

Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan *M-Banking* Melalui Sikap Positif sebagai Variabel *Intervening*

Ricky Frencis Sitio¹⁾ Siti Nurjanah²⁾

Magister Managemen, Fakultas Bisnis, Universitas Kalbis

Jalan Pulomas Selatan Kav. 22, Jakarta 13210

¹⁾Email: 2021205341@student.kalbis.ac.id

²⁾Email: siti.nurjanah@kalbis.ac.id

Abstract: *COVID-19 has changed the way things are done. To reduce the financial spread of the COVID-19, people choose to make non-cash financial transactions during the COVID-19. This study aims to determine and analyze the magnitude of the influence of benefits, convenience and risks on interest in using m-banking through a positive attitude at Bank Ina Perdana KCP Kelapa Gading. The research population consisted of 506 customers of Bank Ina KCP Kelapa Gading, total sample of 223 people. The results of the study are benefits, convenience and risks have a significant positive effect on positive attitudes in using Bank Ina's m-banking, benefits, convenience, risks and positive attitudes have a significant positive effect on interest in using Bank Ina's m-banking, positive attitudes can mediate in full variable benefits and risk variables on interest in using Bank Ina's m-banking, while a positive attitude cannot mediate ease of interest in using Bank Ina's m-banking.*

Keywords: *ease of use, benefits, interest, mobile banking, positive attitude, risks*

Abstrak: *COVID-19 telah membuat perubahan dalam hal bertransaksi. Untuk mengurangi keuangan penyebaran virus COVID-19, masyarakat memilih untuk melakukan transaksi keuangan non tunai selama COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh manfaat, kemudahan dan risiko terhadap minat dalam menggunakan m-banking melalui sikap positif pada Bank Ina Perdana KCP Kelapa Gading. Populasi penelitian yang digunakan berjumlah 506 orang nasabah Bank Ina KCP Kelapa Gading, dengan sampel sebanyak 223 orang. Hasil penelitian adalah manfaat, kemudahan dan risiko berpengaruh positif signifikan terhadap sikap positif dalam menggunakan m-banking Bank Ina; manfaat, kemudahan, resiko serta sikap positif berpengaruh positif signifikan terhadap minat dalam menggunakan m-banking Bank Ina; sikap positif dapat memediasi secara full variabel manfaat dan variabel risiko terhadap minat dalam menggunakan m-banking Bank Ina, sedangkan Sikap positif tidak dapat memediasi kemudahan terhadap minat dalam menggunakan m-banking Bank Ina.*

Kata kunci: *kemudahan, manfaat, minat, mobile banking, sikap positif, risiko.*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

COVID-19 telah membuat perubahan dalam hal bertransaksi. Untuk mengurangi penyebaran virus *COVID-19*, masyarakat memilih untuk melakukan transaksi keuangan non tunai selama pandemi *COVID-19*.

Nasabah yang memiliki *smartphone* dapat menggunakan layanan transaksi *m-banking* untuk melakukan transaksi keuangannya dengan menggunakan menu atau fitur dalam aplikasi *smartphone*

mereka untuk melakukan transaksi ini (OJK, 2015).

Industri perbankan di Indonesia mengikuti perkembangan teknologi internet yang semakin pesat. Perbankan umum dan syariah di Indonesia memanfaatkan peluang ini sebagai pemicu dan kesempatan untuk segera melakukan transformasi digital untuk mempertahankan dan memperluas layanan mereka kepada klien.

Bank Ina Perdana berusaha untuk meningkatkan pertumbuhan bisnisnya selama pandemi *COVID-19* dengan membuat percepatan dalam teknologi digital dengan mengutamakan sistem dan

infrastruktur yang tepat untuk memberikan pengalaman perbankan dan keamanan yang terbaik kepada kliennya. (Bank Ina, 2021).

Di tahun 2020, Bank Ina meluncurkan layanan *mobile banking (m-banking)* yang bernama *Ina Mobile* sebagai layanan berbasis digital untuk memenuhi harapan pelanggan untuk memberikan kemudahan, cepat, aman dan produk dan layanan yang nyaman bagi para nasabah bisnis maupun individu.

Berdasarkan data sumber dari Bank Ina bahwa volume transaksi *mobile banking* di Bank Ina Perdana mencapai 547.988 di tahun 2022. Volume transaksi tahun 2022 mengalami pertumbuhan sebesar 117.54% yoy dibandingkan dari posisi yang sama tahun 2021 sebesar 251.899 transaksi. Secara nilai, transaksi *mobile banking* di tahun 2022 mencapai Rp 1,2 triliun, mengalami pertumbuhan 129.74% yoy dibandingkan dari posisi yang sama tahun 2021 sebanyak Rp 538 miliar. Jumlah pengguna yang sudah melakukan registrasi *mobile banking* di Bank Ina Perdana sampai dengan periode 31 Desember 2022 sebanyak 30.356 pengguna dari 41.939 orang nasabah atau sebesar 72.38% pengguna *mobile banking* Bank Ina.

