

**PENGARUH EFISIENSI, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN
TERHADAP MINAT NASABAH BERTRANSAKSI
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING*
(STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI ULEE
KARENG BANDA ACEH)**

Mukhtisar¹

Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A²

Evriyenni, SE., M.Si³

mukhtisar@ar-raniry.ac.id¹

ismail.rasyid@ar-raniry.ac.id²

evriyenni@ar-raniry.ac.id³

Perbankan Syariah, UIN Ar-Raniry Banda Aceh^{1,2,3}

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 bank syariah mandiri Ulee Kareng Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran koesioner kepada 100 responden yaitu kepada nasabah bank syariah mandiri Ulee Kareng Banda Aceh, metode analisis regresi berganda menggunakan bantuan *software IBM SPSS* Versi 26. 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: Minat Nasabah, *Mobile Banking*, Efisiensi, Keamanan, Kemudahan

ABSTRACT

Mobile banking could provide a positive impact as the main aim is to ease the customers in performing desired financial transaction. The purpose of the research is to find out the impact of efficiency, security, and convenience to customers' interest in utilizing *mobile banking* at Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng, City of Banda Aceh. By employing

quantitative method, the researcher used multiple regression analysis to 100 questionnaires, collected from targeted respondents in the decided location (performed used SPSS Ver. 26). The findings showed that efficiency and convenience has significantly influenced customers' interest in using mobile banking to perform financial transaction, while security described an opposite result. On the other opportunity, simultaneously, all determinants showed an incremental effect to customers' interest.

Keywords: *Customer Interests in Transactions Using Mobile Banking, Efficiency, Security and Convenience*

PENDAHULUAN

Bank Syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat, dimana Indonesia merupakan negara yang mayoritas Muslim terbesar di dunia. Masyarakat Indonesia mulai menyadari akan haramnya riba dalam bank konvensional dan mulai berpaling pada bank syariah yang lebih menekankan pada sistem bagi hasil dan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah melihat pemanfaatan teknologi memberikan efektivitas dalam memberikan pelayanan jasa, aspek keamanan dan kemudahan kepada nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh bank syariah yaitu dengan *mobile banking*. Dengan adanya *mobile banking* memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi (Ramadhan, 2017). *Mobile banking* atau sering disebut *m-banking* adalah sebuah layanan yang diberikan oleh pihak bank untuk melancarkan dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Selain itu *m-banking* juga merupakan suatu layanan perbankan yang bisa diakses oleh nasabah menggunakan telepon seluler (*handphone*). Dengan fasilitas ini, setiap nasabah yang mempunyai telepon seluler bisa dengan mudah melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja selama telepon seluler yang digunakan terkoneksi internet. Hal ini sangat menghemat waktu bila dibandingkan dengan pergi ke bank terdekat untuk bertransaksi.

Nasabah pastinya menginginkan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, murah dan juga dapat diakses di mana saja dan kapan saja salah satunya dengan perkembangan teknologi perbankan yaitu *mobile banking*, dimana dengan adanya *mobile banking* dapat memudahkan nasabah melakukan transaksi dan dapat menumbuhkan minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Minat untuk menggunakan teknologi sangat berkaitan dengan sikap pengguna. Orang akan tertarik untuk mengakses teknologi apabila mereka merasa suka dengan apa yang dilakukan. Minat akan timbul karena adanya perhatian yang mendalam terhadap suatu obyek, di mana perhatian tersebut menimbulkan keinginan

untuk mengetahui, mempelajari, serta membuktikan lebih lanjut. Hal itu menunjukkan, bahwa dalam minat, di samping perhatian juga terkandung suatu usaha untuk mendapatkan obyek minat tersebut (Darmadi,2017). *Mobile banking* memberikan kemudahan untuk nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Dengan demikian Kemudahan merupakan salah satu faktor yang penting bagi pengguna untuk bertransaksi menggunakan *mobile banking* dengan fleksibilitas waktu dan tempat, karena dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Selain itu *mobile banking* dapat di akses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi. Dalam *mobile banking* apabila jasa yang diberikan oleh pihak bank dianggap mudah sehingga nasabah akan terdorong untuk menggunakan *mobile banking* dalam bertransaksi (Dewi, 2017).

Manusia selalu berupaya untuk melakukan efisiensi dalam berbagai bidang kehidupan. Sehingga efisiensi sangat di perlukan dalam melakukan transaksi *mobile banking* (Hasibuan, 2005). Berdasarkan penelitian terdahulu terlihat bahwa penelitian mengenai minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking* yang di lakukan oleh Winata, Sabri dan Dewi (2018) menyatakan bahwa hasil analisis menunjukkan bahwa efisiensi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan BSM *mobile banking*.

