PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI BANK SUMSEL BABEL CABANG PAGARALAM

Indah Selviah[1], Muhamad Agus Maryanto[2]
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Pagar Alam[1,2]
Email: indahselviah81@gmail.com[1]; magusmryto@gmail.com[2]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kemudahan, keamanan, kepercayaan, dan kualitas layanan dengan minat nasabah menggunakan mobile banking di Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 93 nasabah. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang terdiri atas 60 butir pernyataan untuk lima konstruk dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's alpha sebesar 0,874 untuk kemudahan, 0,878 untuk keamanan, 0,886 untuk kepercayaan, 0,924 untuk kualitas layanan, dan 0,877 untuk minat nasabah. Model regresi memiliki nilai R^2 sebesar 0,801 dan Adjusted R^2 sebesar 0,792. Karena uji Breusch–Pagan menunjukkan indikasi heteroskedastisitas (p = 0,047), pengujian signifikansi koefisien dilakukan menggunakan standard error robust HC3. Hasil menunjukkan bahwa kemudahan (B = −0,006; p = 0,976) dan keamanan (B = −0,381; p = 0,079) tidak memiliki hubungan parsial yang signifikan dengan minat nasabah. Sebaliknya, kepercayaan (B = 0,471; p = 0,001) dan kualitas layanan (B = 0,710; p = 0,005) memiliki hubungan positif dan signifikan dengan minat nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan merupakan faktor yang berkaitan secara signifikan dengan minat penggunaan mobile banking, dengan tetap mempertimbangkan keterbatasan pengukuran dan potensi multikolinearitas.

Kata kunci: keamanan; kepercayaan; kualitas layanan; minat nasabah; mobile banking.

Abstract

This study examines the relationships of ease of use, security, trust, and service quality with customers' interest in using mobile banking at Bank Sumsel Babel, Pagar Alam City Branch. A quantitative survey was conducted involving 93 customers. Data were collected using a questionnaire consisting of 60 items across five constructs and analyzed using multiple linear regression. Reliability testing yielded Cronbach's alpha values of .874 for ease of use, .878 for security, .886 for trust, .924 for service quality, and .877 for customer interest. The regression model achieved an R^2 of .801 and an adjusted R^2 of .792. Since the Breusch–Pagan test indicated heteroskedasticity (p = .047), coefficient significance was evaluated using HC3 robust standard errors. The results showed that ease of use (B = –.006, p = .976) and security (B = –.381, p = .079) were not significantly associated with customer interest. In contrast, trust (B = .471, p = .001) and service quality (B = .710, p = .005) exhibited positive and statistically significant associations. These findings suggest that trust and service quality are significantly associated with customers' interest in using mobile banking, while acknowledging measurement limitations and potential multicollinearity.

Keywords: *customer interest; mobile banking; security; service quality; trust*.

PENDAHULUAN

Digitalisasi layanan perbankan telah mengubah pola interaksi antara bank dan nasabah. Melalui layanan *mobile banking*, nasabah dapat memperoleh informasi rekening dan melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Kehadiran layanan ini memberikan kemudahan akses sekaligus mendukung efisiensi waktu dalam aktivitas transaksi. Meskipun demikian, ketersediaan teknologi dan kemudahan akses belum tentu secara otomatis mendorong nasabah untuk menggunakannya. Minat penggunaan layanan *mobile banking* juga dapat dipengaruhi oleh persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, kepercayaan kepada pihak bank, serta kualitas layanan yang diberikan.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa hubungan antara faktor-faktor tersebut dan minat penggunaan layanan perbankan digital masih memperlihatkan hasil yang beragam. Atieq dan Nurpiani (2022), misalnya, menemukan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap minat penggunaan dalam model penelitian mereka. Berbeda dengan temuan tersebut, Yonavi et al. (2023) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank DKI. Mukhtisar et al. (2021) menemukan bahwa kemudahan dan efisiensi berpengaruh signifikan, sedangkan keamanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan pada nasabah Bank Syariah Mandiri di Ulee Kareng. Hasil yang relatif sejalan juga dilaporkan oleh Verawati et al. (2024), yang menemukan peran positif kepercayaan, sementara persepsi keamanan tidak berpengaruh signifikan. Selanjutnya, Subani dan Roostika (2024) melaporkan bahwa persepsi keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat adopsi *mobile banking*. Adapun Widyanto et al. (2022) mengkaji penggunaan *mobile payment* dan menemukan adanya peran persepsi keamanan serta kepercayaan terhadap niat penggunaan. Meskipun relevan sebagai pembanding, konteks *mobile payment* perlu dibedakan dari layanan *mobile banking* karena keduanya memiliki karakteristik layanan yang tidak sepenuhnya sama.

