

Faktor – Faktor yang Memengaruhi Minat Nasabah Bank dalam Pemanfaatan Layanan *Mobile Banking* di PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayan

Nurul Hidayah ¹, Muhammad Faisal Hamdani ²

¹ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, e-mail: nh2232830@mail.com

² Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, e-mail: fai.ham74@uinsu.ac.id

Histori Naskah

Diserahkan:
24-07-2024

Direvisi:
21-11-2024

Diterima:
04-12-2024

Keywords

ABSTRACT

This research aims to analyze and test the influence of information technology, usefulness and trust on customer interest in using mobile banking services at Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayan. The methodology used is a quantitative approach. The research subjects were 100 mobile banking users of Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayan. This research uses primary data collected through surveys. Data analysis in this research uses the SPSS software program to calculate validity, reliability, multiple regression, classical theory, f-test, t-test, and coefficient of determination. This research found that information technology, usability, and trust all have partial and simultaneous effects on customer interest in using mobile banking services at Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayan.

: *Information Technology, Benefits, Trust, Customer Interest, Mobile Banking*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh teknologi informasi, kemanfaatan, dan kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayan. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian adalah 100 pengguna mobile banking Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayan. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui survei. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan program perangkat lunak SPSS untuk menghitung validitas, reliabilitas, regresi berganda, teori klasik, uji-f, uji-t, dan koefisien determinasi. Penelitian ini menemukan bahwa teknologi informasi, kegunaan, dan kepercayaan semuanya memiliki efek parsial dan simultan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayan.

Kata Kunci : *Teknologi Informasi, Kemanfaatan, Kepercayaan, Minat Nasabah, Mobile Banking*

Corresponding Author : Nurul Hidayah, e-mail: nh2232830@mail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi yang semakin cepat membuat setiap orang harus berubah dalam bertransaksi. Dengan kata lain, seseorang harus terbiasa menggunakan perangkat seperti perangkat, *smartphone*, *browser* dan lainnya untuk melakukan berbagai aktifitas transaksi dan bisnis. Perkembangan era *fintech* dalam transaksi dan bisnis digital semakin meningkat terutama sejak era pandemi COVID-19. Secara umum, tabungan pada sistem perbankan adalah cara yang aman dan nyaman untuk menyimpan uang, mendapatkan bunga, dan memastikan akses mudah terhadap dana saat dibutuhkan. Sistem tabungan di perbankan haruslah disepakati antara nasabah dan pihak bank. Persyaratan setiap bank tentunya berbeda tergantung mau menggunakan sarana yang diinginkan. Alat transaksi dapat diterapkan secara individu atau bersama-sama. Bentuk alat yang digunakan seperti buku tabungan, slip setoran, kartu atm, kombinasi (kwitansi) (Kasmir, 2003). Saat ini, *mobile banking* menjadi bentuk transaksi yang semakin populer disebabkan berbagai fitur kemudahan yang disediakan oleh pihak bank.

Dalam Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, tabungan didefinisikan sebagai dana yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam keadaan tertentu, dan tidak dapat dilakukan dengan giro, cek, atau cara lain yang dapat dipersamakan dengan itu. Sesuai dengan ketentuan dalam perjanjian atau kontrak depasan dan bank, ketentuan penarikannya dirinci (UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 10 TAHUN 1998 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 7 TAHUN 1992 TENTANG PERBANKAN, 1998). Adapun fenomena yang menjadi dasar mengapa meneliti tentang variabel ini karena adanya *research gap* penelitian terdahulu yang dilakukan Octaviansyah (2019) tentang Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah Bank Dalam Menggunakan *Internet Banking* studi kasus pada nasabah bank BCA menyatakan bahwa hasil analisis datanya menunjukkan bahwa tidak semua variabel berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* (Octaviansyah, 2019).