Bank Ina terus mengoptimalkan layanan *mobile banking* melalui INA Mobile sebagai upaya mendorong transformasi digital sehingga dapat menarik nasabah baru karena dengan menggunakan INA mobile akan merasakan mudahnya bertransaksi. Bank Ina menargetkan di tahun 2023 ini untuk meningkatkan jumlah nasabah baru sebanyak 50.000 nasabah dengan jumlah pengguna *mobile banking* sebanyak 50.000 pengguna serta nilai transaksi melalui *mobile banking* di tahun 2023 mencapai Rp 2 triliun.

Dengan penjelasan latar belakang tersebut, maka judul penelitian adalah **“Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan**

***M-Banking Melalui Sikap Positif Sebagai Variabel Intervening*”**.

B. Rumusan Masalah

Secara rinci rumusan masalahnya adalah:

1. Apakah masing-masing variabel: manfaat, kemudahan dan risiko memiliki pengaruh terhadap sikap positif dalam menggunakan *m-banking* Bank Ina.
2. Apakah masing-masing variabel: manfaat, kemudahan dan risiko serta sikap positif memiliki pengaruh terhadap minat dalam menggunakan *m-banking* Bank Ina?
3. Apakah masing-masing variabel: manfaat, kemudahan dan risiko memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap minat dalam menggunakan *m-banking* Bank Ina melalui sikap positif sebagai variabel *intervening*?

II. METODE PENELITIAN

A. Kajian Pustaka

1. *Theory Reasoned Action (TRA)*

Teori Tindakan Beralasan (TRA), diusulkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen pada tahun 1975. *Theory Reasoned Action (TRA)* ini menjelaskan bahwa perilaku manusia tersebut disebabkan oleh minat atau keinginan individu untuk melakukannya (Caroline & Hastuti, 2021).

Theory Reasoned Action (TRA) menerangkan bahwa minat atau keinginan individu untuk bertindak atau tidak melakukan tindakan ditentukan oleh adanya variabel sikap terhadap perilaku manusia dan variabel norma subyektif (Natawibawa et al., 2018)

2. *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Teori Tindakan Beralasan (TRA), yang diusulkan oleh Martin Fishbein dan Icek

Ajzen pada tahun 1975, telah berkembang menjadi Teori Perilaku Terencana. *Theory of Planned Behavior (TPB)* menjelaskan bagaimana manusia melakukan tindakan dan menganggap bahwa manusia sebenarnya berperilaku dengan sadar dan dapat mempertimbangkan informasi yang tersedia secara implisit maupun eksplisit dari sikap mereka sendiri. *Theory of Planned Behavior (TPB)* mengatakan bahwa tiga faktor mempengaruhi niat seseorang untuk berperilaku: sikap terhadap perilaku, norma subyektif, subyektif, dan persepsi control perilaku (Pangestu & Bagana, 2022).

3. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Salah satu model yang sering digunakan untuk menilai manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi informasi adalah Model Penerimaan Teknologi (TAM). Model ini pertama kali dibuat oleh Davis pada tahun 1989 dan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor eksternal terhadap faktor internal yaitu, sikap niat dan kebiasaan penggunaan teknologi informasi (Wardani & Nugraheni, 2021).

4. *Electronic Banking*

Electronic banking adalah layanan yang memungkinkan pelanggan bank untuk mendapatkan informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi keuangan melalui media elektronik seperti: *automatic teller machine (ATM)*, *electronic data capture (EDC)*, *point of sales (POS)* (OJK, 2015, p.5)

5. *Mobile Banking*

Mobile banking (m-banking) adalah layanan perbankan kepada nasabah untuk melakukan transaksi keuangan melalui smartphone nasabah (OJK, 2015, p. 13-14).

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses secara langsung melalui alat komunikasi seperti telepon seluler dan memiliki fitur yang sebanding dengan *ATM*, kecuali untuk pengambilan uang tunai. (Darmeinis & Yenny, 2022)

6. **Manfaat**

Manfaat adalah kepercayaan pelanggan pada Bank untuk membuat keputusan. Jika pelanggan percaya dan dapat membuat keputusan, mereka akan menggunakannya; jika pelanggan tidak percaya dan tidak dapat membuat keputusan, mereka tidak akan menggunakannya (Maulidiyah, 2017; Sari et al., 2021)

Manfaat tergantung pada sejauh apa setiap orang yakin kalau penggunaan teknologi informasi dapat menaikkan kinerjanya. Jika seseorang menganggap teknologi informasi bermanfaat, mereka akan menggunakannya, dan sebaliknya, jika seseorang menganggapnya tidak bermanfaat, mereka tidak akan menggunakannya. (Priambodo & Prabawani, 2016).

7. **Kemudahan**

Kemudahan artinya bahwa untuk membuat *mobile banking* mudah digunakan, bank membuatnya sederhana (Hadi & Novi, 2015).