Perbedaan temuan tersebut memperlihatkan bahwa pengaruh faktor-faktor penerimaan teknologi perbankan digital dapat bervariasi menurut karakteristik responden, konteks layanan, lokasi penelitian, dan variabel yang digunakan dalam model analisis. Selain itu, penelitian mengenai minat penggunaan *mobile banking* perlu mempertimbangkan faktor teknis dan faktor relasional secara bersamaan. Kemudahan dan keamanan berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap penggunaan teknologi, sedangkan kepercayaan dan kualitas layanan mencerminkan penilaian nasabah terhadap kemampuan serta komitmen penyedia layanan dalam memberikan

pelayanan yang dapat diandalkan. Oleh karena itu, pengujian keempat faktor tersebut dalam satu model menjadi relevan untuk memperoleh gambaran empiris yang lebih menyeluruh.

Dalam konteks tersebut, penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam. Pemilihan lokasi ini dimaksudkan untuk memperoleh bukti empiris mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada konteks perbankan daerah. Penelitian ini menguji kemudahan, keamanan, kepercayaan, dan kualitas layanan, baik secara simultan maupun parsial, terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Dengan demikian, kontribusi penelitian diarahkan pada penambahan bukti empiris berdasarkan karakteristik responden dan konteks lokasi penelitian, sekaligus memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam pengembangan layanan perbankan digital. Penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menggeneralisasi hasil pada seluruh nasabah perbankan atau seluruh wilayah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis pengaruh kemudahan, keamanan, kepercayaan, dan kualitas layanan secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*; dan (2) menganalisis pengaruh masing-masing variabel tersebut secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pengumpulan data dilaksanakan pada Februari–Juli 2025 terhadap 93 nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner, sedangkan observasi dan dokumentasi digunakan sebagai teknik pendukung pengumpulan data. Instrumen penelitian terdiri atas 60 butir pernyataan yang terbagi ke dalam lima variabel, yaitu kemudahan (X1), keamanan (X2), kepercayaan (X3), kualitas layanan (X4), dan minat nasabah menggunakan mobile banking (Y). Masing-masing variabel diukur menggunakan 12 butir pernyataan dengan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju (STS) hingga sangat setuju (SS), yang diberi skor 1–5.

Sebelum analisis dilakukan, data terlebih dahulu diperiksa untuk memastikan kelengkapan jawaban dan kesesuaian perhitungan skor pada masing-masing variabel Kualitas instrumen dievaluasi melalui *corrected item-total correlation*, sedangkan reliabilitasnya diuji menggunakan Cronbach's alpha. Selanjutnya, regresi linear berganda dengan bantuan SPSS digunakan untuk menganalisis hubungan kemudahan, keamanan, kepercayaan, dan kualitas layanan dengan minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Analisis mencakup pengujian pengaruh secara simultan

dan parsial, serta pemeriksaan residual dan multikolinearitas. Karena hasil pengujian menunjukkan adanya indikasi heteroskedastisitas, pengujian signifikansi koefisien regresi dilakukan menggunakan *standard error robust* HC3 (*Heteroskedasticity-Consistent Standard Errors*, estimator 3). Seluruh pengujian menggunakan taraf signifikansi 0,05.

Adapun model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e}$$

Keterangan: Y = minat nasabah menggunakan *mobile banking*; a = konstanta; b_1–b_4 = koefisien regresi; X_1 = kemudahan; X_2 = keamanan; X_3 = kepercayaan; X_4 = kualitas layanan; dan e = galat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dan reliabilitas

Corrected item-total correlation dihitung dengan mengorelasikan setiap item dengan jumlah skor item lain dalam konstruk yang sama. Pada skor asli, nilai terkecil untuk setiap konstruk adalah 0,219 (X1), 0,328 (X2), 0,366 (X3), 0,526 (X4), dan 0,321 (Y). Seluruh nilai minimum tersebut melampaui r kritis sekitar 0,204 untuk n = 93 dan α = 0,05 (dua arah). Hasil ini memberikan dukungan empiris awal terhadap konsistensi setiap butir dengan skor konstruknya, tetapi tidak menggantikan validitas isi atau validitas konstruk. Pemeriksaan isi kuesioner menemukan bahwa X1 item 9 berkaitan dengan rasa aman; X3 memuat beberapa butir tentang keamanan dan kualitas layanan; serta Y item 4 mengukur kesulitan teknis, bukan minat secara langsung. Selain itu, Y item 7 dan 10 memiliki redaksi yang sama. Oleh karena itu, validitas instrumen tetap memiliki keterbatasan konseptual.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Jumlah butir	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kemudahan (X1)	12	0,874	Reliabel
Keamanan (X2)	12	0,878	Reliabel
Kepercayaan (X3)	12	0,886	Reliabel
Kualitas layanan (X4)	12	0,924	Reliabel
Minat nasabah (Y)	12	0,877	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, (2026)

Nilai Cronbach's alpha hasil perhitungan ulang adalah 0,874 untuk kemudahan, 0,878 untuk keamanan, 0,886 untuk kepercayaan, 0,924 untuk kualitas layanan, dan 0,877 untuk minat nasabah. Seluruh nilai berada di atas 0,70 sehingga menunjukkan konsistensi internal yang baik pada sampel ini. Namun, nilai alpha yang tinggi tidak dengan sendirinya membuktikan bahwa

setiap konstruk bersifat unidimensional atau bahwa tidak terdapat tumpang tindih antar indikator.