Namun, penelitian Indrayani (2018) tentang Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan (*Trust*), Dan Mutu *mobile banking* Terhadap minat dan Keputusan Nasabah Bertransaksi Secara Online (Studi Kasus Pada BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta) menyatakan bahwa hasil analisis datanya menunjukkan bahwa hanya variabel *trust* yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat dan keputusan nasabah sedangkan variabel lain hanya berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat dan keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* (Indrayani, 2018). Penelitian Haqiqi (2017) tentang Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Fitur Layanan Terhadap Keputusan dan minat Nasabah Menggunakan *mobile Banking* (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kelapa Dua Tangerang) (Haqiqi, 2017). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam menggunakan, dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat dan keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* sedangkan variabel persepsi teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap minat dan Keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*. Selain itu adanya fenomena internal perusahaan yaitu jumlah nasabah perusahaan tersebut masih sedikit.

Keunikan ini mendorong peneliti untuk meneliti platform *mobile banking* PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayan untuk mengetahui fitur-fitur yang menarik nasabah untuk menggunakannya. Mengetahui bagaimana minat nasabah mempengaruhi penggunaan *mobile banking* PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayan merupakan tujuan utama dari penelitian ini. Sebanyak 100 nasabah yang merupakan sampel pada penelitian ini menyatakan minat untuk menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Tulisan ini dapat

memberikan informasi bagi berbagai pemangku kepentingan dalam rangka meningkatkan pelayanan di bidang perbankan bagi nasabah.

LANDASAN TEORI

A. Minat Bertransaksi melalui Teknologi Digital

Minat merupakan kecenderungan untuk fokus dan terlibat dengan sesuatu yang menggugah rasa ingin tahu dan menginspirasi seseorang untuk merasa senang terhadap dirinya sendiri (Caroline & Hastuti, 2021). Ketika objek penting dikenali dan diinginkan, muncullah perasaan keinginan, gairah, dan sikap mental terhadap sesuatu yang lain. Minat merupakan proses mental abstrak yang terwujud dalam semua aktivitas yang melibatkan objek-objek penting (Junaedi & Neneng, 2023). Meskipun minat seseorang dapat berperan, orang lain memiliki dampak yang jauh lebih besar pada pengembangan minat baru (Kotler & Keller, 2019). Beberapa faktor yang dapat memengaruhi minat seseorang menggunakan teknologi digital antara lain sebagai berikut.

1. Faktor Kemudahan Penggunaan

Menerapkan dan mempelajari cara menggunakan *mobile banking* untuk manajemen perusahaan sangatlah mudah karena layanan *mobile banking* bersifat intuitif dan mudah digunakan. Hal ini menjadikan aplikasi *mobile banking* sangat cocok. Kemudahan penggunaan sistem menentukan seberapa luas penerimaan sistem tersebut. Banyak faktor, termasuk kemudahan penggunaan sistem, yang memengaruhi perasaan orang terhadap teknologi baru (Wulandari et al., 2022).

2. Faktor Keamanan dan Kepercayaan

Tindakan keamanan informasi dapat membantu mengidentifikasi dan mencegah penipuan dalam sistem digital, bahkan ketika data yang disimpan di sana tidak memiliki nilai nyata. Perlindungan transaksi artinya bank dapat melindungi data pribadi nasabah saat melakukan transaksi elektronik. Hal ini memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa bank akan menjaga kerahasiaan informasinya. Nasabah kini tidak perlu khawatir dalam menggunakan layanan ini karena telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang meningkatkan keamanan pengguna (Hasibuan et al., 2024). Kecemasan tentang ancaman penipuan atau kebocoran data melalui *mobile banking* bisa mengurangi minat nasabah dalam menggunakan layanan. Bank yang memberikan jaminan keamanan transaksi dan memberikan perlindungan ekstra akan lebih dipercaya oleh nasabah (Aulia et al., 2024).