Menurut (Fadlan & Dewantara, 2018) bahwa layanan *mobile banking* menjadi lebih menarik ketika lebih mudah digunakan. Perilaku seseorang akan dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan layanan *mobile banking*, yang harus jelas, mudah dipahami, dan mudah dikuasai.

8. **Risiko**

Risiko adalah ketidakjelasan yang dilihat oleh pembeli apabila setiap orang tidak memikirkan akibat dari hasil pembeliannya (Harisa & Sari, 2020).

Menurut Pavlou & Pavlou (2001) ; Jayantari & Seminari (2018) mendefinisikan risiko adalah perkiraan pribadi seseorang tentang hasil yang akan terjadi jika mereka menerima hasil yang mereka inginkan.

9. Minat

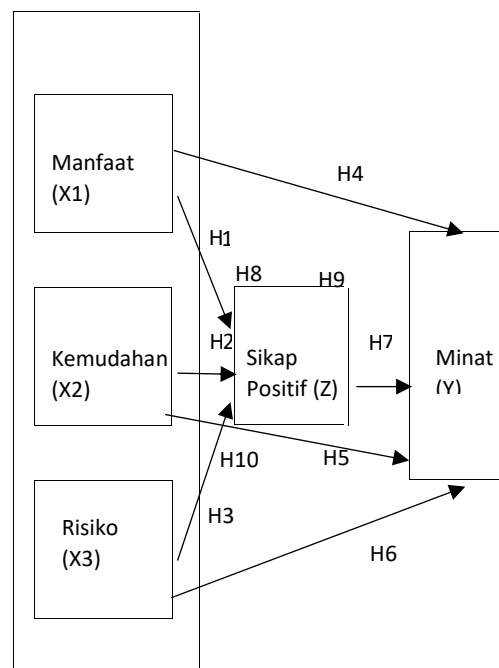
Minat adalah dorongan bisa digunakan untuk seseorang dapat memanfaatkan apa yang setiap orang butuhka. Apabila seseorang bisa menentukan dan menilai manfaat dari setiap yang orang butuhkan, minat akan muncul dalam diri mereka (Yahya et al., 2016).

10. Sikap Positif

Sikap adalah suatu penilaian seluruhnya kepada setiap kebutuhan yang menentukan apakah memberikan manfaat atau bukan, yang ditunjukkan dalam kepercayaan, ketertarikan (Sujana et al., 2018).

Sikap penggunaan faktor utama yang harus dipertimbangkan seseorang saat memutuskan untuk menggunakan teknologi informasi dan aplikasi adalah perspektif penggunaan mereka (Kusuma & Syahputra, 2020).

B. Model Konseptual Penelitian



Gambar 1 Model Penelitian

C. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif yang digunakan oleh peneliti.

2. Tempat & Waktu Penelitian

Tempat penelitian di Bank Ina Perdana KCP Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Waktu dalam penelitian ini adalah Februari 2023 s/d. Mei 2023.

3. Variabel Penelitian

Variabel-variabel diidentifikasi menjadi 3 variabel, yaitu:

- Variabel bebas yaitu: manfaat, kemudahan dan risiko yang bersimbol "X".
- Variabel terikat yaitu minat yang bersimbol "Y"
- Variable intervening yaitu sikap positif yang bersimbol "Z".

4. Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian yang digunakan berjumlah 506 orang nasabah.

Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel *non-probability* menggunakan metode purposive (Rismalia & Sugiyanto, 2022).

Dalam penelitian ini, penelitian menentukan sampel berdasarkan kriteria-kriteria yang ditetapkan yaitu:

- Nasabah Bank Ina KCP Kelapa gading.
- Menggunakan *mobile banking* Bank Ina (INA *mobile*).

Untuk memilih jumlah sampel, menggunakan rumus Slovin (Putri & Rahyuda, 2017).

Diketahui: $N = 506$ (jumlah populasi)

$$n = \frac{506}{1 + 506 (0,05)^2}$$

Maka $n = 223.39$ dibulatkan menjadi 223.

Jumlah sampel adalah: 223 orang.

5. Jenis, Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

Sumber data penelitian adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapat dari kuisisioner *Google Form* kepada responden (Danuri & Maisaroh, 2019, p. 102)

Untuk Data sekunder didapat dari sumber-sumber seperti jurnal, publikasi dan internet (Danuri & Maisaroh, 2019).

Metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan pengisian kuisisioner *Google Form* yang diberikan kepada nasabah Bank Ina KCP Kelapa Gading yang menggunakan *m-banking*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Pretest

Instrumen kuisisioner dilakukan kepada 30 orang responden nasabah.