Pemeriksaan asumsi regresi

Pemeriksaan diagnostik dilakukan untuk mengevaluasi kelayakan model regresi sebelum hasil pengujian hipotesis diinterpretasikan. Hasil uji Shapiro–Wilk terhadap residual model menunjukkan nilai W sebesar 0,923 dengan $p < 0,001$. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa residual menyimpang dari distribusi normal. Selanjutnya, uji Breusch–Pagan menghasilkan nilai LM sebesar 9,649 dengan $p = 0,047$, yang menunjukkan adanya indikasi heteroskedastisitas pada taraf signifikansi 5%. Atas dasar temuan tersebut, pengujian signifikansi koefisien parsial menggunakan standard error robust HC3.

Dari sisi multikolinearitas, nilai Variance Inflation Factor (VIF) masing-masing variabel adalah 4,55 untuk kemudahan (X1), 4,91 untuk keamanan (X2), 5,67 untuk kepercayaan (X3), dan 4,48 untuk kualitas layanan (X4). Nilai VIF pada variabel kepercayaan yang melebihi 5, disertai korelasi antara kepercayaan dan kualitas layanan sebesar 0,877, mengindikasikan adanya potensi multikolinearitas serta kedekatan pengukuran antarkedua konstruk. Kondisi ini perlu diperhatikan karena dapat memengaruhi kestabilan estimasi koefisien regresi, khususnya dalam menilai pengaruh masing-masing variabel secara parsial.

Secara keseluruhan, hasil diagnostik menunjukkan bahwa model masih memiliki beberapa keterbatasan terkait distribusi residual, heteroskedastisitas, dan hubungan antarprediktor. Penggunaan standard error robust HC3 membantu menghasilkan inferensi yang lebih andal terhadap heteroskedastisitas, tetapi tidak menghilangkan persoalan multikolinearitas maupun kemungkinan tumpang tindih pengukuran konstruk. Oleh karena itu, interpretasi hasil regresi, terutama pengaruh parsial setiap variabel, dilakukan secara hati-hati. Seluruh hasil diagnostik tersebut diperoleh dari penghitungan ulang menggunakan workbook penelitian yang sama.

Uji Breusch–Pagan pada model skor asli menghasilkan $LM = 9,649$ dengan $p = 0,047$, sehingga terdapat indikasi heteroskedastisitas pada taraf 5%. Oleh karena itu, pelaporan uji parsial menggunakan standard error robust HC3. Hasil Shapiro–Wilk residual ($W = 0,923$; $p < 0,001$) menunjukkan residual tidak mengikuti distribusi normal menurut uji tersebut. Nilai VIF X1–X4 masing-masing 4,55; 4,91; 5,67; dan 4,48. VIF X3 menunjukkan perhatian khusus, konsisten dengan korelasi yang tinggi antara kepercayaan dan kualitas layanan. Diagnostik ini tidak mendukung pernyataan bahwa seluruh asumsi regresi telah terpenuhi.

Perlu dicatat bahwa uji normalitas dan heteroskedastisitas tidak menentukan sendiri apakah model harus ditolak, tetapi menunjukkan bahwa inferensi konvensional perlu kehati-

hatian. HC3 digunakan untuk mengurangi kerentanan standard error terhadap heteroskedastisitas. Namun, HC3 tidak mengatasi kesalahan pengukuran, tumpang tindih konstruk, atau multikolinearitas. Karena itu, kesimpulan parsial difokuskan pada koefisien dan p-value robust, sedangkan hasil OLS konvensional hanya menjadi informasi pembanding.

Hasil regresi linear berganda

Ringkasan model skor asli menunjukkan R = 0,895, R^2 = 0,801, Adjusted R^2 = 0,792, dan standard error of the estimate sekitar 2,556. Nilai R^2 menunjukkan bahwa 80,1% variasi skor minat nasabah dalam sampel dapat dijelaskan secara statistik oleh empat prediktor yang dimasukkan ke dalam model. Sisa 19,9% berkaitan dengan faktor di luar model dan variasi yang tidak dijelaskan. Nilai R^2 yang tinggi tidak dengan sendirinya memastikan ketepatan pengukuran atau terpenuhinya seluruh asumsi regresi.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dengan Standard Error Robust HC3

Prediktor	B	Std. Error HC3	Beta	t HC3 / Sig. HC3
Konstanta	11,917	3,918	—	3,042 / 0,003
Kemudahan (X1)	−0,006	0,202	−0,006	−0,030 / 0,976
Keamanan (X2)	−0,381	0,214	−0,386	−1,776 / 0,079
Kepercayaan (X3)	0,471	0,133	0,478	3,529 / 0,001
Kualitas layanan (X4)	0,710	0,244	0,735	2,904 / 0,005

R	R^2	Adjusted R^2	Std. error estimasi
0,895	0,801	0,792	2,556

Sumber: Data Primer diolah, (2026)

Catatan: B dan Beta berasal dari model skor asli; standard error, statistik t, dan signifikansi dihitung menggunakan kovarians robust HC3. Nilai p dibulatkan tiga desimal.

