

Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking di Masa Pandemi

Muh. Dirga Wiranugraha^{1*}, Abbas Selong², Ashoer Zaenal³

Email korespondensi : dirgawiranugraha17@gmail.com

^{1*}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

^{2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking di masa pandemi. Data diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada responden yaitu mahasiswa (i) Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI dengan jumlah responden sebanyak 89 orang. Analisis data menggunakan analisis regresi linier. Pengolahan data menggunakan program IBM SPSS 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking, sedangkan persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap penggunaan layanan mobile banking.

Kata Kunci: *Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Persepsi Risiko, Penggunaan Layanan*

 This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Pendahuluan

Saat ini Indonesia sedang terkena bencana nasional berupa pandemi Covid-19 yang merupakan virus dengan tingkat penularan yang sangat cepat. Kasus ini pertama kali terjadi di Tiongkok pada bulan November 2019. Pandemi Covid-19 ini di sinyalir bukan hanya menyerang kesehatan namun juga menyangkut perekonomian secara global. Pada akhirnya, banyak masyarakat yang menggunakan transaksi digital di masa pandemi ini sebagai layanan dalam mempermudah akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara real time. Hal ini juga sekaligus merealisasikan himbuan pemerintah agar membatasi penggunaan uang tunai atau kertas untuk meminimalisir terjadinya kontak fisik antara sesama.

Tahun 2020 menjadi tahun yang berat bagi semua umat manusia, hingga saat ini Indonesia masih di landa pandemi Covid-19 merupakan penyakit menular yang di sebabkan oleh sindrom pernapasan akut Corona virus 2 (severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 atau SARSCoV -2). Virus ini merupakan keluarga Corona virus yang dapat menyerang hewan. Ketika menyerang manusia, Corona virus biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernapasan, seperti flu, MERS (Middle East Respirator Syndrome).

Laju kemajuan teknologi informasi berimbas secara menyeluruh pada perbankan salah satunya melalui mobile banking yang merupakan komponen dari electronic commerce sebagai fasilitas informasi perbankan melalui jaringan

tanpa kabel terupdate yang disuguhkan pihak bank dengan memakai teknologi yang berada pada smartphone guna mendorong kelancaran dan kemudahan dalam aktifitas transaksi. Dengan bantuan layanan mobile banking pihak perbankan berupaya menyuguhkan layanan express, ringan, dan aman dalam bertransaksi tanpa harus hadir di tempat selain untuk pengambilan uang tunai. Keutamaan mobile banking yakni transaksi keuangan, transaksi non keuangan, transfer, cek saldo rekening dan pelunasan tagihan yang dilakukan lewat smartphone.

Mobile banking yakni suatu fasilitas perbankan yang berfungsi guna memberi kemudahan nasabah dalam beraktifitas khususnya transaksi perbankan dengan tidak harus hadir di tempat selain untuk pengambilan uang tunai. Alur pembayaran dalam memakai fasilitas mobile banking membuat kanal tanpa batas terhadap pelayanan yang dibutuhkan antara nasabah dengan pihak bank.

Salah satunya hal yang Mobile banking pergunakan dalam melangsungkan komunikasi, mempertahankan hubungan baiknya, pun juga mengikut sertakan nasabahnya selaku salah satunya pemangku kepentingan pokok adalah dengan melakukan survei kepuasan. Hasil survei yang diperoleh bank dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja Bank. Dimana tiap tahunnya Bank melakukan survei kepuasan nasabah melalui dua metode, yakni survei branch service quality serta costumer engagement dengan nasabah dilihat dari skala 1-5 yang melalui survei customer engagement, pada tahun 2019 ada dalam angka 4,67 serta perolehan indeks kepuasan nasabah melalui branch service quality berada pada angka 4,86.

Persepsi kemudahan menurut Wibowo (2008) menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa dengan mudah dipahami dan digunakan. Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan, melainkan untuk mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, dimana seseorang yang menggunakan sistem akan lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau disebut juga dengan bekerja secara manual. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fakhurrozi (2018) yang mengatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna layanan mobile banking. Akan tetapi bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Salsabila (2020) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan layanan mobile banking.

