

**PENGARUH EFISIENSI, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP  
MINAT NASABAH BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN *MOBILE  
BANKING* PADA NASABAH BRI CABANG RUTENG**

Rikardus Nardin<sup>1</sup> , Kordianus Larum<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Karya

Email : [feninardin@gmail.com](mailto:feninardin@gmail.com), [khordilarum@gmail.com](mailto:khordilarum@gmail.com)

---

**Abstrak**

Hadirnya *mobile banking* juga dapat memberikan dampak yang positif dikarenakan tujuan utama dari *Mobile Banking* yaitu untuk mempermudah nasabah dalam melakukan setiap transaksi yang ingin dilakukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh efisiensi, keamanan, dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bri Cabang Ruteng. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran koesioner kepada 52 responden yaitu kepada nasabah BRI CABANG RUTENG, metode analisis regresi berganda menggunakan bantuan software IBM SPSS Versi 22. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel efisiensi dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*, sedangkan variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*.

Kata Kunci: Efisien, Keamanan, Kemudahan, Minat Nasabah, Transaksi, *Mobile banking*

**Abstract**

*The presence of mobile banking can also have a positive impact because the main aim of Mobile Banking is to make it easier for customers to carry out every transaction they want to carry out. The aim of this research is to determine the effect of efficiency, security and convenience on customer interest in making transactions using mobile banking among Bri Ruteng Branch customers. This research uses a quantitative method with data collection techniques by distributing questionnaires to 52 respondents, namely to BRI RUTENG BRANCH customers, multiple regression analysis method using the help of IBM SPSS*

*Version 22 software. Partial test results show that the efficiency and convenience variables have a significant effect on customer interest in making transactions using mobile banking, while the security variable does not have a significant effect on customer interest in making transactions using mobile banking. The results of further research show that together the variables efficiency, security and convenience affect customer interest in making transactions using mobile banking.*

*Keywords : Efficiency, Security, Convenience, Customer Interest, Transactions , mobile banking*

## **Pendahuluan**

Pada era modern saat ini telah terjadi perkembangan yang sangat pesat pada segala aspek kehidupan masyarakat, salah satunya yaitu pada sektor perbankan. Salah satu teknologi yang dimiliki oleh perbankan yaitu *digital banking* atau lazim disebut *Mobile Banking*. *Mobile banking* atau sering disebut *m-banking* adalah sebuah layanan jasa yang diberikan oleh pihak bank untuk melancarkan dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi (Ramadhan, 2017: 56). Selaras dengan itu (Fitria, dkk, 2021: 43) berpendapat bahwa *m-banking* merupakan salah satu terminal yang digunakan sebagai *performing balance checks* dan transaksi keuangan yang memudahkan nasabah dalam berinteraksi dari jarak jauh menggunakan telepon seluler (*handphone*). Tujuan utama yaitu untuk menciptakan perubahan positif dalam kehidupan manusia di masa mendatang, dengan cara yang lebih efisien, cepat, dan aman.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2013:72), menyatakan bahwa efisiensi adalah hubungan atau perbandingan antara faktor keluaran (*output*) barang dan jasa dengan memasukan (*input*) yang langka di dalam suatu unit kerja, atau ketetapan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan suatu (dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, biaya).

Berdasarkan pra survei oleh peneliti yang menjadi permasalahan adalah timbulnya keragu-raguan dari nasabah, kurang *update* terhadap teknologi terutama nasabah berusia lanjut, sehingga nasabah rasa malas untuk menggunakan *M-Banking*. Kurang sosialisasi dari pihak bank. dilihat dari manfaat dan kegunaan *M-Banking* para nasabah hanya bertransaksi lewat telephone saja tidak secara langsung pergi ke bank. Selain untuk menghemat waktu dalam mengantri di bank atau ATM, nasabah juga merasa dengan menggunakan *M-Banking* lebih terjamin keamanannya karena tidak harus keluar rumah.

Keamanan merupakan suatu kemampuan untuk menyimpan informasi atau data nasabah dari penipuan dan pencurian dalam internet *banking* (Ahmad dan Pambudi, 2014: 10). Menurut (Lee, 2010: 65) keamanan adalah faktor penting dalam layanan internet banking yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah untuk terus menggunakannya.