3. Faktor Efisiensi

Aplikasi *Mobile banking* tidak hanya memberikan kenyamanan dan keamanan, tetapi juga menghemat waktu pengguna. Pasalnya, pengguna *mobile banking* tidak perlu pergi ke cabang Bank Syariah Indonesia terdekat atau berdiri di depan ATM untuk menyelesaikan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan, dan lain-lain. Transaksi ini dapat dilakukan dengan cepat dan dimana saja dengan menggunakan ponsel yang memungkinkan nasabah menggunakan waktunya secara efektif untuk aktivitas lain. Masyarakat selalu mengupayakan efisiensi dalam berbagai bidang kehidupan. Oleh karena itu efisiensi juga diperlukan dalam pelaksanaan transaksi *mobile banking*. Nasabah yang melakukan transaksi *mobile banking* selalu mengutamakan efisiensi di antara alasan penggunaan (Eprianti et al., 2023).

B. Tabungan pada Sistem Perbankan

Tabungan di perbankan adalah simpanan uang yang disimpan oleh individu atau organisasi di bank dengan tujuan untuk keamanan, bunga, atau kemudahan akses. Berikut adalah beberapa aspek penting dari tabungan di perbankan:

1. Keamanan: Menyimpan uang di lingkup perbankan lebih terjamin dibandingkan menyimpan uang tunai di rumah. Bank biasanya dilengkapi dengan sistem pengamanan yang canggih dan dijamin oleh lembaga penjamin simpanan di banyak negara.
2. Bunga: Bank umumnya menawarkan bunga atas saldo tabungan. Besar bunga bervariasi tergantung pada jenis rekening dan kebijakan bank. Bunga ini menjadi tambahan keuntungan bagi pemilik tabungan.
3. Akses Mudah: Uang yang disimpan di rekening tabungan dapat diakses dengan mudah kapan saja melalui ATM, kartu debit, atau transfer elektronik. Ini memberikan likuiditas yang tinggi bagi pemilik rekening.
4. Fasilitas Perbankan: Rekening tabungan sering disertai dengan berbagai fasilitas perbankan yaitu fitur transaksi, finansial dan layanan *customer service* yang membantu nasabah mengelola dan memonitor simpanan mereka dengan lebih efektif.
5. Disiplin Finansial: Menyimpan uang di rekening tabungan dapat membantu individu atau organisasi untuk lebih disiplin dalam mengelola keuangan mereka. Dengan menyisihkan sejumlah uang secara teratur ke dalam tabungan, mereka dapat mencapai tujuan finansial tertentu seperti dana darurat, biaya pendidikan, atau liburan.
6. Produk Tambahan: Banyak bank menawarkan produk tambahan atau terkait dengan rekening tabungan seperti deposito berjangka, rekening giro, atau layanan investasi, yang dapat membantu nasabah mengelola dan mengembangkan kekayaan mereka lebih lanjut.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan oleh peneliti dari PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan untuk mengukur minat nasabah terhadap *mobile banking* dan layanan terkait. Lokasi penelitian ini adalah PT Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan Medan, Provinsi Sumatera Utara. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis Penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan, Pulo Brayan, menyediakan sebagian besar data yang digunakan dalam penelitian ini. Populasi Penelitian ini sebanyak 3.721 nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan yang menggunakan *mobile banking*. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk mengetahui apakah ada korelasi antar variabel, Skala likert skor 1 (Sangat Tidak setuju) skor 2 (Tidak Setuju) skor 3 (Netral) skor 4 (Setuju) dan skor 5 (Sangat Setuju). Teknik analisis yang digunakan adalah uji asumsi klasik linear berganda. Peneliti menggunakan SPSS Versi 25 untuk melakukan olah data. Variabel independen penelitian ini adalah minat nasabah (Y), dan variabel dependen adalah teknologi informasi (X1), efektivitas (X2), dan kepercayaan (X3).

Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Variabel	Indikator
Teknologi Informasi (X1)	Teknologi Informasi adalah di mana PT BSI KCP Brayan mampu membuat nasabah percaya bahwa menggunakan teknologi informasi dapat bekerja lebih singkat dari pada orang yang tidak menggunakan teknologi informasi.	1. Kecepatan 2. Bermanfaat 3. Meningkatkan produktivitas 4. mempertinggi efektivitas 5. Meningkatkan kinerja pekerjaan

Kemanfaatan (X2)	Kemanfaatan didefinisikan sebagai sejauh mana PT BSI KCP Brayan mampu memberikan kemudahan dan bermanfaat bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan.	1. Sangat mudah untuk dipelajari 2. Sangat mudah dipahami 3. Simple (sederhana) 4. Efisiensi waktu
Kepercayaan (X3)	Layanan PT BSI KCP Brayan adalah service yang diberikan kepada nasabah agar dapat menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah.	1. Keberagaman fitur 2. Kesesuaian fasilitas dan kebutuhan 3. layanan transaksi 4. kerahasiaan data nasabah
Minat Nasabah (Y)	Minat nasabah adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterkaitan pada suatu hal atau aktivitas tanpa adanya keterpaksaan, dari tahapan pengenalan kebutan dan proses informasi, maka terbentuklah pengambilan Keputusan nasabah dalam memilih layanan PT BSI KCP Brayan	1. Keinginan untuk terus menggunakan 2. Berlanjut di masa yang akan datang 3. Kesesuaian penggunaan di masa mendatang 4. Refrensi kepada orang lain

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Validitas

Tujuan dari uji validitas adalah untuk menentukan seberapa andal setiap instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data (Retnawati, 2016). Pada tingkat signifikansi 0,05, nilai r-tabel sebesar 0,1966 ditentukan dari total 100 sampel berdasarkan hasil uji validitas variabel kepercayaan, kegunaan, dan teknologi informasi. Hasil uji validitas yang dilakukan pada setiap variabel dijelaskan di bawah ini.

Tabel 1
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL TEKNOLOGI INFORMASI (X_i)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	13.6500	1.765	.728	.810
X1.2	13.5700	1.783	.805	.780
X1.3	13.6800	1.816	.651	.844
X1.4	13.4900	1.949	.642	.844

Tabel 1 menunjukkan bahwa untuk setiap item dalam pernyataan variabel IT, nilai *Corrected Item-Total Correlation* (r-hitung) adalah X1,1 (0,728), X1,2 (0,805), X1,3 (0,651), dan X1,4 (0,642). Berdasarkan temuan ini, dapat dikatakan bahwa indikator pernyataan variabel teknologi valid, karena nilai semua pernyataan variabel IT lebih tinggi dari r tabel.

Tabel 2
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEMANFAATAN (X₂)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	13.1800	1.927	.498	.742
X2.2	13.2000	1.677	.686	.646
X2.3	13.3500	1.543	.655	.656
X2.4	13.2500	1.826	.442	.776

Tabel 2 menunjukkan bahwa untuk setiap item dalam pernyataan variabel kemanfaatan, nilai *Corrected Item-Total Correlation* (r-hitung) adalah X2,1 (0,498), X2,2 (0,686), X2,3 (0,655), dan X2,4 (0,442). Disimpulkan bahwa indikator pernyataan variabel kemanfaatan valid karena masing-masing pernyataan memiliki nilai lebih besar dari r tabel, menurut hasil ini.

Tabel 3
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEPERCAYAAN (X₃)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	12.4800	2.212	.492	.773
X3.2	12.5200	1.989	.663	.689
X3.3	12.5500	1.826	.727	.650
X3.4	12.5800	2.084	.483	.784

Pada masing-masing item pernyataan variabel kepercayaan, nilai *Corrected Item-Total Correlation* (r-hitung) adalah X3,1 (0,492), X3,2 (0,663), X3,3 (0,727), dan X3,4 (0,483) sebagaimana terlihat pada tabel 3. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator pernyataan variabel kepercayaan adalah valid karena masing-masing pernyataan memiliki nilai lebih besar dari r tabel.