Uji simultan OLS menghasilkan F(4, 88) = 88,609 dengan p < 0,001. Uji simultan dengan kovarians robust HC3 juga signifikan (F = 27,147; p < 0,001). Dengan demikian, keempat prediktor secara bersama-sama berhubungan secara statistik dengan minat nasabah dalam model yang diestimasi. Hasil simultan ini tidak berarti bahwa seluruh prediktor mempunyai hubungan parsial yang signifikan.

Tabel 3. Hasil Uji Simultan (Uji F) Model Regresi

Sumber variasi	Jumlah kuadrat	df	Mean square	F	Sig.
Regresi	2.315,822	4	578,955	88,609	<0,001
Residual	574,974	88	6,534	—	—
Total	2.890,796	92	—	—	—

Sumber: Data Primer diolah, (2026)

Uji robust HC3 untuk keseluruhan model menghasilkan F = 27,147 dengan p < 0,001. Inferensi parsial pada tabel koefisien menggunakan standard error HC3.

Persamaan regresi berdasarkan koefisien tidak terstandar adalah:

Tabel 4. Perbandingan Hasil Uji Regresi OLS dan Inferensi Robust HC3

Prediktor	B	Std. Error HC3	Beta	t HC3 / Sig. HC3	Sig.
Konstanta	11,917	3,918	—	3,042 / 0,003	<0,001
Kemudahan (X1)	−0,006	0,202	−0,006	−0,030 / 0,976	0,952
Keamanan (X2)	−0,381	0,214	−0,386	−1,776 / 0,079	<0,001
Kepercayaan (X3)	0,471	0,133	0,478	3,529 / 0,001	<0,001
Kualitas layanan (X4)	0,710	0,244	0,735	2,904 / 0,005	<0,001

Sumber: Data Primer diolah, (2026)

$$\mathbf{Y = 11{,}917 - 0{,}006X_1 - 0{,}381X_2 + 0{,}471X_3 + 0{,}710X_4}$$

Koefisien kemudahan sebesar −0,006 tidak signifikan berdasarkan HC3 (p = 0,976). Dengan demikian, setelah prediktor lain dikendalikan, penelitian ini tidak menemukan bukti hubungan parsial kemudahan dengan minat nasabah. Keamanan memiliki koefisien −0,381, tetapi tidak signifikan berdasarkan HC3 (p = 0,079); karena itu, arah negatif tersebut tidak dapat dinyatakan sebagai hubungan parsial yang meyakinkan. Kepercayaan memiliki koefisien positif 0,471 dan signifikan (p = 0,001), sedangkan kualitas layanan memiliki koefisien positif 0,710 dan signifikan (p = 0,005). Koefisien tersebut merupakan asosiasi dalam model, bukan efek kausal. Multikolinearitas antara X3 dan X4 serta keterbatasan instrumen dapat memengaruhi kestabilan estimasi.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan, keamanan, kepercayaan, dan kualitas layanan secara simultan berhubungan signifikan dengan minat nasabah menggunakan mobile banking Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam. Hasil uji simultan dengan kovarians robust HC3 juga menunjukkan signifikansi model (F = 27,147; p < 0,001). Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,792 menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan sekitar 79,2% variasi skor minat nasabah setelah memperhitungkan jumlah prediktor. Temuan ini mengindikasikan bahwa minat menggunakan mobile banking tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis aplikasi, tetapi juga dengan keyakinan nasabah terhadap penyedia layanan dan pengalaman yang dirasakan ketika menggunakan layanan tersebut. Meskipun demikian, hasil simultan tidak berarti bahwa seluruh variabel memiliki hubungan parsial yang signifikan. Ketika diuji secara individual menggunakan standard error robust HC3, hanya kepercayaan dan kualitas layanan yang menunjukkan hubungan positif dan signifikan dengan minat nasabah.

Kemudahan dan minat nasabah menggunakan mobile banking

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki koefisien sebesar −0,006 dengan nilai signifikansi HC3 sebesar 0,976. Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan

penggunaan tidak memiliki hubungan parsial yang signifikan dengan minat nasabah setelah keamanan, kepercayaan, dan kualitas layanan dikendalikan dalam model. Temuan ini perlu dipahami dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menempatkan *perceived ease of use* sebagai salah satu faktor penting dalam penerimaan teknologi. Dalam model tersebut, kemudahan penggunaan berkaitan dengan sejauh mana seseorang merasa bahwa penggunaan suatu sistem tidak membutuhkan usaha yang besar. Namun, relevansi kemudahan dalam penerimaan teknologi tidak selalu berarti bahwa variabel tersebut akan menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan pada setiap konteks penelitian.