Selain itu penelitian tentang pengaruh nasabah terhadap keamanan pada *mobile banking* yang dilakukan oleh Kristianti dan Pambudi (2015) menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan penggunaan yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan, tingkat persepsi keamanan, dan fitur layanan mempengaruhi nasabah terhadap penggunaan *mobile banking*. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Afghani dan Yuliyanti (2016) Menunjukkan bahwa persepsi keamanan yang dirasakan tidak berpengaruh signifikan terhadap adopsi layanan *e-banking*. Dengan demikian semakin tinggi keamanan layanan *e-banking* belum tentu akan menaikkan adopsi *e-banking* oleh nasabah bank BRI. Selanjutnya penelitian tentang pengaruh kemudahan nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking* yang dilakukan oleh Kholid dan Pembudi (2017) menyatakan bahwa hasil kemudahan penggunaan yang dirasakan, kredibilitas persepsi, dan harga persepsi sesuai secara signifikan berdampak pada minat menggunakan *mobile banking*. Ada pun penelitian Rahayu (2015) dan Syaefullah (2014) tentang minat nasabah menggunakan *mobile banking* menyatakan bahwa persepsi kemudahan kegunaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *e-banking* di PT Bank BNI Syariah KCP Magelang.

Berdasarkan uraian permasalahan mengenai *mobile banking* penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh tentang pengaruh efisiensi, keamanan dan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi menggunakan *mobile banking*, maka oleh karena itu untuk melakukan penelitian penulis mengambil judul Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* (Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh).

LANDASAN TEORI

Bank Syariah

Menurut Sutan Remy Shahdeiny Bank Syariah adalah lembaga yang berfungsi sebagai intermediasi untuk mengerahkan dana dari masyarakat atau nasabah dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat atau nasabah yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga, melainkan berdasarkan prinsip syariah (Sjahdeini, 2007). Bank syariah secara yuridis normatif dan yuridis empiris diakui keberadaannya di Negara Indonesia. Pengakuan secara yuridis normatif tercatat dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, Sedangkan secara yuridis empiris, bank syariah diberi kesempatan dan peluang yang baik untuk berkembang di seluruh wilayah Indonesia (Antonio, 2016). Prinsip-prinsip dasar sistem ekonomi Islam akan menjadi dasar beroperasinya Bank Syariah yang paling menonjol adalah tidak mengenal konsep bunga uang dan yang tidak kalah pentingnya adalah untuk tujuan komersial Islam tidak mengenal peminjaman uang tetapi kemitraan/ kerjasama (mudharabah dan musyarakah) dengan prinsip bagi hasil, sedangkan peminjaman uang hanya dimungkinkan untuk tujuan sosial tanpa adanya imbalan apapun (Barata, 2003). Tujuan Bank Syariah, (Sumirto, 1996):

- a. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalah secara Islam, khususnya dalam bidang perbankan agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis usaha-usaha yang mengandung *gharar* (tipuan).
- b. Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi, dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi.
- c. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat, dengan jalan membuka peluang usaha produktif yang lebih besar terutama kepada kelompok miskin.
- d. Untuk menanggulangi (memberantas) kemiskinan melalui program pembinaan pengusaha produsen, pembinaan pedagang

perantara, pembinaan konsumen pengembangan modal kerja dan pengembangan usaha bersama.

- e. Untuk menjaga kestabilan ekonomi/moneter pemerintah

Mobile Banking

M-Banking adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. *Mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada handphone (Riswandi, 2005). Layanan *m-banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembelian pembayaran, lokasi kantor cabang dan atm *contact* BSM, waktu shalat dan lain-lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *m-banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah. *m-banking* merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui handphone dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di *Subscriber Identity Module Card* (SIM Card) atau biasa dikenal dengan Menu Layanan Data atau *SIM Toolkit* (Riswandi, 2005). *Mobile banking* memberikan manfaat kepada penggunanya, yaitu dapat menghemat waktu dan tenaga karena transaksinya dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja selama jam kerja bank masih online, tetapi ada beberapa fungsi yang tidak dapat digantikan seperti penarikan uang cash. Jadi, dapat disimpulkan bahwa *Mobile Banking* adalah sebuah layanan yang diberikan kepada nasabah untuk melakukan transaksi online dengan menggunakan bantuan perangkat telekomunikasi seperti telpon seluler atau tablet sehingga menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam transaksi perbankan oleh nasabah.