Persepsi manfaat menurut Jogiyanto (2007) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan pekerjaannya. Persepsi manfaat juga didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana pengguna suatu teknologi diperaya akan mendatangkan bagi orang yang menggunakannya. Teori ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2019) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking.

Pada penelitian ini penulis menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan Mobile banking mahasiswa-mahasiswi. Terbatasnya jam kerja pada bank yang diakibatkan pandemi Covid-19, serta jauhnya jarak ATM Center dari tempat tinggal mereka, maka mengharuskan mahasiswa-mahasiswi untuk mengunduh aplikasi mobile banking. Agar dapat mempermudah transaksi mereka. Akan tetap masih ada juga mahasiswa ataupun mahasiswi yang belum menggunakan layanan mobile banking karena menurut mereka risiko lebih tinggi, seperti lupa kebocoran PIN dan data nasabah, resiko salah kirim, dan juga resiko salah ketik.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian berjudul "Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile banking di Masa Pandemi (Studi Kasus Pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Umi Di Kota Makassar)" penulis memilih perusahaan ini untuk mengetahui bagaimana minat nasabah menggunakan layanan Mobile banking secara umum.

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang didapatkan adalah:

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking di masa pandemi?
2. Apakah persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking di masa pandemi?
3. Apakah persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking di masa pandemi?

Tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan layanan mobile banking di masa pandemi.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap penggunaan layanan mobile banking di masa pandemi.
3. Untuk mengetahui pengaruh risiko kemudahan terhadap penggunaan layanan mobile banking di masa pandemi.

KAJIAN PUSTAKA

A. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Pikkarainen et al (2004) mendefinisikan Technology Acceptance Model (TAM) adalah sebuah model yang menjelaskan sebagian besar varians (sekitar 40%) dalam minat dan perilaku penggunaan sistem informasi. Pernyataan Pikkarainen diperkuat oleh penelitian Eriksoon et al(2005) yang mengadaptasi

TAM untuk mempelajari sikap penerimaan mobile banking di Estonia. Menurut Jogiyanto (2007), model penerimaan teknologi (Technology Acceptance Model atau TAM) adalah suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pengguna. Model penerimaan teknologi atau yang sering disebut dengan Technology Acceptance Model (TAM) biasanya digunakan untuk memprediksi

penerimaan pengguna terhadap penggunaan teknologi baru. Model yang dikenalkan oleh Davis (1989) ini merupakan model yang paling banyak dipergunakan dalam penelitian sistem informasi, karena menghasilkan validitas yang baik. TAM merupakan adaptasi dari teori yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975), yaitu Theory of Reasoned Action (TRA) yang merupakan teori tindakan yang berlandaskan dengan satu asumsi bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut.

B. Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau bekerja secara manual.

Kemudahan penggunaan mobile banking memiliki makna bank akan mudah dipahami dan mudah untuk digunakan, sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tata cara bertransaksi menggunakan mobile banking. Penerima penggunaan sebuah sistem juga turut dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem tersebut. Ini merupakan refleksi psikologis pengguna untuk lebih bersikap terbuka terhadap sesuatu yang mudah dipahami. Kemudahan tersebut dapat mendorong seseorang untuk menerima dan menggunakan sebuah sistem.

Persepsi kemudahan penggunaan diyakini memiliki pengaruh yang kuat dalam pembentukan sikap seorang individu dalam menerima sebuah teknologi. Davis (1989) memberikan beberapa indikator kemudahan terhadap suatu sistem informasi (termasuk mobile banking) yaitu: mudah dipelajari dan dioperasikan, mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna, dan menambahkan keterampilan para pengguna. Semakin mudah suatu sistem untuk dipelajari dan digunakan, maka hal tersebut akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan mobile banking.