Hasil penelitian ini berbeda dengan Yonavi et al. (2023), yang menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking pada nasabah Bank DKI Jakarta. Sebaliknya, hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Atieq dan Nurpiani (2022), yang melaporkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking bank syariah. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa hubungan kemudahan dan minat dapat bervariasi berdasarkan karakteristik responden, konteks layanan, serta variabel lain yang dimasukkan dalam model penelitian.

Dalam konteks penelitian ini, tidak signifikannya kemudahan dapat dimaknai bahwa kemudahan penggunaan belum menjadi pembeda utama minat nasabah ketika aspek kepercayaan dan kualitas layanan turut diperhitungkan. Kemudahan mungkin telah dipandang sebagai karakteristik dasar yang diharapkan dari layanan mobile banking, sehingga keberadaannya belum cukup untuk menjelaskan perbedaan minat antarresponden. Akan tetapi, penjelasan tersebut masih merupakan interpretasi yang mungkin dan belum dapat dipastikan secara empiris. Selain itu, terdapat indikator kemudahan yang beririsan dengan aspek keamanan dalam instrumen penelitian. Kondisi ini perlu diperhatikan karena dapat memengaruhi ketepatan pengukuran konstruk kemudahan penggunaan.

Keamanan dan minat nasabah menggunakan mobile banking

Keamanan memiliki koefisien regresi sebesar −0,381 dengan nilai signifikansi HC3 sebesar 0,079. Meskipun koefisien menunjukkan arah negatif, hasil tersebut tidak signifikan pada taraf 5%. Oleh karena itu, penelitian ini belum memberikan bukti yang memadai bahwa keamanan berhubungan secara negatif maupun positif dengan minat nasabah setelah prediktor lainnya dikendalikan. Arah koefisien tersebut tidak dapat dijadikan dasar untuk menyatakan bahwa semakin tinggi persepsi keamanan, semakin rendah minat menggunakan mobile banking.

Keamanan merupakan aspek penting dalam penggunaan layanan perbankan digital karena transaksi keuangan melibatkan informasi pribadi dan risiko kehilangan dana. Persepsi terhadap keamanan dapat berkaitan dengan keyakinan nasabah bahwa transaksi, data pribadi, dan akses rekening terlindungi dari penyalahgunaan. Namun, persepsi keamanan tidak selalu identik dengan pengalaman atau kebiasaan nasabah dalam menggunakan fitur keamanan. Perbedaan ini menjadi relevan dalam penelitian karena beberapa indikator keamanan yang digunakan berkaitan dengan kebiasaan mengganti PIN atau pengalaman menerima pemberitahuan mengenai akses tidak sah, sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan persepsi keamanan secara langsung.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Verawati et al. (2024), yang menemukan bahwa persepsi keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile banking di Indonesia. Hasil serupa juga dilaporkan Subani dan Roostika (2024), yang menemukan bahwa persepsi keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat adopsi mobile banking pada pengguna BNI Mobile Banking. Kesamaan temuan tersebut menunjukkan bahwa keamanan tidak selalu muncul sebagai prediktor langsung yang signifikan ketika diuji bersama variabel lain dalam model penerimaan mobile banking. Meskipun demikian, hasil ini tidak berarti bahwa keamanan tidak penting bagi bank atau nasabah. Keamanan tetap merupakan kebutuhan mendasar dalam layanan perbankan digital, sedangkan signifikansi statistik menunjukkan apakah variabel tersebut dapat menjelaskan variasi minat secara parsial dalam model penelitian yang digunakan.

Kepercayaan dan minat nasabah menggunakan mobile banking

Kepercayaan menunjukkan hubungan positif dan signifikan dengan minat nasabah menggunakan mobile banking. Koefisien regresi sebesar 0,471 dengan nilai signifikansi HC3 sebesar 0,001 menunjukkan bahwa skor kepercayaan yang lebih tinggi berasosiasi dengan skor minat yang lebih tinggi, setelah variabel kemudahan, keamanan, dan kualitas layanan dikendalikan. Temuan ini memperlihatkan bahwa kepercayaan merupakan aspek yang relevan dalam menjelaskan minat nasabah terhadap layanan perbankan digital.

Secara konseptual, kepercayaan berkaitan dengan keyakinan nasabah bahwa bank mampu menyediakan layanan secara andal, memenuhi komitmen, serta menjaga kepentingan nasabah ketika transaksi dilakukan melalui sistem digital. Dalam layanan mobile banking, nasabah tidak selalu berinteraksi langsung dengan pegawai bank ketika melakukan transaksi. Oleh karena itu, kepercayaan terhadap penyedia layanan menjadi salah satu dasar bagi nasabah untuk bersedia menggunakan sistem yang memungkinkan pengelolaan transaksi keuangan secara mandiri.

