Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Persepsi Kepercayaan Para Generasi Millennial Dalam Menggunakan Mobile Banking Studi Kasus Pasa Nasabah Bank BCA

Determinant of
Mobile Banking
Usage

91

Hery Subowo, Tria Adella Noviantika, Samuel Sumantri

Program Studi Manajemen, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan

EMail: Samuel.sumantri@ibik.ac.id

Submitted:
JUNI 2023

Accepted:
SEPTEMBER 2023

ABSTRACT

This study aims to determine whether Perception of Ease of Use, Perception of Risk, and Perception of Trust have an effect on Mobile Banking Users. The population used in this study is Bank BCA customers throughout Indonesia who use mobile banking. The sample in this study was 160 respondents and the technique used was probability sampling. The data obtained were then processed with SPSS version 26.0. The data analysis method used is quantitative analysis. This analysis includes validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination analysis, t test and f test. Based on the results of the t test, the variable Perception of Ease of Use, the variable Perception of Risk, and the variable Perception of Trust have a significant influence on Mobile Banking Users. Based on the f test, it is known that the variables of Perception of Ease of Use, Perception of Risk, and Perception of Trust simultaneously have a significant effect on Mobile Banking Users.

Keywords: Perception of Ease of Use, Perception of Risk, Perception of Trust, Mobile Banking Users

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, dan Persepsi Kepercayaan berpengaruh terhadap Pengguna Mobile Banking. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BCA di seluruh Indonesia yang menggunakan mobile banking. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 160 responden dan teknik yang digunakan adalah probabilitas sampling. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan SPSS versi 26.0. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Analisis ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi, uji t dan uji f. Berdasarkan hasil uji t, variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan, variabel Persepsi Risiko, dan variabel Persepsi Kepercayaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Pengguna Mobile Banking. Berdasarkan uji f diketahui bahwa variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, dan Persepsi Kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Pengguna Mobile Banking.

Kata Kunci : persepsi kemudahan penggunaan, persepsi resiko, persepsi kepercayaan, pengguna mobile banking

PENDAHULUAN

Pada tahun 1995 NV Perseroan Dagang Dan Industrie Semarang Knitting Factory berdiri sebagai cikal bakal Bank Central Asia yang disingkat dengan sebutan BCA. BCA mulai beroperasi pada 21 februari 1957 dan berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. Pada tahun 1975 tepatnya 2 september 1975 nama bank diubah menjadi PT Bank Central Asia

JIKES

Jurnal Informatika
Kesatuan
Vol. 3 No. 2, 2023
page. 91-100
IBI Kesatuan
ISSN 2807 – 4335
DOI: 10.37641/jikes.v3i2.1796

(BCA) dan memperkuat jaringan layanan cabang. Pada tahun 1977 BCA berkembang menjadi Bank Devisa. Pada tahun 2017 hingga 2018 di bidang *e-commerce* dan *cashless payment settlement*, BCA membangun kolaborasi dengan perusahaan-perusahaan *fintech* atau *e-commerce* melalui *Application Programming Interface* (API). Pada tahun 2018 BCA meluncurkan fitur *peer-to-peer* transfer berbasis teknologi QR code. Dan pada tahun 2019 hingga 2020 BCA meluncurkan keyboard dan pembukaan rekening melalui BCA Mobile dan WELMA.

Menurut OJK (2016) layanan perbankan digital merupakan kegiatan perbankan yang dapat diakses secara mandiri dengan menggunakan sarana elektronik, baik itu melalui media digital milik nasabah, calon nasabah maupun milik bank sendiri. Dengan adanya layanan perbankan digital ini dapat memudahkan calon nasabah dan nasabah untuk mendapatkan informasi, registrasi, pembukaan rekening, melakukan komunikasi, penutupan rekening, transaksi perbankan, dan termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan seperti halnya informasi mengenai nasihat keuangan (*financial advisory*), transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*ecommerce*), investasi, dan lain sebagainya.

Persepsi Kemudahan Penggunaan, Menurut Widjana (2010:33) Persepsi kemudahan penggunaan berarti keyakinan individu bahwa menggunakan system teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau bekerja secara manual. Kemudahan pengguna mobile banking memiliki makna bahwa layanan mobile banking oleh pihak bank akan mudah dipahami dan mudah untuk digunakan, sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tata cara bertransaksi menggunakan mobile banking.

Menurut Yudha (2015), risiko ialah suatu keadaan tidak pasti yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara online. Pertimbangan tersebut berupa jarak dan suasana impersonal dalam transaksi online dan infrastruktur global yang banyak mengandung unsur risiko. Seperti, risiko bocornya PIN dan data pribadi nasabah, risiko dari serangan virus, risiko salah kirim, atau bahkan nasabah melakukan salah ketik.