Technology Acceptance Model (TAM)

Teori yang digunakan di dalam literatur sistem informasi yang berguna untuk menjelaskan individu organisasi mengadopsi teknologi baru. Teori tersebut adalah *Theory of Reason Action* (TRA), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Task-Fit Theory*, *Social Cognitive Theory*, dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Teori mengenai penggunaan sistem informasi dianggap sangat berpengaruh dan biasanya digunakan

untuk memberikan penjelasan kepada penerimaan individual terhadap penggunaan sistem informasi. TAM dikembangkan oleh Davis, Bagozzi, dan Warshaw dalam Almuntha, dalam teori tersebut TAM menganggap pengadopsian teknologi oleh pengguna ditentukan dalam dua persepsi yaitu persepsi manfaat dan persepsi kemudahan.

Teori Davis yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein menyatakan bahwa peranan persepsi kemudahan penggunaan lebih kompleks karena pada persepsi kemudahan penggunaan mengukur penilaian kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*) dan kemudahan untuk dipelajari (*easy of learning*) dari pengguna teknologi informasi (Ahmad & Pambudi, 2014).

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) memiliki beberapa kelebihan yaitu :

1. TAM merupakan model perilaku (*behavior*) yang memiliki manfaat untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi yang gagal diterapkan karena pemakainya tidak memiliki minat untuk menggunakan.
2. TAM merupakan model yang parsimoni (*parsimonious*) yaitu model sederhana namun valid.
3. TAM dibangun atas dasar teori yang kuat.
4. TAM banyak digunakan dalam penelitian yang hasilnya disimpulkan bahwa TAM merupakan *model* yang baik (Jogiyanto, 2007).

Theory of Planned Behavior (TPB)

TPB merupakan teori yang banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku pemakaian dalam penggunaan teknologi informasi, salah satu kelebihan dari TPB adalah kemampuannya untuk menganalisis suatu situasi dimana individu-individu tidak mempunyai kontrol sendiri terhadap perilakunya (Jogiyanto, 2007). TPB dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1988 dan merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). TPB dapat digunakan untuk menjelaskan bahwa persepsi kepercayaan dan persepsi resiko mempengaruhi minat atau keinginan untuk menggunakan layanan teknologi, TPB merupakan teori yang menekankan pada rasionalitas dari tingkah laku individu juga pada keyakinan kepercayaan bahwa target perilaku tidak bergantung pada intensi seseorang, namun juga pada faktor lain yang tidak ada kontrol dari individu, misalkan tidak adanya sumber (dalam hal ini sumber merupakan teknologi) serta kesempatan untuk menampilkan perilaku tersebut.

Minat

Minat merupakan kesukaan atau kesenangan (kecenderungan hati) kepada sesuatu yang dianggap menarik. Minat itu 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). Menurut Syuhada (2013) 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. Bisa dikatakan pula bahwa minat menimbulkan keinginan yang kuat terhadap sesuatu. Minat merupakan kemampuan seseorang untuk mengerjakan sesuatu sehingga terdapat minat atau keinginan untuk mengerjakan sesuatu sehingga seseorang tertarik untuk mengerjakannya. Dalam konteks penggunaan sistem informasi perilaku (*behaviour*) merupakan penggunaan sesungguhnya (*actual usage*) dari teknologi tersebut seperti *mobile banking* dan apabila *mobile banking* memiliki ketertarikan yang unik maka minat nasabah untuk menggunakannya semakin tinggi (Jogiyanto, 2007).

Minat diartikan sebagai salah satu sudut pandang yang mempengaruhi jiwa manusia untuk mencapai sebuah target, apabila seseorang mempunyai tujuan terhadap sesuatu benda maka orang tersebut cenderung memperhatikan dan merasa lebih bahagia untuk mendapatkan benda tersebut. Apabila benda tersebut bernilai atau bermanfaat baginya maka orang tersebut akan berminat untuk menggunakan benda tersebut yang memberikan kelancaran dan kepuasan, seperti menggunakan *mobile banking* apabila menurut seseorang itu hal yang menarik dan memberikan kepuasan maka seseorang akan cenderung memiliki keinginan untuk menggunakannya (Tjini & Baridwan, 2013). Pintrich (1996), membagi definisi minat menjadi tiga yaitu:

- a. Minat pribadi, yaitu minat yang berasal dari pribadi atau karakteristik individu yang relatif stabil. Biasanya minat pribadi diasumsikan langsung ke beberapa aktivitas atau topik.
- b. Minat situasi, yaitu minat yang berhubungan dengan kondisi lingkungannya seperti ruangan kelas, komputer dan buku teks yang dapat membangkitkan minat.
- c. Minat dalam rumusan psikologi, yaitu perpaduan antara minat pribadi dengan minat situasi.