Intensitas penggunaan dan interaksi pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Suatu sistem yang lebih sering digunakan dapat menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan, dan lebih mudah digunakan oleh pemakainya. Hal ini disebabkan pemakai atau nasabah terbuka terhadap sesuatu yang dapat dipahami dengan mudah.

Auliani (2008) menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking. Hal itu dapat terjadi karena seseorang tidak terlalu memperlumahkan kemudahan penggunaan suatu sistem, pada saat ia menggunakan sistem tersebut. Para nasabah tidak begitu memperlumahkan kemudahan penggunaan mobile banking, karena pada saat ini pelanggan atau masyarakat sudah

memiliki banyak pengetahuan. Mereka sudah mengerti tentang teknologi, Hp, dan computer. Mereka beranggapan bahwa penggunaan mobile banking sekarang sudah mudah karena teknologi sudah semakin berkembang dari tahun ke tahun, mereka merasa bahwa mobile banking mudah untuk digunakan. Mudah atau tidaknya sistem mobile banking digunakan, tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking atau tidak menggunakan.

C. Persepsi Manfaat

Wibowo (2008) menjelaskan bahwa persepsi manfaat merupakan persepsi terhadap kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Menurut Jogiyanto (2007) persepsi kegunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Persepsi manfaat didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989).

D. Persepsi Resiko

Risiko adalah sesuatu ketidakpastian yang dipertimbangan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara online. Dapat dikatakan bahwa transaksi online memiliki risiko tinggi, karena nasabah tidak dapat melakukan transaksi secara tatap muka dan mereka juga tidak dapat memastikan apakah transaksi yang telah dilakukannya, telah diproses secara tepat waktu atau tidak. Sebelum menggunakan layanan mobile banking, nasabah pasti telah mempertimbangkan kemungkinan berbagai risiko. Seperti, risiko bocornya PIN dan data pribadi nasabah, risiko dari serangan virus, risiko salah kirim, atau bahkan nasabah melakukan salah ketik. Namun, semua risiko tersebut dapat diminimalisir, baik dari pihak Bank ataupun dari nasabahnya. Untuk mencegah terjadinya kebocoran PIN dan data pribadi, maka pihak bank dapat memberikan pengamanan yang berlapis-lapis agar pihak pihak ke-tiga tidak dapat mencuri data nasabah. Sedangkan, untuk mengurangi risiko salah kirim maupun salah ketik, nasabah dapat melakukan pengecekan ulang (membaca ulang) sebelum dikirim. Semakin besar risiko yang akan ditanggung nasabah dalam menggunakan layanan sistem mobile banking, maka semakin rendah penggunaan sistem tersebut. menurut Amijaya (2010) menyimpulkan bahwa semakin tinggi persepsi risiko nasabah akan menurunkan minat nasabah dalam menggunakan akan mobile banking.

Metode Analisis

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan

data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia JL. Urip sumoharjo no.km5, panaikang, kec. Panakukang, kota Makassar. rencana waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini 2 bulan yaitu terhitung bulan April 2022 S.d Mei 2022.

Populasi dapat diartikan sebagai gabungan dari orang, hal, ataupun peristiwa dimana mempunyai karakteristik sehingga menarik perhatian peneliti. Dalam penelitian target objek (populasi) yang digunakan adalah pengguna layanan mobile banking di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia yaitu mahasiswa angkatan 2018 – 2019 sebanyak 800 orang.

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bias mewakili populasi. Adapun pengambilan sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode purposive sampling dengan rumus Slovin.

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\n &= \frac{800}{1+800 (0,1)^2} \\&= \frac{800}{9} \\&= 88,89 \text{ dibulatkan menjadi } 89 \text{ responden.}\end{aligned}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Besarnya toleransi penyimpangan adalah 10% 1 = Konstanta

Jadi, jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 89 responden. Kuesioner penelitian akan dibagikan secara online dengan menggunakan google form.