Tabel 4
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL MINAT NASABAH (Y)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	12.7600	1.841	.538	.758
Y2	12.8500	1.624	.635	.709
Y3	12.9100	1.658	.653	.702
Y4	12.9600	1.635	.550	.757

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai Y4.1 (0,538), Y4.2 (0,635), Y4.3 (0,653), dan Y4.4 (0,550) diperoleh dari *Corrected Item-Total Correlation* (r-hitung) pada setiap item pernyataan variabel minat nasabah. Berdasarkan temuan ini, dapat dikatakan bahwa indikator pernyataan variabel minat nasabah valid, karena semua pernyataan variabel minat nasabah memiliki nilai yang lebih tinggi daripada r tabel.

B. Hasil Uji Reliabilitas

Konsistensi instrumen atau indikator pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini diperiksa melalui uji reliabilitas. Keempat variabel tersebut, yaitu teknologi informasi (dengan

alpha Cronbach sebesar 0,859), kemanfaatan (dengan nilai 0,764), kepercayaan (dengan nilai 0,781), dan minat nasabah (dengan nilai 0,785), masing-masing memiliki hasil uji reliabilitas yang lebih tinggi dari 0,60. Oleh karena itu, dapat diasumsikan bahwa indikator pernyataan untuk variabel TI, Kemanfaatan, Kepercayaan, dan Minat Nasabah valid dan reliabel sebagai tujuan penelitian.

C. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah residual, model regresi, dan variabel bias terdistribusi normal, penelitian ini menjalankan uji normalitas (Susanto et al., 2024). Penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov untuk memastikan kenormalannya. Nilai Asymp, Sig. sebesar $0,202 > 0,05$, menurut hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov Smirnov. Hasil tersebut menunjukkan bahwa data mengikuti distribusi normal.

2. Hasil Uji Autokorelasi

Tujuan dari uji autokorelasi adalah untuk mengetahui apakah gangguan regresi linier dari periode sebelumnya berkorelasi. Nilai signifikansi asimtotik ($0,421 > 0,05$) diperoleh dari uji run. Dengan demikian, autokorelasi antara residual tidak ada dalam data.

3. Hasil uji multikolinearitas

Apabila model regresi mendeteksi adanya korelasi antar variabel independen, maka uji multikolinearitas telah berhasil mencapai tujuannya. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, nilai toleransi variabel independen lebih besar dari 0,010, dan nilai VIF-nya kurang dari 10. Data penelitian ini tidak menunjukkan adanya multikolinearitas, sehingga dapat ditarik kesimpulan.

4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Untuk menentukan apakah varians residual dari dua penelitian tidak sama, uji heteroskedastisitas diterapkan pada model regresi. Teknologi informasi (X1) memiliki nilai signifikansi $0,249 > 0,05$, kemanfaatan (X2) $0,164 > 0,05$, dan kepercayaan (X3) $0,800 > 0,05$, menurut hasil uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser. Dengan demikian, tidak ada bukti heteroskedastisitas atau homogenitas data dalam penelitian ini.

D. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menentukan apakah dua atau lebih variabel independen memiliki pengaruh terhadap satu variabel dependen, penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda. Persamaan berikut menggambarkan regresi yang dibentuk menggunakan tabel koefisien pada tabel 5:

$$Y = -3,257 + 0,242 X_1 + 0,694 X_2 + 0,237 X_3 + e$$

TABEL 5
HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.257	.854		-3.814	.000
	Teknologi Informasi	.242	.057	.235	4.271	.000
	Kemanfaatan	.694	.069	.582	10.095	.000
	Kepercayaan	.237	.069	.212	3.461	.001

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

Berdasarkan persamaan regresi di atas, dapat diketahui nilai variabel Minat Nasabah bernilai -3,257, dengan konstanta (a) = -3,257. Nilai Variabel Teknologi Informasi (X1) = 0,242 dan nilai variabel Minat nasabah sebesar 0,242 dengan asumsi variabel independen

nilainya adalah nol. Ketika variabel teknologi informasi meningkat sebesar 1% dan semua variabel lainnya tetap konstan. Maka dapat dikatakan bahwa variabel Teknologi informasi memiliki pengaruh positif terhadap minat nasabah. Nilai variabel kemanfaatan (X2) adalah 0,694 sedangkan Minat Nasabah meningkat sebesar 0,694 ketika semua variabel lainnya bernilai nol dan variabel kemanfaatan mengalami peningkatan sebesar 1%. Maka dapat diasumsikan bahwa kemanfaatan berpengaruh positif terhadap minat nasabah. Nilai variabel Kepercayaan (X3) adalah 0,237 dengan asumsi semua variabel lainnya nol, kemudian variabel kepercayaan dinaikkan 1% maka hal ini diasumsikan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah (Y).