1. Uji Validitas

Bahwa butir-butir item pernyataan pada masing-masing variabel manfaat, kemudahan, risiko dan minat serta sikap positif memiliki nilai $0,498 - 0,968$ yang artinya $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,361$), sehingga pernyataan tersebut adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Dari hasil uji reliabilitas yang dilakukan bahwa hasil uji Cronbach Alpha dari variabel manfaat, variabel kemudahan, variabel risiko dan variabel minat serta variabel sikap positif lebih besar dari $0,60$ sehingga pernyataan tersebut adalah reliabel.

B. Deskripsi Variabel Penelitian

1. Analisis Deskripsi Variabel Manfaat

Dari pernyataan-pernyataan variabel manfaat menyatakan bahwa pernyataan dengan menggunakan *m-banking* dapat membuat pekerjaan lebih cepat dalam bertransaksi mendapatkan nilai tertinggi, maka pernyataan manfaat yang paling menonjol adalah dengan menggunakan *mobile banking* dapat membuat pekerjaan lebih cepat dalam bertransaksi.

2. Analisis Deskripsi Variabel Kemudahan

Dari pernyataan-pernyataan variabel kemudahan menyatakan bahwa pernyataan secara keseluruhan menggunakan menggunakan *m-banking* Bank Ina membuat pekerjaan saya lebih mudah sesuai dengan keinginan saya mendapatkan nilai tertinggi, maka pernyataan kemudahan yang paling menonjol adalah dengan secara keseluruhan menggunakan *m-banking* Bank Ina membuat pekerjaan saya lebih mudah sesuai dengan keinginan saya.

3. Analisis Deskripsi Variabel Risiko

Dari pernyataan-pernyataan variabel risiko menyatakan bahwa pernyataan ada risiko tertentu yang harus saya tanggung dalam melakukan transaksi dengan menggunakan *m-banking* mendapatkan nilai tertinggi sedangkan pernyataan saya mengalami kerugian jika bertransaksi menggunakan *m-banking* mendapatkan skor terendah, maka pernyataan risiko yang paling menonjol adalah ada risiko tertentu yang harus saya tanggung dalam melakukan transaksi dengan menggunakan *m-banking*.

4. Analisis Deskripsi Variabel Minat

Dari pernyataan-pernyataan variabel minat menyatakan bahwa pernyataan saya tertarik pada layanan *m-banking* yang ditawarkan oleh Bank Ina mendapatkan nilai tertinggi, maka pernyataan minat yang paling menonjol adalah dengan saya tertarik pada layanan *m-banking* yang ditawarkan oleh Bank Ina.

5. Analisis Deskripsi Variabel Sikap Positif

Dari pernyataan-pernyataan variabel minat menyatakan bahwa pernyataan saya percaya menggunakan *m-banking* dalam transaksi keuangan adalah ide yang bagus dan pernyataan saya merasa senang menggunakan *m-banking* Bank Ina mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai, maka pernyataan sikap positif yang paling menonjol adalah saya percaya menggunakan *m-banking* dalam bertransaksi keuangan adalah ide yang bagus dan pernyataan saya merasa senang menggunakan *m-banking* Bank Ina.

C. Profile Responden

1. Menggunakan *M-Banking* Bank Ina Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari 223 orang responden bahwa yang menggunakan *m-banking* Bank Ina berdasarkan jenis kelamin pada Bank Ina KCP Kelapa Gading yang dominan adalah laki-laki sebanyak 135 orang (60,5%).

2. Menggunakan *M-Banking* Bank Ina berdasarkan Usia

Tabel 1 Berdasarkan usia pengguna *mobile banking*

Usia	Jumlah Responden	Persentase
17 s/d. 20	3	1,3%
21 s/d. 30	23	10,3%
31 s/d 40	67	30%
41 s/d. 50	68	30,5%
51 s/d 60	52	23,3%
61 s/d 70	8	3,6%
>70	2	0,9%

Berdasarkan tabel 1, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan penggolongan usia yang menggunakan *m-banking* Bank Ina pada Bank Ina KCP Kelapa Gading yang dominan adalah usia 41-50 tahun.

3. Menggunakan *M-Banking* Bank Ina Berdasarkan Tempat Tinggal

Tabel 2 Tempat Tinggal pengguna *m-banking*

Wilayah	Jumlah Responden	Persentase
Jakarta	154	69,1%
Bogor	33	14,8%
Depok	7	3,1%
Tangerang	12	5,4%
Bekasi	17	7,6%

Berdasarkan tabel 2, dapat disimpulkan *profile* responden yang menggunakan *m-banking* Bank Ina berdasarkan domisili tempat tinggal adalah yang tempat tinggal di Jakarta.

D. Main Test

Instrumen kuisioner dilakukan kepada 223 orang responden nasabah.

1. Uji Validitas

Bahwa butir-butir item pernyataan pada masing-masing variabel manfaat, kemudahan, risiko dan minat serta sikap positif memiliki nilai sebesar 0,702 – 0,879 yang artinya rhitung > rtabel (0,1314), sehingga disimpulkan valid.