Berdasarkan objek penelitian dan metode penelitian yang digunakan, maka di bawah ini diungkapkan variabel penelitian adalah sebagai berikut:

1. Variabel independen (X) merupakan variabel bebas yang nantinya akan mempengaruhi variabel dependen. Variabel independen

terdiri dari persepsi kemudahan (X1), persepsi manfaat (X2), persepsi risiko (X3).

2. Variabel dependen (Y) adalah variabel terikat yang keberadaannya dipengaruhi variabel lainnya. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking.

Agar penelitian ini dapat dilakukan sesuai yang diharapkan, perlu dipahami unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yaitu, konsep, variabel, dan indikator. Dalam penelitian ilmiah suatu konsep akan dijabarkan kembali kedalam suatu bentuk yang dipahami dan diuji tingkat validitas dan reabilitasnya. Agar konsep tersebut dapat diteliti secara empiric perlu dioperasionalkan dengan cara mengubah dan menjabarkannya menjadi suatu variabel atau sub variabel.

Masing-masing indikator dari variable independen dan variabel dependen diukur dengan menggunakan skala *likert*. Dimana dalam skala likert terdapat lima (5) prefensi jawaban yang masing-masing mempunyai skor satu sampai dengan lima.

Dua teknik logis digunakan, khususnya analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial. Pemeriksaan terukur yg memukau adalah jenis informasi yg digunakan untuk memecah informasi dengan menggambarkan atau menggambarkan informasi yg dikumpulkan berdasarkan informasi yg ada, tanpa mengharapkan untuk mengakhiri atau spekulasi yg sebagian besar diakui, khususnya melalui diagram, tabel, bagan, rata-rata, standar deviasi. Selanjutnya, efek samping dari komputasi sebagai konsistensi informasi. Jenis investigasi faktual kedua adalah pemeriksaan inferensial, yaitu strategi yg digunakan untuk membedah sedikit informasi dan kemudian menerapkannya pada masyarakat. Instrumen berwawasan yg digunakan adalah berbagai pemeriksaan kekambuhan langsung untuk menentukan pengaruh faktor bebas terhadap variabel terikat.

Hasil Penelitian

Hasil Uji validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik koefisien korelasi lebih besar atau sama dengan 0,30 dikatakan valid. Dengan menggunakan SPSS 23 for windows maka hasil pengujian validitas terhadap instrumen pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak (X1), Teknologi Perpajakan (X2) dan Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak (Y) dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel .2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode Indikator	Pearson Correlation	Sign (2 - tailed)	Keterangan
Persepsi Kemudahan (X1)	X1.1	0.833	0.000	Valid
	X1.2	0.838	0.000	Valid
	X1.3	0.841	0.000	Valid
	X1.4	0.757	0.000	Valid
Persepsi Manfaat (X2)	X2.1	0.466	0.000	Valid
	X2.2	0.506	0.000	Valid
	X2.3	0.860	0.000	Valid
	X2.4	0.860	0.000	Valid
Persepsi Risiko (X3)	X3.1	0.885	0.000	Valid
	X3.2	0.874	0.000	Valid
	X3.3	0.846	0.000	Valid
Penggunaan Layanan (Y)	Y1	0.840	0.000	Valid
	Y2	0.880	0.000	Valid
	Y3	0.877	0.000	Valid

Sumber : hasil olah data SPSS versi 22 (2022)

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa semua nilai Sig 2-tailed di atas 0,000 < 0,05 dengan demikian seluruh item dan indikator dari empat variabel yang diuji adalah valid.

Hasil Uji Reliabilitas.

Dengan menggunakan SPSS 23 for windows maka hasil uji reliabilitas terhadap instrumen dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha (α) lebih besar dari 0.60. Berikut uji reabilitas dalam bentuk tabel :

Tabel 3. Hasil Uji Reliability

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
----------	----------------	------------

X1	0.835	Reliabel
X2	0.615	Reliabel
X3	0.826	Reliabel
Y	0.826	Reliabel

Sumber : hasil olah data SPSS versi 22 (2022)

Hasil uji reabilitas pada tabel di atas, diperoleh nilai cronbach's alpha (r hitung) dimana nilai r hitung $>$ nilai r tabel 0.60. Hal ini berarti setiap pernyataan dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliable atau dapat dikatakan bahwa penelitian yang digunakan dalam fungsi ukurnya tidak menimbulkan arti ganda.