E. Hasil Uji Hipotesis Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji hipotesis secara parsial dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh variabel teknologi informasi, kemanfaatan, dan kepercayaan secara terpisah terhadap variabel minat nasabah.

TABEL 6
HASI Uji PARSIAL

Variabel Penelitian	T _{hitung}	Sig. t
Teknologi Informas	4,271	0,000
Kemanfaatan	10,095	0,000
Kepercayaan	3,461	0,001

Hasil uji parsial ditunjukkan pada tabel 6. Nilai signifikansi untuk variabel teknologi informasi, kegunaan, dan kepercayaan semuanya kurang dari 0,05, dengan nilai masing-masing 0,000, 0,000, dan 0,001. Dengan demikian, kepercayaan, kegunaan, dan teknologi informasi semuanya berperan dalam menarik dan mempertahankan minat nasabah.

F. Hasil Uji Simultan (Uji f)

Penelitian ini menggunakan metode pengujian hipotesis secara simultan untuk menentukan sejauh mana variabel terkait teknologi informasi, kegunaan, dan kepercayaan memengaruhi variabel terkait minat nasabah.

TABEL 7
HASI Uji SIMULTAN
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	206.989	3	68.996	192.264	.000 ^a
	Residual	34.451	96	.359		
	Total	241.440	99			

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Teknologi Informasi, Kemanfaatan

b. Dependent Variable: Minat Nasabah

Statistik F memiliki nilai 192,264 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, seperti yang ditunjukkan pada tabel 7, yang mencakup hasil uji simultan. Teknologi informasi, kegunaan, dan kepercayaan semuanya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut saling terkait.

G. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Dalam penelitian ini, uji koefisien determinasi dirancang untuk menilai seberapa baik model dapat menjelaskan variabel dependen, yaitu teknologi, kegunaan, dan kepercayaan.

TABEL 8
HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI
Model Summary^b

Model	Adjusted R Square		Std. Error of the Estimate		Change Statistics					Durbin-Watson
	R	R Square	Change	Change	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F	
dimension0 1	.926 ^a	.857	.853	.59905	.857	192.264	3	96	.000	1.948

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Teknologi Informasi, Kemanfaatan

b. Dependent Variable: Minat Nasabah

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,853, atau 85,3%, ditunjukkan pada tabel 8 sebagai hasil uji model Ringkasan. Sisanya 85,3% dapat dijelaskan oleh komponen kepercayaan, efektivitas, dan teknologi informasi; sisanya 14,7% dapat dijelaskan oleh variabel di luar teknologi informasi.

H. Pengaruh Teknologi Informasi (X₁) terhadap Minat Nasabah (Y)

Nilai t hitung variabel IT adalah -3,814 dan nilai t tabel adalah 1,96 berdasarkan tabel 6 Koefisien. Dengan nilai t hitung sebesar 3,814 dan nilai t tabel sebesar 1,96, variabel teknologi informasi mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. Minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel teknologi informasi berdasarkan hasil uji t. Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan merasa nyaman menggunakan teknologi *mobile banking*. Hal tersebut mendorong masyarakat untuk menggunakan teknologi tersebut sebagaimana teori Davis (1989) yaitu mudah dipahami, mudah digunakan, dan meningkatkan efisiensi kerja. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Iqbal (Iqbal et al., 2022), hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel TI berpengaruh signifikan terhadap preferensi konsumen.