Menurut Mahardika dan Basuki (2011) dalam Wibowo, Rosmauli, dan Suhud (2015) mendefinisikan kepercayaan nasabah yang didefinisikan disini sebagai indikator keadaan psikologis yang mengarah pada kepercayaan dalam melakukan transaksi perbankan di internet, menjaga kepentingan transaksi nasabah, menjaga komitmen dalam melayani nasabah, dan memberikan manfaat pada penggunaannya. indikator yang digunakan untuk variabel kepercayaan sebagai berikut: Dapat di percaya, Mengedepankan kepentingan nasabah, Menjaga nama baik dan berkomitmen tinggi, Percaya informasi yang di berikan, Memperhatikan kondisi nasabah.

Menurut Yuswohady dalam artikel *Millennial Trends* (2016) Generasi milenial (*Millennial Generation*) adalah generasi yang lahir dalam rentang waktu awal tahun 1980 hingga tahun 2000. Mereka disebut generasi milenial karena merekalah generasi yang hidup di pergantian milenium. Secara bersamaan di era ini teknologi digital mulai merasuk ke segala sendi kehidupan. Generasi Y atau yang lebih akrab dengan sebutan generasi millennial adalah generasi yang lahir di saat teknologi sedang berkembang pesat. Kehadiran komputer, video games, gadget, dan smartphone yang tersambung dengan kecanggihan internet membuat generasi millenials ini mudah mendapatkan informasi secara cepat dan sebagainya. Dengan generasi ini bisa dikatakan penuh ide-ide visioner dan inovatif untuk melahirkan pengetahuan dan penguasaan IPTEK.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, persepsi risiko, persepsi kepercayaan secara simultan dan parsial terhadap pengguna mobile banking pada generasi millenials.

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan pembahasan dalam judul ini maka penelitian ini tergolong penelitian deskriptif dan kuantitatif. Penelitian deskriptif dan kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Metode Analisis Data Penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda dengan sebelumnya dilakukan uji kualitas data melalui uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik.

Objek dalam penelitian ini adalah pengguna mobile banking BCA yaitu nasabah Bank BCA generasi millennials dengan usia kisaran 20 tahun- 40 tahun. Maka tujuan yang ingin dicapai oleh saya adalah untuk melihat sejauh mana nasabah yang menggunakan mobile banking. Objek penelitian yang akan diteliti, yaitu persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, dan persepsi kepercayaan dan pengguna mobile banking. Untuk mengimplementasikan hal tersebut maka dilakukan penyebaran kusioner kepada responden yang tidak terlibat langsung dan melalui online seperti menyebarkan melalui Instagram, WhatsApp Messenger, dan line dalam pengisian kusioner tersebut. Dalam pelaksanaan penelitian ini peneliti menyebarkan kusioner selama 1 bulan dengan target responden minimal 150 dan kusioner yang masuk sebanyak 160 responden. Data yang dapat diolah sebanyak 160 dan sudah memenuhi syarat penelitian. Dan data ini juga dikatakan layak serta memenuhi standar kelayakan untuk diolah sesuai dengan pernyataan Roscoe.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, domisili kota, dan jumlah penghasilan. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut. Sebagian besar responden yaitu pengguna mobile banking adalah laki- laki yaitu sebanyak 55 orang (34,37%) dan perempuan sebanyak 105 orang (65,63%).

Berdasarkan usia, responden yang memiliki usia 20- 23 tahun sebanyak 125 orang (78,13%), responden yang berusia 24-28 tahun sebanyak 28 orang (17,5%) dan responden yang berusia 29-40 tahun sebanyak 7 orang (4,37%). Responden pengguna mobile banking, yang bekerja sebagai Mahasiswa sebanyak 84 orang (52,5%), responden yang bekerja sebagai Pegawai Swasta sebanyak 44 orang (27,5%), responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 12 orang (7,5%) dan responden yang bekerja sebagai Wirausaha sebanyak 20 orang (12,5%).

Berdasarkan domisili diketahui bahwa responden pengguna mobile banking, yang tinggal di kota bogor sebanyak 121 orang (75,63%) dan yang tinggal di luar kota bogor sebanyak 39 orang (24,37%). Berdasarkan penghasilan diketahui bahwa responden pengguna mobile banking yang memiliki jumlah pendapatan perbulan dibawah 3.000.000- 4.000.000 juta sebanyak 89 orang (55,63%), jumlah pendapatan perbulan 4.000.000- 5.000.000 juta sebanyak 63 orang (39,37%) dan jumlah pendapatan perbulan >5.000.000 sebanyak 8 orang (5%).