Namun masalah yang sering terjadi oleh nasabah yang menggunakan *m-banking* adalah sering mengalami penipuan atau *heaker* yang mengatas namakan pihak bank, sehingga hal tersebut menjadi catatan pihak bank untuk meningkatkan sistem keamanannya. Semakin tinggi tingkat keamanan yang diberikan perusahaan terhadap nasabah yang menggunakan *mobile banking*, maka nasabah akan semakin berminat untuk bertransaksi menggunakan layanan yang diberikan karena layanan tersebut memberikan kemudahan bagi nasabah.

Kemudahan adalah keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan (Widjana, 2010:34). Menurut (Farizi, 2013:72) bahwa kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Menurut (Jogiyanto, 2011:145) kemudahan penggunaan *mobile banking* adalah suatu derajat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi akan membuat seseorang percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka ia tidak akan menggunakannya, begitupun dengan *mobile banking* jika sistemnya mudah akan membuat orang percaya dan akan menggunakannya.

Kemudahan yang diberikan oleh industri perbankan dalam layanan *mobile banking* belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh pengguna layanan perbankan. Hal ini disebabkan masih banyak nasabah yang melakukan kesalahan transaksi melalui *mobile banking*. Seperti salah memasukkan nomor rekening dan jumlah transfer pada saat transaksi. Sehingga meningkatkan risiko kesalahan serta menyebabkan kerugian finansial bagi pengguna. Oleh karena itu, pengguna *m-banking* harus memahami fitur, risiko dan bijak dalam bertransaksi agar mengurangi masalah yang dapat timbul. Serta pihak penyedia layanan juga perlu meningkatkan keamanan untuk mempertahankan minat nasabah dalam menggunakan layanan *m-banking*.

Minat dapat diartikan sesuatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat itu tersebut dengan disertai dengan perasaan senang (Anoraga, 2011:35). Selanjutnya menurut (Syuhada, 2013:62) Minat adalah suatu proses jiwa yang bersifat abstrak yang dinyatakan oleh seluruh keadaan aktivitas, ada objek yang dianggap bernilai sehingga diketahui dan diinginkan. Sehingga menimbulkan kecenderungan perasaan terhadap sesuatu, gairah dan keinginan terhadap sesuatu. Dapat disimpulkan bahwa minat merupakan suatu pandangan dalam mempengaruhi seseorang untuk mencapai target, ketika seseorang tersebut mempunyai tujuan terhadap sesuatu maka orang tersebut memperhatikan dan bahagia untuk mendapatkan benda tersebut. Tetapi ditemukan masalah pada nasabah yaitu minat untuk menggunakan *M-Banking* masih rendah karena

beberapa faktor seperti kendala jaringan dan belum memahami cara penggunaan aplikasi,serta kurangnya sosialisasi dari pihak Bank.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Efisiensi, Keamanan, Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Pada Nasabah BRI Cabang Ruteng”.

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif asosiatif, hanya menguji pengaruh efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah yang bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Menurut Azwar (2015:87) penelitian kuantitatif adalah data yang diukur dalam skala numerik atau data yang berupa angka-angka yang diambil dari laporan-laporan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini di lakukan di Kantor BRI Cabang Ruteng, Jln. Yos Sudarso. dan di lakukan pada bulan Februari 2024.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi penelitian adalah keseluruhan dari objek penelitian yang mempunyai sifat dan kualitas yang ditentukan untuk diteliti dan menarik kesimpulan (Surjaweni, 2019:95). Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah BRI Cabang Ruteng yang secara kebetulan bertemu saat pengambilan data berjumlah 52 orang. Teknik sampling jenuh artinya pengambilan sampel yang menggunakan semua anggota populasi sebagai sampel. Karena jumlah populasi yang relatif kecil, maka penulis menerapkan sampel jenuh pada penelitian ini. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 52 orang.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer. Dikutip dari buku (Walayu, 2020:45) data primer merupakan data atau keterangan yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya. Melalui instrument penelitian yaitu angket/kuesioner. Pada penelitian ini objek penelitian adalah Nasabah BRI Cabang Ruteng yang artinya data diperoleh dari hasil jawaban nasabah/responden.

### **Uji Validitas**

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

dengan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). variabel dikatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel variabel dikatakan tidak valid jika  $r$  hitung  $<$   $r$  table.

### **Uji Reliabilitas**

Pengujian reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi-dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner Pengukuran dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 22 untuk mengukur kereliabelan dengan uji statistik *cronbach alpha*, dengan kriteria bahwa suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan *cronbach alpha*  $>$  0,60 maka reliabilitas bisa diterima (Nasution, 2011:66).