I. Pengaruh Kemanfaatan (X₂) terhadap Minat Nasabah (Y)

Koefisien pada tabel 6 menunjukkan nilai t sebesar 4,271 untuk variabel kemanfaatan dan t tabel sebesar 1,96. Terdapat taraf signifikansi untuk variabel kemanfaatan sebesar 0,000 dan nilai t tabel sebesar (4,271) > (1,96). Tingkat signifikansi (α) tersebut lebih kecil dari 0,05, dengan nilai masing-masing sebesar 0,000. Terdapat hubungan positif dan signifikan secara statistik antara variabel kemanfaatan dengan minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan di Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Kesimpulan ini diperoleh dari hasil perhitungan uji-t yang menyatakan bahwa menolak H₀ dan menerima H_a. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *mobile banking* dapat memberikan manfaat bagi nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayan di Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Menurut teori yang dikemukakan oleh Davis dan Venkatesh (2000), suatu sistem dianggap bermanfaat bagi penggunaannya apabila sistem tersebut dapat meningkatkan kinerja, produktivitas, dan efektivitas sekaligus memberikan manfaat bagi penggunaannya. Okky dan Rini (2021) menemukan bahwa variabel kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah (Natalia & Tesniwati, 2021), yang sejalan dengan hasil pengujian penelitian ini.

J. Pengaruh Kepercayaan (X₃) terhadap Minat Nasabah (Y)

Koefisien pada tabel 6 menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki nilai t hitung sebesar 10,095 dan nilai t tabel sebesar 1,96. Variabel kepercayaan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001 pada taraf signifikansi 0,05 dan nilai t hitung tersebut lebih besar

dari nilai t tabel, yakni $(10,095) > (1,96)$. Derajat signifikansi (α) tersebut lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,001. Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayan Kota Medan Provinsi Sumatera Utara, keinginan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel kepercayaan tertentu, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil uji t yang menolak H_0 dan menerima H_a . Penelitian ini menemukan bahwa masyarakat di Pulo Brayan Kota Medan Provinsi Sumatera Utara yang bertransaksi di PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan meyakini bahwa sistem *mobile banking* yang mereka gunakan aman dan mudah digunakan. Menurut teori Jogiyanto (2007), masyarakat cenderung menerima teknologi baru jika mereka memiliki keyakinan terhadap teknologi tersebut. Temuan ini menguatkan temuan Okky dan Rini (2021) yang menemukan bahwa tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank secara signifikan memengaruhi kecenderungan mereka untuk menggunakan *mobile banking*.

K. Pengaruh Teknologi Informasi (X_1), Kemanfaatan (X_2), dan Kepercayaan (X_3) terhadap Minat Nasabah (Y)

Nilai F Anova adalah 192,264 dan probabilitas (Sig.) adalah 0,000, menurut tabel 7. Nilai F (19,264) sama dengan 2,70, dan nilai tanda (0,000) kurang dari α (0,05). Teknologi, kegunaan, dan kepercayaan adalah semua faktor yang memengaruhi minat nasabah, seperti yang ditunjukkan oleh nilai- p dari uji- F , yang menolak H_0 atau menerima H_a . Konsumen akan lebih tertarik jika menggabungkan Teknologi informasi, kemanfaatan, dan kepercayaan. Di sisi lain, minat konsumen akan turun seiring dengan penurunan Teknologi informasi, efektivitas, dan kepercayaan. Temuan penelitian ini menguatkan teori yang dikemukakan oleh Venkatesh et al., yang menyatakan bahwa keinginan pengguna untuk memanfaatkan teknologi informasi berkorelasi secara langsung dan signifikan.

PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan di Pulo Brayan, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, mengenai pengaruh IT, *usability*, dan *trust* terhadap keinginan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*, dapat dikatakan bahwa IT turut berperan dalam keinginan tersebut. Antusiasme nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* sedikit banyak dipengaruhi oleh variabel *Usability*. Nasabah lebih berminat menggunakan layanan *mobile banking* jika ada faktor variabel *Trust*. Keinginan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh tiga variabel terkait IT, yaitu *trust*, *usability*.