Hasil Uji Asumsi normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas dimaksudkan untuk menguji normalitas, dengan menggunakan uji Kolmogorov-Simornov $\geq 0,05$ Maka terdistribusi normal

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.29855810
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.082
	Negative	-.085
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.138 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : hasil olah data SPSS versi 22 (2022)

Berdasarkan Tabel diatas hasil pengujian normalitas menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) Kolmogrov-SmirnovTest sebesar 0,200 nilai tersebut lebih besar dari 0,138 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang di uji berdistribusi normal.

Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multi kolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variable independen dalam model regresi. Metode pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melihat nilai inflation factor (VIF) pada model regresi. Menurut Santoso untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 18 berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Persepsi Kemudahan	.456	2.192
	Persepsi Manfaat	.945	1.058
	Persepsi Risiko	.473	2.115
a. Dependent Variable: Penggunaan Layanan			

Sumber : hasil olah data SPSS versi 22 (2022)

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji multikolinearitas diatas dapat diketahui bahwa dari keseluruhan data sampel diperoleh nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10 pada masing-masing variabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi pada penelitian ini tidak terjadi masalah multikolinearitas.

Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan

varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. metode pengujian yang digunakan Uji Glesjer

Tabel 17

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	2.302	
	Persesosi Kemudahan	-1.321	.190
	Persepsi Manfaat	1.019	.311
	Persepsi Risiko	-1.868	.065

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Data primer, data diolah 2022

Berdasarkan uji Glejser yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tidak ada variabel dependen yang signifikan. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa persamaan model regresi tidak mengandung masalah heteroskedastisitas

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Berikut hasil perhitungan regresi linear berganda antara variabel persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi risiko terhadap penggunaan layanan mobile banking dapat dilihat pada Tabel 14 sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.204	.434		2.774	.007
	Persesosi Kemudahan	.310	.092	.257	3.365	.001
	Persepsi Manfaat	-.181	.094	-.102	-1.915	.059

	Persepsi Risiko	.603	.066	.687	9.140	.000
a. Dependent Variable: Penggunaan Layanan						

Sumber : hasil olah data SPSS versi 22 (2022)

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh pada obyek penelitian, selanjutnya data tersebut diolah dengan bantuan program SPSS. Besar pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi risiko terhadap penggunaan layanan mobile banking dapat dianalisis persamaan regresi linear berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = 1,204 + 0,310X_1 - 0,181X_2 + 0,603X_3$$

Dalam persamaan regresi linear berganda di atas dapat dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1. Konstanta (a)

Konstanta (a) sebesar 1,204 hal ini berarti jika persepsi kemudahan (X₁), persepsi manfaat (X₂) dan persepsi risiko (X₃) secara bersama-sama tidak mengalami perubahan atau sama dengan nol (0) maka besarnya penggunaan layanan mobile banking (Y) sebesar 1,204.

2. Persepsi Kemudahan (X₁)

Nilai koefisien regresi untuk variabel persepsi kemudahan (X₁) adalah sebesar 0,310. Dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa persepsi kemudahan (X₁) berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan mobile banking (Y), hal ini menunjukkan bahwa ketika persepsi kemudahan (X₁) meningkat sebesar satu satuan (1%) maka penggunaan layanan mobile banking (Y) akan meningkat sebesar 0,310.

3. Persepsi Manfaat (X₂)

Nilai koefisien regresi untuk variabel persepsi manfaat (X₂) adalah sebesar – 0,181. Dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa persepsi manfaat (X₂) berpengaruh negatif terhadap penggunaan layanan mobile banking (Y), hal ini menunjukkan bahwa ketika persepsi manfaat (X₂) menurun sebesar satu satuan (1%) maka penggunaan layanan mobile banking (Y) akan meningkat sebesar - 0,181.