### **Pengujian Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov dan grafik *probability plot* Dasar pengambilan keputusan uji *one sample kolmogrov-smirnov* sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan  $>$ 0,05 maka data berdistribusi normal
2. Jika nilai signifikan  $<$ 0,05 maka data tidak berdistribusi normal

Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk grafik P-P Plot sebagai berikut:

1. Jika penyebaran data disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal maka dapat dikatakan normal
2. Jika penyebaran data jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka dapat dikatakan tidak memenuhi asumsi normal.

### **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat ketimpangan varian dalam regresi dari observasi residual ke observasi heteroskedastisitas menunjukkan penyebaran variabel bebas. Penyebaran yang acak menunjukkan model regresi yang baik. Dengan kata lain tidak terjadi heteroskedastisitas (Febriana, 2019:73). Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Priari, 2020:74) sebagai berikut:

1. Jika pola terbentuk secara teratur, menjadi bergelombang, kemudian melebar kemudian menyempit, terjadi heteroskedastisitas

2. Jika pola terbentuk dengan jelas dan titik-titik sumbu y terdistribusi di atas dan di bawah 0, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### Uji t (Parsial)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali,2016:67). Caranya dengan membandingkan t hitung dengan t tabel, apabila t hitung > t tabel berarti variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. pada tingkat signifikansi 0,05 (5%) dengan menganggap variabel bebas bernilai konstan

1. Jika nilai signifikan < 0,05, atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.
2. Jika nilai signifikan > 0,05, atau t hitung < t tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

#### Uji F (Simultan)

Uji F (Simultan) adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk pengetahuan semua variabel independen yang terdapat didalam penelitian ini secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F didalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikan pengaruh efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*. hasil perhitungan selanjutnya akan dibandingkan dengan f tabel yang diperoleh dengan menggunakan risiko atau signifikan 0,05 (5%) dengan kriteria sebagai berikut:

1. Ho di tolak dan Ha diterima jika f hitung > f tabel atau nilai signifikan < 0,05 (5%)
2. Ho diterima Ha ditolak jika f hitung < f tabel atau nilai signifikan > 0,05 (5%).

#### Model Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yang melibatkan beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat. analisi regresi linier berganda digunakan untuk melihat Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* dengan menggunakan persamaan:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Keterangan:

Y = variabel Y, yaitu minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = koefisien regresi

X1 = Efisiensi

X2 = Keamanan

X3 = Kemudahan

$\varepsilon$  = Standar error

Rumus ini akan menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variable *dependen* yang di dasarkan pada perubahan variabel *independent*.

### Hasil dan Pembahasan

Pengukuran validitas dan realibilitas ditujukan untuk menguji kelayakan setiap instrument pada variabel penelitian, variabel yang dimaksud adalah faktor efisien kemudahan, faktor keamanan, factor minat nasabah,

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui program SPSS semua pernyataan valid karena pada tabel *correlation* menunjukkan angka  $\geq 0,312$ . Hasil realibilitas untuk semua variabel yang diteliti mempunyai nilai  $> 0,60$ . Hal ini menunjukkan bahwa semua pernyataan pada setiap variabel dapat dikatakan andal atau dapat dipercaya sehingga layak untuk digunakan sebagai instrument penelitian. Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau keeratan hubungan setiap variabel. Hasil perhitungan untuk analisis regresi linier berganda bias dilihat pada tabel sebagai berikut.

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.665	1.758		4.928	.000
	EFISIENSI	.229	.117	.317	1.957	.056
	KEAMANAN	.386	.113	.637	3.429	.001
	KEMUDAHAN	-.114	.145	-.173	-.787	.435

a. Dependent Variable: MINAT NASABAH

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 23, 2024

Perolehan menunjukkan nilai *constant* sebesar 8.665 dengan nilai faktor efisien 0,229 nilai faktor keamanan 0,386 dan nilai faktor kemudahan -0,114 maka  $Y = -8,665 + 0,229 + 0,386 - 0,114 + e$

#### 1. Pengaruh Efisiensi Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking

Uji statistik secara parsial dapat diketahui variabel Efisiensi (X1) memperoleh nilai t hitung sebesar 1.957 dan t tabel sebesar 1,674 sehingga t hitung lebih besar dari t tabel ( $1.957 > 1,674$ ) dengan nilai signifikannya sebesar 0,056. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ( $0,056 < 0,05$ ). Maka  $H_0$  ditolak, artinya bahwa variabel Efisiensi (X1) berpengaruh positif terhadap variabel Minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking (Y). Nilai t hitungnya

diperoleh positif yaitu sebesar 1.957, artinya berpengaruh positif dan signifikan. Dalam hal ini Bank BRI Cabang ruteng sebagai lembaga terpercaya harus melakukan inovasi pada jaman teknologi saat ini supaya masyarakat yang memiliki waktu terbatas bisa menggunakan produk yang ditawarkan oleh pihak bank dengan sebaik mungkin. Agar hal itu terjadi pihak bank menyediakan layanan berupa mobile banking, supaya masyarakat bisa menghemat tenaga, waktu, dan biaya secara efisien.