Kepercayaan juga dapat mengurangi keraguan nasabah terhadap ketidakpastian yang melekat pada transaksi digital.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Yonavi et al. (2023), yang menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking pada nasabah Bank DKI Jakarta. Temuan serupa juga dilaporkan Verawati et al. (2024), yang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan aplikasi mobile banking di Indonesia. Subani dan Roostika (2024) turut menemukan bahwa kepercayaan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat adopsi mobile banking pada pengguna BNI Mobile Banking. Kesamaan hasil tersebut memperkuat argumentasi bahwa kepercayaan merupakan faktor yang relevan dalam penerimaan layanan perbankan digital, meskipun penelitian dilakukan pada bank, wilayah, dan karakteristik responden yang berbeda.

Dalam konteks Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam, temuan ini memberikan implikasi bahwa upaya membangun kepercayaan nasabah perlu menjadi perhatian dalam pengembangan layanan mobile banking. Kejelasan informasi transaksi, konsistensi layanan, perlindungan data, serta penanganan keluhan yang dapat diandalkan merupakan aspek yang secara konseptual dapat mendukung terbentuknya kepercayaan. Namun, rekomendasi tersebut merupakan implikasi praktis dari hasil penelitian, bukan variabel yang secara terpisah telah diuji dalam model ini. Perlu pula dicatat bahwa beberapa indikator kepercayaan dalam kuesioner beririsan dengan aspek keamanan dan kualitas layanan. Nilai VIF kepercayaan sebesar 5,67 serta korelasi kepercayaan dengan kualitas layanan sebesar 0,877 menunjukkan adanya kedekatan pengukuran antarkedua konstruk. Oleh sebab itu, besarnya koefisien kepercayaan perlu ditafsirkan secara hati-hati karena kontribusinya mungkin belum sepenuhnya terpisah dari kualitas layanan.

Kualitas Layanan dan minat nasabah menggunakan mobile banking

Kualitas layanan menunjukkan hubungan positif dan signifikan dengan minat nasabah menggunakan mobile banking, dengan koefisien regresi sebesar 0,710 dan nilai signifikansi HC3 sebesar 0,005. Hasil ini menunjukkan bahwa skor kualitas layanan yang lebih tinggi berasosiasi dengan skor minat yang lebih tinggi setelah prediktor lain dikendalikan. Di antara variabel yang diuji, kualitas layanan memiliki koefisien beta terstandar terbesar, yaitu 0,735. Akan tetapi, besarnya beta tersebut perlu dipahami sebagai kekuatan asosiasi dalam model, bukan sebagai bukti bahwa kualitas layanan merupakan penyebab tunggal atau faktor dominan secara kausal.

Secara teoritis, kualitas layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam layanan mobile banking, kualitas layanan

dapat tercermin dari keandalan aplikasi, ketepatan informasi, kecepatan proses transaksi, kemudahan memperoleh bantuan, serta kemampuan bank memberikan respons ketika nasabah menghadapi kendala. Pengalaman layanan yang baik dapat memperkuat persepsi positif nasabah terhadap penggunaan mobile banking dan mendorong ketertarikan untuk memanfaatkan layanan tersebut.

Temuan penelitian ini juga dapat dipahami melalui pendekatan penerimaan teknologi yang menempatkan pengalaman penggunaan dan persepsi terhadap sistem sebagai aspek penting dalam penerimaan layanan digital. Ketika aplikasi mampu memberikan pengalaman layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, penggunaan teknologi dapat dipandang lebih bermanfaat dan meyakinkan. Dalam hal ini, kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan performa aplikasi, tetapi juga dengan dukungan institusi bank dalam menyediakan layanan digital yang dapat diandalkan.

Hasil penelitian ini memperkuat pentingnya aspek pengalaman dan kepercayaan dalam penerimaan mobile banking sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian Verawati et al. (2024) dan Subani dan Roostika (2024). Kedua penelitian tersebut menempatkan kepercayaan sebagai variabel yang berhubungan positif dengan minat atau niat adopsi mobile banking. Meskipun demikian, penelitian terdahulu tersebut tidak secara langsung menguji kualitas layanan dengan operasionalisasi yang sama seperti penelitian ini. Oleh karena itu, kesesuaian temuan lebih tepat dipahami sebagai dukungan konseptual terhadap pentingnya kualitas pengalaman layanan dan kepercayaan, bukan sebagai kesamaan hasil pengujian variabel kualitas layanan secara langsung.

Implikasi praktis dari hasil ini adalah perlunya bank memperhatikan keandalan aplikasi, kualitas informasi, kecepatan respons, serta dukungan kepada nasabah ketika mengalami kendala transaksi. Upaya tersebut dapat menjadi bagian dari strategi peningkatan pengalaman layanan mobile banking. Namun, karena kualitas layanan memiliki korelasi tinggi dengan kepercayaan dan beberapa indikator instrumen saling beririsan, penelitian ini belum dapat memastikan bahwa hubungan positif kualitas layanan sepenuhnya terpisah dari kontribusi kepercayaan.