4. Persepsi Risiko (X₃)

Nilai koefisien regresi untuk variabel persepsi risiko (X3) adalah sebesar 0,603. Dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa persepsi risiko (X3) berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan mobile banking (Y), hal ini menunjukkan bahwa ketika persepsi risiko (X3) meningkat sebesar satu satuan (1%) maka penggunaan layanan mobile banking (Y) akan meningkat sebesar 0,603.

Hasil Uji-t (Uji iparsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas (independent) secara parsial atau individual dalam mempengaruhi variabel tidak bebas (dependent). Adapun hasil uji t dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 10. Hasil Uji-t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.204	.434		2.774	.007
	Persepsi Kemudahan	.310	.092	.257	3.365	.001
	Persepsi Manfaat	-.181	.094	-.102	-1.915	.059
	Persepsi Risiko	.603	.066	.687	9.140	.000
a. Dependent Variable: Penggunaan Layanan						

Sumber : hasil olah data SPSS versi 22 (2022)

1) Hasil uji pengaruh persepsi kemudahan (X1) terhadap penggunaan layanan mobile banking

Berdasarkan hasil uji parsial diketahui bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan mobile banking yang dimana menunjukkan t-hitung sebesar sebesar 3,365 yang menunjukan bahwa arah koefisien positif, sedangkan probabilitas persepsi kemudahan sebesar $0.001 < 0.05$ menyebabkan H1 diterima. Hal tersebut berarti bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking.

2) Hasil uji pengaruh persepsi manfaat (X2) terhadap penggunaan layanan mobile banking

Berdasarkan hasil uji parsial diketahui bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan mobile banking yang dimana menunjukkan thitung sebesar sebesar – 1,915 yang menunjukkan bahwa arah koefisien negatif, sedangkan probabilitas persepsi manfaat sebesar $0.059 > 0.05$ menyebabkan H2 ditolak. Hal tersebut berarti bahwa persepsi manfaat berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking.

3) Hasil uji pengaruh persepsi risiko (X3) terhadap penggunaan layanan mobile banking

Berdasarkan hasil uji parsial diketahui bahwa persepsi risiko berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan mobile banking yang dimana menunjukkan thitung sebesar sebesar 9,140 yang menunjukkan bahwa arah koefisien positif, sedangkan probabilitas persepsi risiko sebesar $0.001 < 0.05$ menyebabkan H3 diterima. Hal tersebut berarti bahwa persepsi risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking.

1. Pengaruh Persepsi Kemudahan (X1) Terhadap Penggunaan Layanan Mobile

Persepsi kemudahan menurut Wibowo (2008) menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa dengan mudah dipahami dan digunakan. Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan, melainkan untuk mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, dimana seseorang yang menggunakan sistem akan lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau disebut juga dengan bekerja secara manual.

Pada hasil penelitian ini persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking pada mahasiswa/mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI. Artinya semakin tinggi tingkat kemudahan maka penggunaan layanan mobile banking semakin meningkat pula. Hal ini disebabkan mobile banking mudah dipelajari bagi mahasiswa sehingga mahasiswa/mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI lebih cepat menyesuaikan diri dengan layanan mobile banking.

Theory of planned behavior (TPB) menjelaskan bahwa individu atau kelompok dalam melakukan suatu tindakan dipengaruhi karena adanya niat. Apabila dikaitkan dengan persepsi kemudahan, maka minat dalam melakukan tindakan penggunaan mobile banking dipengaruhi oleh niat. Niat salah satunya dipengaruhi oleh faktor normatif belief dimana keyakinan tentang harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya seperti pengaruh orang yang dia percaya terhadap kemudahan penggunaan layanan mobile banking akan

meningkatkan kepercayaannya menggunakan teknologi tersebut untuk meningkatkan kinerjanya.

2. Pengaruh Persepsi Manfaat (X2) Terhadap Penggunaan Layanan Mobile

Persepsi manfaat menurut Jogiyanto (2007) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan pekerjaannya. Persepsi manfaat juga didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana pengguna suatu teknologi diperaya akan mendatangkan bagi orang yang menggunakannya.