Menurut Dima (2017) menyatakan bahwa efisiensi merupakan suatu cara dengan bentuk usaha yang dilakukan dalam menjalankan sesuatu dengan baik dan tepat serta meminimalisir pemborosan dari segi waktu, tenaga, dan biaya. efisiensi merujuk pada keyakinan individu bahwa mobile banking tidak sulit untuk dipelajari dan tidak membutuhkan usaha yang besar untuk dipahami oleh pengguna atau nasabah.

Uraian tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Winata, Sabri dan Dewi (2018), yang menyatakan bahwa efisiensi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan bsm mobile banking pada bank syariah mandiri kantor cabang payakumbuh. Begitu juga dengan penelitian Dima, (2017), yang menyatakan bahwa efisiensi berpengaruh signifikan terhadap internet banking sebagai alternatif branchless banking PT. bank mandiri (persero) tbk di Surabaya.

### **Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking**

Uji statistik secara parsial dapat diketahui variabel Keamanan (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar 3.429 dan t tabel sebesar 1,674, sehingga t hitung lebih besar dari t tabel ( $3.429 > 1,674$ ) dengan nilai signifikannya sebesar 0,001. Nilai signifikan tersebut kurang dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Maka  $H_0$  ditolak, artinya bahwa variabel Keamanan (X2) berpengaruh terhadap variabel minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking (Y).

Dalam meningkatkan keamanan nasabah, peran Bank BRI Cabang Ruteng itu sendiri sangat dibutuhkan dalam menjaga setiap hal yang berhubungan dengan nasabah dimana dengan adanya keamanan yang dirasakan oleh nasabah pada setiap informasi ataupun transaksi yang dilakukan oleh nasabah melalui layanan mobile banking maka hal tersebut dapat meningkatkan minat para nasabah dalam menggunakan *mobile banking* sehingga hal itu berdampak positif terhadap BRI Cabang ruteng itu sendiri..

Budi (2015) menyatakan keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Keamanan terhadap perlindungan informasi atau sistem

pengguna dari suatu kejahatan penipuan. Keamanan telah terbukti secara empiris dapat mempengaruhi pengguna mobile banking. Sedangkan menurut Zahid (2010) menjelaskan dari sudut pandang konsumen keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi atau data konsumen dari tindak penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan online.

Uraian tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kristianti dan Pambudi (2015), menjelaskan bahwa keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan mobile banking pada mahasiswa di DKI Jakarta. Serta penelitiannya Kholiddan Seomarro (2018) menyatakan bahwa keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan e-banking pada PT. bank BNI syariah KCP Magelang. Dengan demikian semakin tinggi keamanan layanan e-banking belum tentu akan menaikkan adopsi e-banking oleh nasabah bank BRI.

### **Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking**

Uji statistik secara parsial dapat diketahui variabel Kemudahan (X3) memperoleh nilai t hitung sebesar 0,787 dan t tabel sebesar 1,674, sehingga t hitung lebih kecil dari t tabel ( $0,787 < 1,674$ ) dengan nilai signifikannya sebesar 0,345. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ( $0,345 < 0,05$ ). Maka  $H_0$  diterima, artinya bahwa variabel kemudahan (X3) berpengaruh terhadap variabel Minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking (Y). Nilai t hitungnya diperoleh positif yaitu sebesar -0,787, artinya berpengaruh negatif. Dalam hal ini BRI Cabang Ruteng sebagai suatu lembaga terpercaya harus memberikan kemudahan disetiap nasabah melakukan transaksi salah satunya dengan menggunakan layanan mobile banking. Dengan adanya kemudahan yang diberikan kepada nasabah, maka hal tersebut dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan oleh pihak bank, sehingga bisa menjadi salah satu faktor kesuksesan pihak bank tersebut. Tanpa adanya kemudahan yang diberikan pada nasabah, maka akan mengurangi minat nasabah dalam menggunakan jasa maupun produk yang ada pada BRI. Menurut Wibowo (2006) menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Sedangkan menurut Davis (1984) Kemudahan Penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan dan Herianingrum (2017) yang menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh negative terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking pada bank BRI Cabang Ruteng, sedangkan penelitian Winata, Sabri dan Dewi (2018)

menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan BSM mobile banking pada bank syariah mandiri KCP payakumbuh, dan selanjutnya penelitian yang di lakukan