Peneliti sadar bahwa penulisan artikel ini masih memiliki banyak kekurangan, diantaranya:

1. Jumlah sampel hanya 100 nasabah, sehingga belum bisa menjadi justifikasi secara general minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI Mobile. Perlu ditambah responden pada penelitian selanjutnya.
2. Lokasi penelitian hanya satu cabang saja yaitu cabang KCP BSI Pulo Brayan, sehingga belum bisa dijadikan perbandingan yang *apple to apple* terhadap cabang lain. Penelitian selanjutnya perlu meneliti dengan cabang lain sebagai perbandingan.
3. Penelitian ini hanya menguji pengaruh langsung antara variabel X terhadap Y saja. Penelitian selanjutnya perlu menambahkan variabel *intervening* maupun *moderating*, sehingga lebih mampu menunjukkan pengaruh secara spesifik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, S., Hakim, S. A., & Marsiska, S. (2024). Pengaruh Keamanan dan Kenyamanan terhadap Niat Masyarakat untuk Beralih dari Penggunaan Bank Konvensional ke Bank Digital. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(4), Article 4. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i4.1179>
- Caroline, C. C., & Hastuti, T. D. (2021). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH MENGGUNAKAN M-BANKING BERDASARKAN TEORI TAM. *KEUNIS*, 9(2), Article 2. <https://doi.org/10.32497/keunis.v9i2.2819>
- Eprianti, Y., Rabeta, Y., & Nisusmiati, M. (2023). Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Penggunaan Mobile Banking Terhadap Transaksi Nasabah Pada Bank BRI Unit Garuda Cabang Kota Lubuklinggau. *EKOMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 1(3), Article 3. <https://doi.org/10.61930/ekoman.v1i3.53>
- Haqiqi, I. H. (2017). *Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Net Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Kelapa Dua Tangerang)* [bachelorThesis, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta]. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/41006>
- Hasibuan, M. H., Rahmani, N. A. B., & Aslami, N. (2024). Analisis Penggunaan Fitur Pembayaran Online E-Commerce Dan Top Up E-Wallet Terhadap Kenyamanan Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Negeri Sumatera Utara). *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1772>
- Indrayani, S. (2018). *PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN (TRUST), DAN MUTU INTERNET BANKING TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH BERTRANSAKSI SECARA ONLINE (Studi Kasus Pada BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)* [Skripsi, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA]. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/33423/>
- Iqbal, M., Hasan, A., & Laili, I. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Manfaat, Keamanan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.30651/jms.v7i1.8854>
- Junaedi, E., & Neneng, N. (2023). PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA DI TANGERANG. *Islamic Banking & Economic Law Studies (I-BEST)*, 2(1), 13–32. <https://doi.org/10.36769/ibest.v2i1.338>
- Kasmir. (2003). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (6th ed.). Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran* (A. Maulana & W. Hardani, Eds.; B. Sabran, Trans.; 2nd ed.). Erlangga.
- Natalia, O., & Tesniwati, R. (2021). The Effect Of Perception Of Trust, Perception Of Ease Of Use, Perception Of Benefits, Perception Of Risk And Perception Of Service Quality On Interest In Using Mobile Banking Bank Independent In Bekasi City. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(5), Article 5. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v2i5.344>
- Octaviansyah, I. (2019). *Analisis pengaruh persepsi teknologi informasi, kemudahan, dan fitur layanan terhadap minat nasabah bank dalam menggunakan internet banking*

- [bachelorThesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta].
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/45334>
- Retnawati, H. (2016). *Validitas, Reliabilitas, dan Karakteristik Butir (Panduan untuk Peneliti, Mahasiswa, dan Psikometrian)* (1st ed.). Parama Publishing.
- Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., Soehaditama, J. P., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 10 TAHUN 1998 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 7 TAHUN 1992 TENTANG PERBANKAN (1998). <https://bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>
- Wulandari, P., Aisah, N., & Chairina, C. (2022). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa UINSU). *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.47233/jemb.v1i1.435>