Pada hasil penelitian ini persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap penggunaan layanan mobile banking pada mahasiswa/mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI, artinya semakin rendah manfaat yang dirasakan maka tidak akan mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking. Hal ini disebabkan oleh masih kurangnya mahasiswa/mahasiswi yang menggunakan layanan mobile banking karena mereka masih lebih nyaman untuk bertransaksi melalui ATM maupun datang ke bank.

Hal ini tidak sejalan dengan teori Technology acceptance model (TAM) membahas tentang minat perilaku individu untuk mengadopsi bagian tertentu dari suatu teknologi ditentukan oleh sikap seseorang terhadap penggunaan teknologi tersebut. Kaitannya dengan persepsi manfaat, sikap seseorang terhadap penggunaan suatu teknologi bergantung pada bagaimana pengaruh kegunaannya terhadap individu hingga ia percaya untuk menggunakan teknologi tersebut.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fakhurrozi (2018) menyatakan bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap penggunaan layanan mobile banking. Akan tetapi bertolak belakang dengan hasil penelitian Rahayu (2019) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking.

3. Pengaruh Persepsi Risiko (X3) Terhadap Penggunaan Layanan Mobile

Menurut Lee (2009) persepsi risiko dianggap sebagai ukuran potensi kerugian dari sebuah tindakan yang tidak menguntungkan dan merupakan kepastian dari perasaan subyektif individu atas konsekuensi dari kerugian. Risiko menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh masyarakat dalam membuat keputusan apakah akan menggunakan mobile banking atau tidak. Semakin tinggi resikonya, maka nasabah akan akan mengurungkan niatnya untuk menggunakan mobile banking.

Pada hasil penelitian ini persepsi risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking, artinya semakin tinggi risiko maka akan meningkatkan penggunaan layanan mobile banking. Meskipun penggunaan layanan mobile banking sangat bermanfaat dan memudahkan mahasiswa untuk bertransaksi, akan tetapi penggunaan layanan mobile banking juga memiliki risiko, seperti terjadinya kesalahan dalam bertransaksi

sampai penipuan. Hal ini menyebabkan mahasiswa ragu-ragu dalam bertansaksi dengan menggunakan layanan mobile banking karena mereka akan kehilangan sejumlah uang yang telah mereka kirimkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Technology acceptance model (TAM) membahas tentang minat perilaku individu untuk mengadopsi bagian tertentu dari suatu teknologi ditentukan oleh sikap seseorang terhadap penggunaan teknologi tersebut. Kaitannya dengan persepsi risikp, sikap seseorang terhadap penggunaan suatu teknologi bergantung pada tingkat resiko penggunaan teknologi itu terhadap individu sehingga ia percaya untuk menggunakan teknologi tersebut.

Penelitian ini didukung oleh Novitasari (2021) menyatakan bahwa resiko berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking, sementara Fakhurrozi (2018) menyatakan bahwa resiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan layanan mobile banking.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian analisis faktor – faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Persepsi kemudahan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking pada mahasiswa/mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI. Hal ini disebabkan mobile banking mudah dipelajari bagi mahasiswa sehingga mahasiswa/mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI lebih cepat menyesuaikan diri dengan layanan mobile banking.
2. Persepsi manfaat (X2) tidak berpengaruh terhadap penggunaan layanan mobile banking pada mahasiswa/mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI. Hal ini disebabkan oleh masih kurangnya mahasiswa/mahasiswa yang menggunakan layanan mobile banking karena mereka masih lebih nyaman untuk bertransaksi melalui ATM maupun datang ke bank.
3. Pada hasil penelitian ini persepsi resiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking. Meskipun penggunaan layanan mobile banking sangat bermanfaat dan memudahkan mahasiswa untuk bertransaksi, akan tetapi penggunaan layanan mobile banking juga memiliki resiko, seperti terjadinya kesalahan dalam bertransaksi sampai penipuan. Hal ini menyebabkan mahasiswa ragu-ragu dalam bertansaksi dengan menggunakan layanan mobile banking karena mereka akan kehilangan sejumlah uang yang telah mereka kirimkan.