2. Uji Reliabilitas

Dari hasil uji reliabilitas yang dilakukan bahwa hasil uji *Cronbach Alpha* dari variabel manfaat, variabel kemudahan, variabel risiko dan variabel minat serta variabel sikap positif lebih besar dari 0,60 sehingga disimpulkan reliabel.

3. Uji Normalitas

Tabel 3 Uji Normalitas

<i>N</i>	<i>Asymp.Sig. (2-tailed)</i>	<i>Alpha Standard</i>	<i>Ket</i>
223	0.198	0.05	Normal

Berdasarkan tabel 3, disimpulkan bahwa data berdistribusi normal

4. Uji Linearitas

Tabel 4 Variabel Terhadap Sikap Positif

Variabel	Nilai Signifikansi
Manfaat	0,335
Kemudahan	0,773
Risiko	0,255

Berdasarkan tabel 4, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel: manfaat, kemudahan dan risiko terhadap variabel sikap positif ada hubungan linearitas.

Tabel 5 Variabel Terhadap Minat

Variabel	Nilai Signifikansi
Manfaat	0,462
Kemudahan	0,773
Risiko	0,763
Sikap Positif	0,156

Berdasarkan tabel 5, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel: manfaat, kemudahan dan risiko serta sikap positif terhadap variabel minat ada hubungan linearitas.

5. Uji Autokorelasi

Tabel 6 Uji Autokorelas

Model	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the estimate</i>	<i>Durbin-Watson</i>
1	.925 ^a	.856	.853	1.137	1.891

Berdasarkan tabel 6, dari hasil uji disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi.

6. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7 Variabel Terhadap Sikap Positif

Variabel	Signifikansi
Manfaat	0,163
Kemudahan	0,144
Risiko	0,165

Berdasarkan tabel 7, disimpulkan bahwa variabel-variabel: manfaat, kemudahan dan risiko terhadap variabel sikap positif tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 8 Variabel Terhadap Minat

Variabel	Signifikansi
Manfaat	0,113
Kemudahan	0,441
Risiko	0,881
Sikap Positif	0,324

Berdasarkan tabel 8, disimpulkan bahwa variabel-variabel: manfaat, kemudahan dan risiko terhadap variabel sikap positif tidak terjadi heteroskedastisitas.

7. Uji Multikolinieritas

Tabel 9 Variabel Terhadap Sikap Positif

Variabel	Tolerance	VIF
Manfaat	0,195	5,116
Kemudahan	0,194	5,158
Risiko	0,981	1,019

Berdasarkan tabel 9, dari hasil uji disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas.

Tabel 10 Variabel Terhadap Minat

Variabel	Tolerance	VIF
Manfaat	0,173	5,767
Kemudahan	0,136	7,348
Risiko	0,973	1,028
Sikap Positif	0,166	6,029

Berdasarkan tabel 10, dari hasil uji disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas.

8. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 11 Variabel Terhadap Sikap Positif

Variabel	Beta	Std. Error
Constant	2.762	0.885
Manfaat	0.327	0.056
Kemudahan	0.438	0.055
Risiko	0.030	0.028

Rumus Regresi:

$$Y = 2.762 + 0.327 + 0.438 + 0.030$$

Tabel 12 Variabel Terhadap Minat

Variabel	Beta	Std. Error
Constant	-0.054	0.751
Manfaat	0.129	0.050
Kemudahan	0.301	0.052
Risiko	0.033	0.023
Sikap Positif	0.476	0.056

Rumus Regresi:

$$Y = - 0.054 + 0.129 + 0.301 + 0.033 + 0.476$$

9. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk menentukan persentase tingkat pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen*, menggunakan rumus: R^2 (Wahyuningsih, 2019)

Tabel 13 Variabel Terhadap Sikap Positif

Model	R	R Square
1	.836 ^a	.773

Berdasarkan tabel 13, disimpulkan besarnya pengaruh manfaat, kemudahan, risiko terhadap sikap positif sebesar 0,773 (77,3%).

Tabel 14 Variabel Terhadap Minat

Model	R	R Square
1	.936 ^a	.875

Berdasarkan tabel 14, disimpulkan besarnya pengaruh variable manfaat, kemudahan, risiko dan sikap positif terhadap minat sebesar 0,875 (87,5%).

10. Uji-T

Hasil dari uji-t yang didapat adalah sebagai berikut:

- **Uji-T setiap variabel (X1, X2, X3) terhadap sikap positif (Z) yaitu:**
 - Bahwa nilai signifikansi manfaat (X1) terhadap sikap positif sebesar $0,000 < 0,05$ dan thitung $26,356 >$ ttabel 1,971, maka H_0 diterima, artinya manfaat (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap positif (Z).
 - Bahwa nilai signifikansi kemudahan (X2) terhadap sikap positif sebesar $0,001 < 0,05$ dan thitung $30,934 >$ ttabel 1,971, maka H_0 diterima, artinya kemudahan (X2) memiliki

pengaruh signifikan terhadap sikap positif (Z) secara signifikan.