Kualitas Data Penelitian

Berdasarkan uji validitas dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan untuk mengukur keempat variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, persepsi kepercayaan dan pengguna mobile banking menghasilkan nilai r hitungnya di atas 0.154. Maka seluruh pertanyaan dinyatakan Valid. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan melihat koefisien Cronbach's Alpha yang harus $>0,60$. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai cronbach's alpha $0,910 > 0,60$ yang menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan reliabel. $0,804$ untuk variabel persepsi risiko, $0,798$ variabel persepsi kepercayaan, dan $0,759$ untuk variabel pengguna mobile banking yang melebihi $0,600$ sehingga dapat dinyatakan reliabel.

Berdasarkan uji normalitas menggunakan grafik histogram dapat dinyatakan bahwa data sesuai dengan asumsi uji normalitas. Karena grafik yang dapat dikatakan normal yaitu grafik yang berbentuk sebuah lonceng. Uji multikolinearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan varian inflantion factor (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh independent lainnya. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diketahui bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan memiliki nilai VIF sebesar $1.396 < 10$, persepsi risiko memiliki nilai VIF sebesar $1.010 < 10$, dan persepsi kepercayaan memiliki nilai VIF sebesar $1.406 < 10$, maka H_0 diterima artinya regresi linier berganda tidak terjadi kasus multikolinearitas. Dengan demikian, asumsi non multikolinearitas telah terpenuhi.

Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, titik-titik tidak membentuk pola bergelombang dan titik-titik tidak berkumpul hanya diatas saja dan dibawah saja. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada atau tidak terjadi heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

Hasil Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan untuk mencari pola hubungan antara satu variabel terikat (*dependent*) dan dengan lebih dari satu variabel bebas (*independent*). Digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Persepsi kemudahan penggunaan, Persepsi risiko, Persepsi kepercayaan terhadap pengguna mobile banking. Analisis ini diolah menggunakan SPSS 26.0.

Tabel 1 Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	7.606	1.158		6.568	.000
PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN	.300	.068	.339	4.430	.000
PERSEPSI RISIKO	.003	.041	.004	.066	.948
PERSEPSI KEPERCAYAAN	.381	.088	.333	4.334	.000

a. Dependent Variable: PENGGUNA MOBILE BANKING

Sumber : Data primer yang diolah (2021)

Dari tabel 1 dapat disusun persamaan sebagai berikut :

$$Y = 7.606 + .300X_1 + .003X_2 + .381X_3 + e$$

Dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

- Nilai konstanta sebesar 7.606 menyatakan bahwa jika ada persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, dan Persepi kepercayaan dalam keadaan konstan atau 0, maka pengguna mobile banking nilainya sebesar 7.606
- Persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap pengguna mobile banking dengan nilai koefisien regresi X_1 (β) sebesar 0,300
- Persepsi risiko memiliki pengaruh positif pengguna mobile banking dengan nilai koefisien regresi X_2 (β) sebesar 0.003
- Persepsi kepercayaan memiliki pengaruh positif pengguna mobile banking dengan nilai koefisien regresi X_3 (β) sebesar 0,381

Uji Koefisien Determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menunjukan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen, atau sejauh mana kontribusi variabel mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.588 ^a	.346	.333	1.67810

a. Predictors: (Constant), PERSEPSI KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN

Sumber : Data primer yang diolah (2021)

Hasil pada tabel 2 menunjukan bahwa koefisien determinasi (R) sebesar 0,588 yang berarti bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara variabel independen

terhadap variabel dependen. Nilai R berkisar 0 sampai 1, sedangkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.346 ini artinya bahwa kontribusi variabel independen hanya mampu menjelaskan atau mempengaruhi variabel dependen sebesar 34,6% sedangkan 65,4% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

Uji Hipotesis Parsial digunakan untuk melihat signifikan variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara individu tau sendiri- sendiri. Pengujian ini dilakukan secara parsial atau individu, dengan menggunakan uji t statistik untuk masing-masing variabel bebas, dengan tingkat kepercayaan signifikan sebesar 0,05. Jika nilai probability t lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima dan menolak H_0 , sedangkan jika nilai probability t lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima dan menolak H_a .

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial data didapatkan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar $4.430 > 1.975$ dan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya secara parsial persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengguna mobile banking.