Perbandingan dengan penelitian mobile banking di kota pagar alam

Hasil penelitian ini juga dapat dibandingkan dengan penelitian Anggriani dan Maryanto (2023) mengenai pengaruh layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah KCP Pagar Alam. Penelitian tersebut menemukan bahwa keamanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, masing-masing dengan nilai signifikansi 0,000. Selain itu, kecepatan dan akurasi juga ditemukan berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan nasabah, meskipun kecepatan menunjukkan arah hubungan negatif. Secara simultan, kecepatan, keamanan, akurasi, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai R^2 sebesar 0,813. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa aspek keamanan dan kepercayaan memiliki keterkaitan empiris dengan evaluasi nasabah terhadap layanan mobile banking pada konteks perbankan di Kota Pagar Alam (Anggriani & Maryanto, 2023).

Jika dibandingkan dengan penelitian tersebut, hasil penelitian ini menunjukkan kesamaan pada variabel kepercayaan yang memiliki hubungan positif dan signifikan dengan minat nasabah. Kesamaan ini memberikan indikasi bahwa kepercayaan merupakan aspek yang relevan dalam penggunaan mobile banking, baik ketika nasabah mengevaluasi kepuasan terhadap layanan maupun ketika mempertimbangkan minat untuk menggunakannya. Akan tetapi, kedua penelitian memiliki variabel dependen yang berbeda. Anggriani dan Maryanto (2023) mengkaji kepuasan nasabah, sedangkan penelitian ini mengkaji minat penggunaan mobile banking. Oleh karena itu, kesamaan hasil tidak dapat diartikan sebagai bukti bahwa kepuasan dan minat merupakan konstruk yang sama, melainkan menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki relevansi dalam dua konteks perilaku nasabah tersebut.

Perbedaan hasil terlihat pada variabel keamanan. Anggriani dan Maryanto (2023) menemukan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian ini belum menemukan hubungan parsial keamanan yang signifikan dengan minat nasabah setelah menggunakan standard error robust HC3 ($p = 0,079$). Perbedaan tersebut dapat berkaitan dengan perbedaan variabel dependen, karakteristik responden, maupun operasionalisasi indikator keamanan. Pada penelitian terdahulu, keamanan ditempatkan sebagai salah satu fitur layanan yang berkaitan dengan kepuasan, sedangkan penelitian ini mengukur keamanan sebagai persepsi nasabah dalam menjelaskan minat penggunaan. Dengan demikian, keamanan dapat memiliki keterkaitan yang berbeda ketika digunakan untuk menjelaskan kepuasan terhadap layanan dan minat menggunakan layanan tersebut.

Perbandingan ini memberikan perspektif lokal yang penting bagi penelitian sekarang. Penelitian Anggriani dan Maryanto (2023) menunjukkan bahwa keamanan dan kepercayaan berkaitan dengan kepuasan pengguna mobile banking di Pagar Alam, sedangkan penelitian ini memperlihatkan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan memiliki hubungan parsial positif signifikan dengan minat nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam. Kedua penelitian tersebut secara bersama-sama memberikan gambaran bahwa pengembangan layanan mobile banking perlu memperhatikan aspek kepercayaan, keamanan, dan kualitas pengalaman layanan.

Namun, karena kedua penelitian menggunakan sampel, bank, dan variabel dependen yang berbeda, hasilnya lebih tepat dipandang sebagai bukti empiris yang saling melengkapi daripada sebagai perbandingan langsung besaran pengaruh.

Implikasi Penelitian

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa minat nasabah menggunakan mobile banking Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam berkaitan dengan kombinasi aspek teknologi dan aspek relasional. Kemudahan dan keamanan tidak menunjukkan hubungan parsial yang signifikan pada model dengan standard error robust HC3, sedangkan kepercayaan dan kualitas layanan menunjukkan hubungan positif dan signifikan. Temuan ini memberikan gambaran bahwa dalam konteks sampel penelitian, aspek kepercayaan dan pengalaman layanan memiliki keterkaitan yang lebih jelas dengan minat nasabah dibandingkan persepsi kemudahan dan keamanan yang diukur melalui instrumen penelitian ini.

Hasil tersebut juga memperlihatkan bahwa penerimaan mobile banking tidak selalu dapat dijelaskan hanya melalui karakteristik teknis aplikasi. Kepercayaan terhadap penyedia layanan dan pengalaman layanan yang dirasakan nasabah dapat menjadi aspek penting dalam memahami minat penggunaan teknologi perbankan digital. Namun, interpretasi tersebut tetap perlu mempertimbangkan karakteristik instrumen penelitian, terutama adanya indikator yang beririsan antara kemudahan, keamanan, kepercayaan, dan kualitas layanan.

Dengan demikian, kontribusi penelitian ini terletak pada penyediaan bukti empiris mengenai hubungan empat variabel tersebut dengan minat nasabah pada konteks Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam. Temuan ini melengkapi penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa pengaruh kemudahan dan keamanan dapat berbeda antarstudi, sedangkan kepercayaan cenderung menunjukkan hubungan positif dengan minat penggunaan mobile banking. Penelitian selanjutnya perlu memperbaiki operasionalisasi indikator, memisahkan konstruk secara lebih tegas, serta menggunakan instrumen yang telah melalui pengujian validitas konstruk yang memadai agar hubungan antarvariabel dapat dijelaskan secara lebih akurat.