- Bahwa nilai signifikansi risiko (X3) terhadap sikap positif (Z) sebesar $0,002 < 0,05$ dan thitung $261,831 > t_{tabel} 1,971$, maka H_0 diterima, artinya risiko memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap positif (Z).

• **Uji-T setiap variabel (X1, X2, X3 dan Z) terhadap minat (Y) yaitu:**

- Bahwa nilai signifikansi manfaat (X1) terhadap minat (Y) sebesar $0,001 < 0,05$ dan thitung $25,846 > t_{tabel} 1,971$, maka H_0 diterima, artinya manfaat (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap minat (Y).
- Bahwa nilai signifikansi kemudahan (X2) terhadap minat (Y) sebesar $0,002 < 0,05$ dan thitung $27,856 > t_{tabel} 1,971$, maka H_0 diterima, artinya kemudahan (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap minat (Y).
- Bahwa nilai signifikansi risiko (X3) terhadap minat (Y) sebesar $0,003 < 0,05$ dan thitung $26,617 > t_{tabel} 1,971$, maka H_0 diterima, artinya risiko (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap minat (Y).
- Bahwa nilai signifikansi sikap Positif (Z) terhadap minat (Y) sebesar $0,001 < 0,05$ dan thitung $25,846 > t_{tabel} 1,971$, maka H_0 diterima, artinya sikap positif (Z) memiliki pengaruh signifikan terhadap minat (Y).

11. Uji Analisis Jalur

Analisis jalur dilakukan dengan metode regresi berganda melalui program SPSS versi 22.

Tabel 15 Analisis Jalur

Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Total Pengaruh
X1→Y	0.389	-	0.389
X2→Y	0.533	-	0.533
X3→Y	0.408	-	0.408
X1→Z	0.149	-	0.149
X2→Z	0.356	-	0.356
X3→Z	0.034	-	0.034
Z→Y	0.463	-	0.463
X1→Z→Y	0.149	0.180	0.329
X2→Z→Y	0.356	0.247	0.603
X3→Z→Y	0.034	0.189	0.223

Berdasarkan tabel 15, menunjukkan bahwa hasil uji analisis jalur memiliki pengaruh sebagai berikut:

1. Analisis pengaruh X1 melalui Y terhadap Z yaitu:
Pengaruh secara langsung X1 terhadap Y sebesar 0,149, sedangkan pengaruh tidak langsung X1 melalui Y terhadap Z yaitu sebesar 0,180. Maka pengaruh total manfaat (X1) terhadap minat (Y) melalui sikap positif (Z) diperoleh dari penjumlahan langsung dan pengaruh tidak langsung yaitu: $0,149 + 0,180 = 0,329$. Dapat disimpulkan bahwa manfaat (X1) secara tidak langsung mempunyai pengaruh besar terhadap minat (Y) melalui sikap positif (Z) dibandingkan pengaruh langsung manfaat (X1) terhadap minat (Y). Dengan demikian, sikap positif (Z) dapat menjadi variabel intervening antara manfaat (X1) dengan minat (Y) dalam menggunakan *m-banking*.
2. Analisis pengaruh X2 melalui Y terhadap Z yaitu:
Pengaruh secara langsung X2 terhadap Y sebesar 0,356, sedangkan pengaruh tidak langsung X2 melalui Y terhadap Z yaitu sebesar 0,247. Maka pengaruh total kemudahan (X2) terhadap minat (Y) melalui sikap positif (Z) diperoleh dari penjumlahan pengaruh langsung dan pengaruh

tidak langsung yaitu $0,356 + 0,247 = 0,603$. Dapat disimpulkan bahwa kemudahan (X2) secara tidak langsung mempunyai pengaruh lebih kecil terhadap minat melalui sikap positif dibandingkan pengaruh langsung kemudahan (X2) terhadap minat (Y). Dengan demikian, sikap positif (Z) tidak dapat menjadi variabel intervening antara kemudahan (X2) dengan minat (Y) dalam menggunakan *m-banking*

3. Analisis pengaruh X3 melalui Y terhadap Z yaitu:

Pengaruh secara langsung X3 terhadap Y sebesar 0,034, sedangkan pengaruh tidak langsung X3 melalui Y terhadap Z yaitu sebesar 0,189. Maka pengaruh total kemudahan (X3) terhadap minat (Y) melalui sikap positif (Z) diperoleh dari penjumlahan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung yaitu: $0,034 + 0,189 = 0,223$. Dapat disimpulkan bahwa risiko (X3) secara tidak langsung mempunyai pengaruh besar terhadap minat melalui sikap positif dibandingkan pengaruh langsung risiko (X3) terhadap minat (Y). Dengan demikian, sikap positif (Z) dapat menjadi variabel intervening antara risiko (X3) dengan minat (Y) dalam menggunakan *m-banking*.