Pengertian Efisiensi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005), 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). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa efisiensi adalah “Ketetapan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu (dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya), kedayagunaan, ketepatangunaan, kesanggulan serta kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat (dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya)” (Depdiknas, 2001).

Menurut Mulyadi, (2007), menyatakan bahwa “Efisiensi adalah ketetapan cara (usaha, kerja) dan menjalankan suatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Efisiensi juga berarti rasio antara *input* dan *output* atau biaya dan keuntungan.” Efisiensi adalah suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan yang akan di realisasikan agar memaksimalkan segala sumber daya yang dimiliki, misalnya *mobile banking* menjadi lebih cepat dan lebih murah tanpa membuang biaya, waktu, dan tenaga untuk mencapai hasil yang diharapkan maka prosesnya tersebut bisa dikatakan semakin efisien.

Pengertian Keamanan

Menurut Mahardika (2011) keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi internet *banking* dari ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah. Menurut Rahardjo, (2005) keamanan adalah sesuatu yang dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Menurut Ahmad dan Pambudi (2014) keamanan adalah suatu kemampuan untuk menyimpan informasi atau data nasabah dari tindak penipuan dan pencurian dalam internet *banking*. Menurut Yousafzai, (2003) dalam konteks internet *banking*, ancaman keamanan adalah serangan atau penyalahgunaan baik melalui jaringan transaksi dan transmisi data melalui akses yang tidak sah ke rekening dengan cara otentikasi palsu.

Menurut Lee (2009) keamanan adalah faktor penting dalam layanan internet banking yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah untuk terus menggunakannya. Semakin tinggi tingkat keamanan yang diberikan perusahaan terhadap konsumen/nasabah yang menggunakan

mobile banking, sehingga nasabah akan semakin berminat untuk bertransaksi menggunakan layanan yang diberikan.

Bank-bank di negara-negara berkembang sebaiknya mempertimbangkan keamanan dari layanan *mobile banking* dan sekaligus sebagai tantangan untuk meningkatkan kualitas keamanan dari layanan *mobile banking* karena layanan ini menggunakan internet sebagai media komunikasi maka keamanan dari *mobile banking* pun bergantung pada keamanan dari internet itu sendiri (Susanto, dkk. 2013). Jadi, dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah faktor yang sangat penting karena sangat berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* sehingga dengan keamanan yang dirasakan oleh nasabah maka akan menjadi faktor terkuat yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* yang bersifat sangat rahasia.

Pengertian Kemudahan

Menurut Widjana (2010) kemudahan penggunaan adalah keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. Menurut Panggih dan Paulus (2014) kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu kepercayaan bahwa suatu sistem komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Menurut Farizi, (2013) bahwa kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa bahwa sistem informasi mudah digunakan maka seseorang akan cenderung menggunakannya. Persepsi kemudahan penggunaan memberikan indikator terhadap suatu sistem informasi (termasuk internet *banking*) yang meliputi Efisiensi waktu dalam penggunaan, tampilannya situsnyapun mudah dimengerti, menambah keterampilan dalam menggunakannya, dan mudah dipelajari.

Menurut Davis (1989), kemudahan adalah sebuah teknologi yang diartikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer/*internet banking* bisa dengan mudah dipahami dan digunakan sehingga nasabah tidak harus memerlukan usaha yang keras dalam menggunakannya. Menurut Jogiyanto (2011) 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.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif asosiatif, hanya menguji pengaruh efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng yang bertransaksi menggunakan *mobile banking* yaitu sebanyak 7.483 orang nasabah. Untuk menarik sampel dari jumlah populasi, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penulis memilih teknik *purposive sampling* yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun kriteria yang dijadikan sebagai sampel penelitian yaitu responden merupakan nasabah BSM KCP Ulee Kareng, Usia minimal 18 tahun, Laki-laki dan perempuan, dan menggunakan *mobile banking*. Untuk besaran sampel, maka digunakan rumus slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan cara penyebaran angket kepada seluruh sampel yang ditentukan. Selain itu, skala yang digunakan adalah skala *likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013).

Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Dimana variabel dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ variabel dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (Darmayanti, 2017). Sedangkan pengujian reliabilitas diukur menggunakan aplikasi SPSS 17 yang memberikan fasilitas 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). Pengujian asumsi klasik dilakukan dengan uji normalitas, uji heterokedastisitas dan uji multikolinieritas. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov dan grafik *probability plot*. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pada penelitian ini untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatterplot*. Uji multikolinieritas dilihat dari nilai *Variance Inflation Factors* (VIF). Jika nilai *tolerance* $> 0,1$ atau nilai VIF $<$

10, maka dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinearitas di antara variabel independen.

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Regresi linier dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah efisiensi, keamanan dan kemudahan sedangkan variabel dependen adalah minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Untuk menghitung regresi linier berganda, maka digunakan persamaan:

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

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji koefisien determinasi (R^2), uji parsial (uji-T) dan uji simultan (uji-F).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Efisiensi Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking*

Uji statistik secara parsial dapat diketahui variabel Efisiensi (X_1) memperoleh nilai t hitung sebesar 3,111 dan t tabel sebesar 1,660, sehingga t hitung lebih besar dari t tabel ($3,111 > 1,660$) dengan nilai signifikannya sebesar 0,002. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$). Maka H_0 ditolak, artinya bahwa variabel Efisiensi (X_1) berpengaruh terhadap variabel Minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking* (Y). Nilai t hitungnya diperoleh positif yaitu sebesar 3,111, artinya berpengaruh positif dan signifikan.

Dalam hal ini Bank Syariah Mandiri (BSM) 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. Tangka 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 sedangkan penelitian Muljawan, Hafidz, Astuti dan Oktapiani (2014) Menunjukkan bahwa efisiensi berpengaruh signifikan terhadap perhitungan suku bunga kredit.

Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking

Uji statistik secara parsial dapat diketahui variabel Keamanan (X_2) memperoleh nilai t hitung sebesar 1,138 dan t tabel sebesar 1,660, sehingga t hitung lebih kecil dari t tabel ($1,138 < 1,660$) dengan nilai signifikannya sebesar 0,258. Nilai signifikan tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,258 > 0,05$). Maka H_0 diterima, artinya bahwa variabel Keamanan (X_2) tidak berpengaruh terhadap variabel minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking* (Y).

Dalam meningkatkan keamanan nasabah, peran Bank Syariah Mandiri (BSM) 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 BSM.

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. Keamana 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 Seomarso (2018) menyatakan bahwa keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *e-banking*

pada PT. bank BNI syariah KCP Magelang. Serta penelitian yang dilakukan oleh Afghani dan Yuliyanti (2016) Menunjukkan bahwa persepsi keamanan yang dirasakan tidak berpengaruh signifikan terhadap adopsi layanan *e-banking*. 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 (X_3) memperoleh nilai t hitung sebesar 8,052 dan t tabel sebesar 1,660, sehingga t hitung lebih besar dari t tabel ($8,052 > 1,660$) dengan nilai signifikannya sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka H_{03} ditolak, artinya bahwa variabel kemudahan (X_3) berpengaruh terhadap variabel Minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking* (Y). Nilai t hitungnya diperoleh positif yaitu sebesar 8,052, artinya berpengaruh positif dan signifikan.

Dalam hal ini BSM 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 BSM.

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 penggunaannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan dan Herianingrum (2017) yang menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap niat nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank syariah mandiri Surabaya, 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 dilakukan oleh Kholid dan Seomarsa (2018) menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *e-banking* pada PT Bank BNI syariah KCP Mangelang.

Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai F hitung sebesar 59,781 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,000. Karena nilai F hitung (59,781) lebih besar dari F tabel (2,70). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel efisiensi, keamanan, dan kemudahan memiliki pengaruh secara simultan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Hasil perhitungan uji R^2 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,651. Hal ini menunjukkan artinya 65,1% variabel independen (efisiensi, keamanan dan kemudahan) dapat mempengaruhi variabel dependen (minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*), sedangkan sisanya yaitu sebesar 34.9% 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

Setelah dilakukan pengujian dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

1. Efisiensi berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Hal ini dibuktikan dengan nilai t

hitung lebih besar dari t tabel ($3,111 > 1,660$), dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$).

2. Keamanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Hal ini di buktikan dengan Nilai T hitung lebih kecil dari t tabel ($1,138 < 1,660$) dan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,258 > 0,05$).
3. Kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($8,052 > 1,660$), dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Efisiensi, keamanan, dan kemudahan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*. hal ini di buktikan dengan nilai R square sebesar 65,1%, dan nilai F hitung lebih besar dari f tabel ($59,781 > 2,70$), dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).

DAFTAR REFERENSI

- Anoraga, P. &. (2011). *Psikologi Dalam Perusahaan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Antonio, M. S. (2016). *Bank syariah dari teori ke praktik edisi revisi 2003*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Barata, A. (2003). *Prinsip Dasar Operasional Perbankan Syariah*. Achmad Barata.
- Darmadi. (2017). pengembangan model dan metode pembelajaran dalam dinamika belajar siswa. In Darmadi, *pengembangan model dan metode pembelajaran dalam dinamika belajar siswa* (p. 307). Yogyakarta: Deepublish.
- Darmayanti. (2017). *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank NTB Syariah Cabang Mataram*. Skripsi:Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram.
- Davis, F. D., (1989), *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*, MIS Quarterly, 13/3: 319-339.
- Depdiknas. (2001). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dewi, N. L. (2017). *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan EBanking Pada Mahasiswa Jurusan Akuntansi Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha*. E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1, Vol. 7. No.1.

- Dima, W. R. (2017). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Vol.6 No.2.
- Farizi, H. d. (2013). *Pengaruh Persepsi Kegunaan Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Internet Banking*. Jurnal Akuntansi Universitas Brawijaya Malang.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Lee, 2009. *Pengantar Manajemen*. Salemba Empat: Jakarta.
- Mahardika, A. a. (2011). *Factor Determining Acceptance Level of Internet Banking Implemantation*. Journal of Economics, Business, and Accountancy.
- Mulyadi. (2007). *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta: BPFE-UGM.
- Nasution. (2011). *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pambudi, A. d. (2014). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Keterbatasan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking Pada Program Layanan Internet Banking BRI* . Jurnal studi Manajemen, vol.8, No 1.
- Pambudi, M. L. (2015). Maria Loki Kristianti dan Rilo Pambudi. *Jurnal Akutansi*, 11(1), 50-67.
- Pintrich, P. &. (1996). *The Role of Expectancy and Self-Efficacy Beliefs Motivation in Education: Theory, Research & Applications*. Englewood Cliffs : Prentice-Hall.
- Rahardjo, B. (2005). *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Bandung: PT Insan Infonesia.
- Ramadhan, R. (2017). persepsi kemudahan penggunaan, presepsi kredibilitas dan persepi harga terhadap niat nasabah menggunakan layanan mobile banking. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* .
- Riswandi, B. A. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Seomarso, F. I. (2018). Analisis pengaruh keamanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan nasabah dan kebermanfaatan terhadap minat menggunakan e-banking. *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah* , Vol 8 , No.2 .
- Sjahdeini, S. R. (2007). Perbankan Islam,. In S. R. Sjahdeini, *Perbankan Islam*, (p. 1). Jakarta: PT Pustaka Grafiti.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabet.
- Sumirto, W. (1996). *Asas-Asas Perbankan islam Dan Lembaga-Lembaga Terkait (BMUI dan Tafakul)*. Jakarta: PT. Raja Grafndo.
- Susanto, A. et al., 2013. *User acceptance of Internet banking in Indonesia: initial trust* *PENGUNAAN LAYANAN INTERNET BANKING*; Ellen Theresia Sihotang 36 formation. Information Development, 29(4), pp.309–322. Available at: <http://idv.sagepub.com/cgi/doi/10.1177/0266666912467449>.

- Syaefullah, H. F. (2004). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Internet Banking*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Pp 1-14.
- Tjini, dan Baridwan. 2013. *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi kenyamanan terhadap minat menggunakan Internet Banking*. Jurnal Akuntansi Universitas Diponegoro Semarang.
- Vina Pandu Winata, S. d. (2018). *Analisis Kemudahan Penggunaan, Efisiensi Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan BSM Mobile Banking*. EKONOMIKA SYARIAH Journal of Economic, Vol. 2 , No. 2.
- Widjaja. 2010. *Komunikasi: Komunikasi Dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara
- Yousafzai, S. P. (2003). *A Proposed Model Of E-Trust For Electronic Banking*. Journal Technovation,, 23(11): 21.
- Zahid, N. A. (2010). *Consumer Acceptance of Online Banking*. European Journal of Economics , Finance and Administrative Sciences.