KESIMPULAN

Penelitian terhadap 93 nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam menunjukkan bahwa kemudahan, keamanan, kepercayaan, dan kualitas layanan secara simultan berhubungan signifikan dengan minat nasabah menggunakan mobile banking. Pengujian simultan dengan kovarians robust HC3 menghasilkan nilai F sebesar 27,147 dengan $p < 0,001$. Model regresi memiliki R^2 sebesar 0,801 dan Adjusted R^2 sebesar 0,792. Berdasarkan pengujian parsial

menggunakan standard error robust HC3, kemudahan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan minat nasabah (B = −0,006; p = 0,976). Keamanan memiliki koefisien negatif, tetapi tidak signifikan (B = −0,381; p = 0,079). Sementara itu, kepercayaan (B = 0,471; p = 0,001) dan kualitas layanan (B = 0,710; p = 0,005) menunjukkan hubungan positif dan signifikan dengan minat nasabah.

Temuan ini mengindikasikan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan memiliki keterkaitan yang lebih jelas dengan minat menggunakan mobile banking dalam model penelitian ini. Meskipun demikian, hasil tersebut perlu dipahami sebagai asosiasi statistik pada sampel penelitian dan tidak dapat diartikan sebagai hubungan sebab-akibat. Selain itu, interpretasi hasil perlu mempertimbangkan keterbatasan instrumen, potensi tumpang tindih konstruk, serta indikasi multikolinearitas antara kepercayaan dan kualitas layanan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil. Pertama, lembar jawaban asli responden tidak tersedia sehingga kesesuaian pengkodean setiap respons dengan jawaban yang diberikan responden tidak dapat diverifikasi secara independen. Kedua, rincian teknik sampling belum terdokumentasi secara memadai dalam berkas penelitian yang diaudit, sehingga keterwakilan sampel dan generalisasi hasil perlu dipertimbangkan secara hati-hati. Ketiga, instrumen penelitian memiliki beberapa indikator yang beririsan antar konstruk, butir berarah negatif, serta pengulangan redaksi pada variabel minat. Keempat, hasil diagnostik regresi menunjukkan indikasi heteroskedastisitas dan multikolinearitas, terutama pada hubungan antara kepercayaan dan kualitas layanan. Penggunaan standard error robust HC3 membantu mengurangi kerentanan inferensi terhadap heteroskedastisitas, tetapi tidak mengatasi persoalan multikolinearitas maupun keterbatasan pengukuran konstruk.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperjelas definisi operasional dan indikator setiap variabel, memperbaiki redaksi item yang berpotensi ambigu atau berulang, serta menghindari penggunaan pertanyaan frekuensi dengan skala persetujuan. Pengujian validitas isi dan validitas konstruk perlu dilakukan secara lebih memadai sebelum instrumen digunakan pada penelitian lanjutan. Selain itu, dokumentasi teknik sampling dan prosedur pengolahan data perlu disusun secara transparan, disertai pengujian pada sampel yang lebih luas agar hasil penelitian memiliki dasar generalisasi yang lebih kuat.

DAFTAR PUSTAKA

Anggriani, S., & Maryanto, M. (2023). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pagar Alam. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, *3*(1), 101-112. https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i1.159

Anisa, R., Gusteti, Y., & Wiska, M. (2024). Pengaruh literasi e-finansial (kemudahan, kenyamanan, keamanan) dan kualitas layanan pengguna mobile banking terhadap kepuasan nasabah (BRI Unit Koto Baru Dharmasraya Tahun 2023). Jurnal Manajemen Dewantara, 8(2), 41–49. https://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/manajemendewantara/article/view/18151

Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). Pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking bank syariah. Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan, 2(1), 401–423. https://doi.org/10.46306/vls.v2i1.109

Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking (Studi pada nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance, 3(1), 56–72. https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632

Subani, M. A. P., & Roostika, R. R. (2024). Hubungan antara technology acceptance model, user satisfaction, user trust dan mobile banking adoption intention pada pengguna layanan BNI Mobile Banking. Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 6(6), 3689–3704. https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i6.1152

Verawati, L., Anwar, M. S., & Afiati, L. (2024). Intention to use mobile banking application: Empirical evidence from Indonesia. The International Journal of Business Review, 7(1), 29–40. https://doi.org/10.17509/tjr.v7i1.72773

Widyanto, H. A., Kusumawardani, K., & Yohanes, H. (2022). Safety first: Extending UTAUT to better predict mobile payment adoption by incorporating perceived security, perceived risk and trust. Journal of Science and Technology Policy Management, 13(4), 952–973. https://doi.org/10.1108/JSTPM-03-2020-0058

Yonavi, A., Nora, L., & Al Bakri, S. (2023). Intention to use mobile banking service: Examining the role of ease of use, perceived usefulness and trust. International Journal of Economics, Business, and Entrepreneurship, 6(1), 27–35. https://doi.org/10.23960/ijebe.v6i1.231