IV. SIMPULAN

A. Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan maka simpulan dari penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat berpengaruh positif signifikan terhadap sikap positif dalam menggunakan *m-banking* Bank Ina pada Bank Ina KCP Kelapa Gading, artinya bahwa dengan meningkatnya manfaat penggunaan *m-banking* Bank Ina akan meningkatkan sikap positif seseorang dalam menggunakan *m-banking* Bank Ina.
2. Kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap positif dalam menggunakan *m-banking* Bank Ina pada Bank Ina KCP Kelapa Gading artinya bahwa dengan meningkatnya kemudahan nasabah akan meningkatkan sikap positif nasabah dalam menggunakan *m-banking* Bank Ina.
3. Risiko berpengaruh positif signifikan terhadap sikap positif dalam menggunakan *m-banking* Bank Ina pada Bank Ina KCP Kelapa Gading, artinya dengan semakin baiknya risiko penggunaan *m-banking* maka akan meningkatkan sikap positif dalam menggunakan *m-banking* Bank Ina.
4. Manfaat berpengaruh positif signifikan terhadap minat dalam menggunakan *m-banking* Bank Ina pada Bank Ina KCP Kelapa Gading, artinya ketika meningkatnya manfaat dari *m-banking*, maka minat dalam menggunakan *m-banking* Bank Ina juga akan meningkat.
5. Kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap minat dalam menggunakan *m-banking* Bank Ina pada Bank Ina KCP Kelapa Gading, artinya dengan meningkatnya kemudahan maka akan meningkat juga minat seseorang dalam menggunakan *m-banking* Bank Ina.
6. Risiko berpengaruh positif signifikan terhadap minat dalam menggunakan *m-banking* Bank Ina pada Bank Ina KCP Kelapa Gading, artinya semakin baik resiko yang dirasakan dari penggunaan mobile banking maka akan mampu meningkatkan minat seseorang dalam menggunakan *m-banking* Bank Ina.
7. Sikap positif berpengaruh positif terhadap minat dalam menggunakan *m-banking* Bank Ina pada Bank Ina KCP Kelapa Gading, artinya bahwa semakin tinggi sikap positif seseorang

yang berkaitan dengan kinerja yang baik terhadap *m-banking* maka akan meningkatkan minat untuk menggunakan *m-banking* Bank Ina.

8. Sikap positif dapat memediasi secara full manfaat terhadap minat dalam menggunakan *m-banking* Bank Ina pada KCP Kelapa Gading, artinya bahwa semakin banyak manfaat *m-banking* akan mempengaruhi sikap positif seseorang untuk berminat dalam menggunakan *m-banking* Bank Ina.
9. Sikap positif tidak dapat memediasi kemudahan terhadap minat dalam menggunakan *m-banking* Bank Ina pada Bank Ina KCP Kelapa Gading, artinya bahwa kemudahan dapat berpengaruh secara langsung terhadap minat menggunakan *m-banking* tanpa melalui sikap. Berdasarkan *profile* karakteristik responden bahwa nasabah Bank Ina KCP Kelapa Gading yang menggunakan *m-banking* Bank Ina yang dominan adalah laki-laki dengan usia 41 tahun - 50 tahun yang berdomisili di Jakarta beranggapan untuk fitur-fitur yang tersedia dalam *m-banking* Bank Ina sangat jelas dan mudah dimengerti, dapat digunakan dengan mudah dimanapun dan menggunakan layanan *m-banking* Bank Ina untuk bertransaksi tanpa perlu bantuan dari orang lain sehingga nasabah tidak ragu untuk menggunakan *m-banking* Bank Ina, oleh karena seseorang mudah untuk menggunakannya maka nasabah akan berminat untuk menggunakan *m-banking* Bank Ina tanpa harus mempertimbangkan sikap.
10. Sikap positif dapat memediasi secara full risiko terhadap minat menggunakan *m-banking* Bank Ina pada Bank Ina KCP Kelapa Gading, artinya bahwa semakin baik risiko yang dirasakan seseorang pengguna *m-banking* dan sikap positif yang

ditunjukkan oleh nasabah semakin baik maka akan meningkatnya minat nasabah dalam menggunakan *m-banking* Bank Ina.

Implikasi managerial dari hasil analisis dan pembahasan yang diharapkan sebagai berikut:

- Dengan sikap positif yang dapat memediasi manfaat *m-banking* terhadap minat dalam menggunakan *m-banking* lebih besar dibandingkan dengan pengaruh manfaat terhadap minat dalam menggunakan *m-banking*. Dengan demikian untuk menarik sikap positif untuk berminat menggunakan *m-banking*, maka berdasarkan indikator manfaat bahwa dengan menggunakan *m-banking* dapat membuat pekerjaan lebih cepat dalam bertransaksi maka Bank Ina diharapkan untuk terus melakukan pengembangan sistem layanan pada *m-banking* Bank Ina sesuai dengan kebutuhan nasabah seperti investasi, valas dan tarik tunai tanpa kartu sehingga nasabah tertarik untuk terus menggunakan *m-banking* Bank Ina.
- Berdasarkan indikator risiko bahwa ada risiko tertentu yang harus nasabah tanggung dalam melakukan transaksi dengan menggunakan *m-banking* maka Bank Ina diharapkan untuk lebih memperhatikan risiko yang timbul dari penggunaan *m-banking* Bank Ina yaitu:
 - Bank Ina memberikan edukasi kepada nasabah terkait bertransaksi melalui *mobile banking* agar selalu menjaga kerahasiaan *username* dan *password* serta nomor PIN kepada orang lain termasuk pihak Bank, tidak melakukan transaksi menggunakan *m-banking* dengan jaringan internet gratis karena data-data *user* berpotensi dicuri oleh pihak lain dalam jaringan yang sama dan

memastikan jumlah transaksi yang tercantum di *mobile banking* sudah sesuai dengan dengan jumlah transaksi yang akan ditransfer atau dibayarkan sehingga risiko yang ada dapat diminimalisir oleh nasabah.

- Bank Ina agar meningkatkan sistem keamanan yang berlapis dalam nasabah bertransaksi melalui *mobile banking* dengan memberikan kode *One Time Pssword (OTP)* kepada nasabah, sehingga hanya nasabah yang menerima dan menggunakan OTP tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian bahwa nasabah yang menggunakan *m-banking* Bank Ina pada Bank Ina KCP Kelapa Gading yang dominan adalah laki-laki dengan usia 41-50 tahun, domisili tempat tinggal di Jakarta, maka untuk peneliti yang selanjutnya agar melakukan penelitian kepada perempuan, usia 41-50 tahun dengan domisili tempat tinggal di Jakarta.

DAFTAR RUJUKAN

Bank Ina. (2021). *Going Digital. Annual Report 2021*.

Caroline, C. C., & Hastuti, T. D. (2021). Analisis Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *M-Banking* Berdasarkan Teori TAM. *Jurnal Keunis (Keuangan Dan Bisnis)*, 9(2), 160–172.

Danuri, & Maisaroh, S. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan*.

Darmeinis, & Yenny. (2022). Pengaruh Kemudahan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Suryapranoto. *Jurnal Jempper*, 1(1).

Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 62(1).

Hadi, S., & Novi. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile*

Banking. Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan, 5(1).

Harisa, E., & Sari, N. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Menggunakan *Internet Banking* (Studi Pada Mahasiswa Universitas Syiah Kuala). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam*, 1(2).

Jyantari, I. A. A. U., & Seminari, N. K. (2018). Peran Kepercayaan Memediasi Persepsi Risiko Terhadap Niat Menggunakan Mandiri *Mobile Banking* di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(5), 2621–2651.

Kusuma, A. P., & Syahputra. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Sikap Penggunaan E-Wallet di Kota Bandung 2020. *Journal of Applied Business Administration*.

Maulidiyah, S. (2017). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kesesuaian Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bank Mandiri di Surabaya. *Artikel Ilmiah*.

Natawibawa, I. W. Y., Irianto, G., & Roekhudin. (2018). Theory of Reasoned Action sebagai Prediktor Whistleblowing Intention Pengeloa Keuangan di Institusi Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 4(4), 310-319.

OJK. (2015). *Bijak Ber-Electronic Banking*.

Pangestu, A., & Bagana, B. D. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Investasi Generasi Milenial di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(3), 212–220.

Pavlou, P. A. (2001). *Integrating Trust in Electronic Commerce with the Technology Acceptance Model: Model Development and Validation*.

Priambodo, S., & Prabawani, B. (2016). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Semarang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis*.

Putri, N. M. D. R., & Rahyuda, H. (2017). Pengaruh Tingkat Financial Literacy dan Faktor Sosiodemografi Terhadap Perilaku Keputusan Investasi Individu. *E- Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 6(9), 3407–3434.

Rismalia, R., & Sugiyanto, S. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Dana Di Universitas Esa Unggul. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 561–588.

Sari, D. M., Fasa, M. I., & Suharto. (2021). Manfaat Dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking. *Al-Infraq: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(2), 2087–2178.

Sujana, K., Hariyadi, S., & Purwanto, E. (2018).

- Hubungan Antara Sikap Dengan Perilaku Peduli Lingkungan Pada Mahasiswa. *Jurnal Ecopsy*, 5(2), 81.
- Wahyuningsih, D. W. (2019). Pengaruh Variasi Produk, Harga Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Membeli Motor Yamaha N-MAX di Wonogiri. *Edunomika*, 3(2).
- Wardani, R. P., & Nugraheni, B. D. (2021). *Implikasi Teknologi Informasi Terhadap Profesi Auditor Dalam Menghadapi Remote Audit. Media Mahardhika*, 20(1).
- Yahya, I., Retnandi, D., & Putri, M. (2016). Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Di BRISyariah KC Semarang. *Conomica*, (7(1)).