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka di peroleh nilai F hitung sebesar 19.155 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,001. Karena nilai F hitung (19,155) lebih besar dari F tabel (2,56). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel efisiensi, keamanan, dan kemudahan memiliki pengaruh secara simultan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking. hasil perhitungan uji R<sup>2</sup> dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) yang diperoleh sebesar 0,545. Hal ini menunjukkan artinya 54,5% variabel independen (efisiensi, keamanan dan kemudahan) dapat mempengaruhi variabel dependen (minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking), sedangkan sisanya yaitu sebesar 45,5% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya efisiensi, keamanan, serta kemudahan yang diberikan oleh pihak bank, maka akan meningkatkan pula tingkat minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking. Dengan adanya minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking, maka nasabah akan semakin sering menggunakan produk-produk atau jasa yang ditawarkan oleh pihak bank mandiri syariah. Sama halnya seperti yang dijelaskan Iriyani (2018) tentang minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking, layanan mobile banking tersebut mendapat tanggapan yang baik dari nasabah pengguna jasa layanan perbankan khususnya pada bank syariah mandiri. Dengan layanan transaksi yang diberikan oleh pihak bank tersebut, sangat membantu dan memudahkan pihak nasabah dalam mengelola dan memantau keuangan mereka melalui layanan mobile banking.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan data empiris yang berhasil dikumpulkan melalui instrument penelitian dari para responden, dan setelah mengolah serta menganalisis data dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, maka hasil uji hipotesis secara parsial yaitu faktor efisien, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah, sedangkan faktor kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Secara simultan menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan antara faktor efisien, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah. Dari hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel efisien, kemudahan merupakan variable yang dominan paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

### **Saran**

Dalam rangka meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, perlu adanya peningkatan pada aplikasi *mobile banking* yang mudah

dimengerti nasabah dari berbagai kalangan usia terutama pada fitur-fitur yang tersedia di dalamnya. Perlu adanya peningkatan serta pembaharuan rutin pada sistem keamanan *mobile banking*. Diharapkan dapat meminimalisir terjadinya resiko penipuan yang mengatasnamakan Bank BRI dengan memberikan akses informasi atau edukasi kepada nasabah. Bagi peneliti selanjutnya, agar bisa melanjutkan dan mengembangkan penelitian ini di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Sugiyono., 2013, *Metode Penelitian bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- A'la, C. N. (2021). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas, Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (FINTECH)(Studi Pada Masyarakat Kota Medan)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- Badaruddin, B., & Risma, R. (2021). Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking. *MARGIN: Journal of Islamic Banking*, 1(1), 1-13.
- Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. (2018). Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan mobile banking. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 62(1).
- Fitria, A., Munawar, A., & Pratama, P. P. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 43-52.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif: Teori, penerapan, dan riset nyata*. Anak Hebat Indonesia.
- Kurniawati, Hanif astika., Winarno, Wahyu Agus., & Arif Alfi (2017). *Analisis minat penggunaan mobile banking dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang telah dimodifikasi*. Kalimantan: Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis universitas Jember (UNEJ). *E- Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, volume 4(1), 24-29.
- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah

- Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 56-72.
- Munthe, S., Harahap, J. M., & Hamzah, A. (2023). Pengaruh Kemudahan Transaksi Dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Sumut Kampung Pajak. 5(1), 20-33.
- Riswandi, B. A. (2015). Aspek hukum internet banking.
- Rizky, M., Hayati, I., & Ruzky, U. D. (2024). Pengaruh Keamanan Layanan terhadap Keputusan Penggunaan QRIS Bank Syariah Bagi Mahasiswa Fakultas Agama Islam UMSU. *Krigan: Journal of Management and Sharia Business*, 1(1), 95-109.
- Saragih, W. S. (2021). *Faktor-Faktor E-Service Quality Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Marelana)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- Shita, R. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Konsumen Menggunakan Kartu Mandiri E-Money Bank Mandiri. *Jurnal Ilmu Ekonomi (Manajemen Perusahaan) Dan Bisnis*, 4(02), 39-48.
- Tjini, dan Baridwan. 2013. Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi kenyamanan terhadap minat menggunakan Internet Banking. *Jurnal Akuntansi Universitas Diponegoro Semarang*.