Berdasarkan kesimpulan di atas, penelitian ini di masa mendatang diharapkan dapat menyajikan hasil penelitian yang lebih berkualitas lagi dengan adanya beberapa masukan mengenai beberapa hal di antaranya:

1. Saran Bagi Subjek Penelitian
Agar mendalami bagaimana cara menggunakan mobile banking dengan baik dan benar, serta bijak. Sehingga dapat memudahkan mahasiswa dalam bertransaksi secara online.
2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya
Untuk peneliti selanjutnya, semoga penelitian ini bisa menjadi referensi serta diharapkan melakukan penelitian serupa dengan menambahkan objek atau menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking.

Daftar Pustaka

- Adela, Melfi (2020). "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bni Syariah Kcp Rajabasa)." Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Metro
- Cynthia Anggraini Novitasari, Alfatih, Miguna (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA. Jurnal: Teknologi dan Manajemen VOL. 19 NO. 2 (2021) 55-66
- Davis, Fred D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, User Acceptance of Information Technology MIS Quarterly. IT Usefulness and Ease of Use, 13 (3), 319-340.
- Eriksson, K., Kerem, K. and Nilsson, D. (2005). Customer acceptance of internet banking in Estonia. The International Journal of Bank Marketing, 23 (3), 200-216
- Fakhrurozi, Ahmad. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta, Skripsi (dipublikasikan). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Faturrozhah, Syiva Noer (2021) Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking. Skripsi Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Fishbein, M and Ajzen, I. (1975). Belief, Attitude, Intentions and Behaviour: An Introduction to Theory and Research. Addison Wesley. Boston. MA.
- Ghozali, Imam. (2018). Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Iskandar, Evy, Israk Ahmadsyah, and Cindy Rahayu. "Pengaruh Pandemi Covid19 Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah BNI Syariah Cabang Banda Aceh". Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Islam 2, no. 1 (May 31, 2021): 45-53.
- Jogiyanto. (2007). Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta: Andi.

- Khairani, R. S. (2011). Kajian Mengenai Penerimaan Teknologi dan Informasi Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Rekayasa*, 4 (1)
- Lee, Ming-Chi. (2009). Factors influencing the adoption of internet banking: An intregation of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. *Electronic Commerce Research and Application*, 8 (3), 130-141
- Lydia, A. W. (2005). Analisa Niat Perilaku Menggunakan Internet Banking di Kalangan Pengguna Internet di Surabaya. *Jurnal Widya Manajemen dan Akuntansi*, 5 (1), 101 – 123.
- Novitasari, P. W. (2017). Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung. *Bisnisdan Iptek*, 10 (5), 139-149.
- Novitasari, Femmy (2021). Analisis Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Minat Mahasiswa Menggunakan M-Banking Syariah Pada Masa Pandemi Covid19. Skripsi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Pikkarainen, T., Kari Pikkarainen. (2004). Consumer Acceptance Of Online Banking :An Extension of the Technology Acceptance Model; *Internet Research*, 14 (3), 224-235
- Rachmatsyah, Agus Dendi (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat
- Nasabah Bank BCA di Pangkalpinang Terhadap Mobile Banking. *Jurnal Konferensi Nasional Sistem Informasi*
- Rahayu, Priestani Putri. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap
- Minat Penggunaan Mobile Banking, Skripsi (dipublikasikan). Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta
- Salsabila, Syifa (2020) Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Pada Generasi Milenial. *Jurnal Accounting and Business Studies Vol. 5 tahun 2020*
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Wardani N. L. (2021) Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap
- Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dalam Melakukan Transaksi Di Masa Pandemi Covid-19. Skripsi Universitas Islam Malang
- Wibowo, Arief. (2008). Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM), Skripsi (dipublikasikan). Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur, Jakarta Selatan.