Berdasarkan hasil perhitungan data diatas didapatkan nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ sebesar $0.066 < 1.975$ dan nilai signifikan sebesar $0.958 < 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_2 ditolak yang artinya parsial persepsi risiko tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengguna mobile banking.

Berdasarkan hasil perhitungan data diatas di dapatkan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar $4.334 > 1.975$ dan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima yang artinya parsial persepsi kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengguna mobile banking.

Pengujian hipotesis simultan digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko dan persepsi kepercayaan secara bersama- sama terhadap pengguna mobile banking dengan menggunakan uji-F. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka terdapat pengaruh yang signifikan terhadap pengguna mobile banking.

Tabel 4. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	232.478	3	77.493	27.519	.000 ^b
	Residual	439.297	156	2.816		
	Total	671.775	159			

a. Dependent Variable: PENGGUNA MOBILE BANKING

b. Predictors: (Constant), PERSEPSI KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN

Untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel *dependent* dan variabel *independent* dapat kita lihat dari nilai level of significant 0,05. Jika nilai F *significant* dibawah nilai *level of significant* (0,05) maka H_0 ditolak dan H_4 diterima. Berdasarkan tabel di atas nilai F *significant* sebesar 0,000 dimana yang artinya $F_{sig} 0,000 < 0,05$ artinya variabel X_1 , X_2 , dan X_3 secara simultan atau bersama- sama memiliki pengaruh yang *significant* terhadap pengguna *mobile banking*. Jadi hasil dari penelitian ini menyatakan H_0 ditolak dan H_4 diterima.

Pembahasan

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Pengguna Mobile Banking.

Variabel persepsi kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pengguna mobile banking. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, pengguna mobile banking akan meningkatkan produktivitas dan kinerja nasabah apabila nasabah tersebut memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi bahwa aplikasi mobile banking dapat digunakan dengan mudah. Nasabah percaya bahwa aplikasi mobile banking mudah dipelajari, mudah digunakan, jelas dan mudah dipahami serta membuat mereka semakin terampil sehingga mereka akan menggunakan secara terus- menerus. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2016).

Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Pengguna Mobile Banking. Variabel persepsi risiko mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap pengguna mobile banking. Hasil

penelitian ini menunjukkan bahwa, persepsi risiko dipandang sebagai ketidakpastian yang dihubungkan dengan hasil dari suatu keputusan, sehingga rasa ketidakpastian yang dialami oleh pengguna tersebut saat memutuskan untuk melakukan transaksi melalui mobile banking. Risiko yang dihadapi oleh pengguna transaksi online adalah risiko keamanan bertransaksi dan kepastian terhadap barang yang dipesannya. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mubiyanto (2013).

Pengaruh Persepsi Kepercayaan terhadap Pengguna Mobile Banking. Variabel persepsi kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pengguna mobile banking. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, pengguna mobile banking akan meningkatkan produktivitas dan kinerja nasabah apabila nasabah tersebut memiliki kesediaan untuk melakukan tindakan sesuai dengan yang diharapkan. Nasabah percaya bahwa pihak bank dapat dipercaya, mendepankan kepentingan nasabah, menjaga nama baik dan berkomitmen tinggi, percaya informasi yang diberikan, serta perhatian terhadap kondisi nasabah, apabila nasabah menggunakan mobile banking. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2016).

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, dan Persepsi Kepercayaan terhadap Pengguna Mobile Banking Secara Simultan. Persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko dan persepsi kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pengguna mobile banking. Hasil penelitian R Square pada penelitian ini adalah sebesar 0,346. Hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel Persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, dan persepsi kepercayaan terhadap pengguna mobile banking adalah sebesar 34,6% sedangkan 65,4% ditentukan oleh faktor lain. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan pengguna mobile banking juga semakin mudah dipahami, mudah digunakan dan aman untuk bertransaksi. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2016).

PENUTUP

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko dan persepsi kepercayaan terhadap pengguna mobile banking pada nasabah bank BCA. Berdasarkan rumusan masalah dan hasil uji hipotesis yang telah diajukan dengan model analisis regresi linier berganda.

Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap pengguna mobile banking. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap pengguna mobile banking.

Persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap pengguna mobile banking. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t, sehingga H_0 diterima dan H_2 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna mobile banking.

Persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap pengguna mobile banking. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t, sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap pengguna mobile banking.

Persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, dan persepsi kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pengguna mobile banking. Hal ini dibuktikan bahwa dengan hasil uji F sehingga H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko dan persepsi kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pengguna mobile banking. Sehingga H_4 dalam penelitian ini diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ghozali, I. (2016). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [2] Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25 (9th ed.). Semarang: Universitas Diponegoro
- [3] Mubiyantoro, Ari dan syaefullah. (2013). "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kesesuaian dan Persepsi Risiko Terhadap

- Sikap Penggunaan Mobile Banking (Studi Kasus di Bank BRI Kota Malang)”
Jurnal Akuntansi Universitas Brawijaya Malang.
- [4] Mulyono.(2019). Analisis Uji Asumsi Klasik. Jakarta : Binus Business School Undergraduate Program
- [5] Otoritas Jasa Keuangan. (2016). Panduan Penyelenggaraan Digital Banc. Jakarta
- [6] Santoso, Bobby Kurniawan. (2016). “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Persepsi Kenyamanan dan Persepsi Kecocokan Terhadap Sikap Pengguna Internet Banking” Jurnal Akuntansi Brawijaya Malang.
- [7] Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- [8] Widjana, Mahardika Aditya. (2010). “Determinan Faktor Penerimaan terhadap Internet Banking pada Nabah Bank di Surabaya. Tesis. Surabaya: Sekolah Tinggi Ekonomi Perbanas.
- [9] Wibowo, S.F., Rosmauli, D., & Suhud, U. (2015). “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card” Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia. Vol.6(1): hal 444-445
- [10] Budiman, M. A., & Amyar, F. (2021). The effect of audit opinions, implementation of audit recommendations, and findings of state losses on corruption levels in the ministries and institutions of the Republic of Indonesia. *Jurnal Tata Kelola Dan Akuntabilitas Keuangan Negara*, 7(1), 113–129. <https://doi.org/10.28986/jtaken.v7i1.471>
- [11] Damik, D., Purba, E., & Hutabarat, A. S. (2021). The Effect of Population and Human Development Index on Economic Growth Pematangsiantar City. *BIRCI-Journal*, 4(3), 3658–3668.
- [12] Evalin, Z. Z., Sukartaatmadja, I., & Mulyadi, M. N. (2021). Analisis Peran Kinerja Customer Service Dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 151–160. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i2.767>
- [13] Fanasha, F., Muktiadji, N., & Hendrian, G. (2021). Pengaruh Loan To Deposit Ratio, Capital Adequacy Ratio, Dan Non Performing Loan Terhadap Profitabilitas Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI). *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 131–140. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i2.764>
- [14] Guicheldy, A., & Sukartaatmadja, I. (2021). Pengaruh Capital Adequacy Ratio, Non Performing Loan, Biaya Operasional dan Pendapatan Operasional Terhadap Pertumbuhan Laba Bank. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(1), 131–140.
- [15] Hermawan, S., Sudradjat, S., & Amyar, F. (2021). Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Ukuran Perusahaan Terhadap Tax Avoidance Perusahaan Property dan Real Estate. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(2), 359–372. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i2.873>
- [16] Hermawan, T., & Sutarti, S. (2021). Pengaruh Likuiditas, Leverage, dan Profitabilitas Terhadap Pengungkapan Sustainability Report. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(3), 597–604. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i3.1209>
- [17] Imtinan, G., & Hasibuan, D. H. (2021). Pengaruh Temuan Audit Dan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Terhadap Tingkat Pengungkapan Laporan Keuangan Pada Kementerian. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(2), 215–224. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i2.488>
- [18] Iriyadi, I., & Antonio, Y. (2021). Climate Change Disclosure Impact on Indonesian Corporate Financial Performance. *Jurnal Dinamika Akuntansi Dan Bisnis*, 8(2), 117–127. <https://doi.org/10.24815/jdab.v8i2.20424>
- [19] Jatmika, A., Entang, M., & Purba, J. H. V. (2021). THE STRATEGY OF

- HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT IN IMPROVING THE COMPETITIVE ADVANTAGE (Case Study at Madinatul Qur'an Islamic Boarding School, Depok). *Jhss (Journal of Humanities and Social Studies)*, 5(1), 91–98. <https://doi.org/10.33751/jhss.v5i1.3827>
- [20] Karina, K., & Sutarti, S. (2021). Pengaruh Ukuran Perusahaan Dan Corporate Governance Terhadap Manajemen Laba Di Industri Perbankan Indonesia. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(1), 111–120. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i1.487>
- [21] Magdalena M, A., Sahala Marpaung, B., & HM Hasibuan, D. (2021). The Effect of Activity Ratio to the Company's Profitability in Trading, Service, and Investment Sub-Sector. *Journal of Accounting, Business and Finance Research*, 11(1), 38–45. <https://doi.org/10.20448/2002.111.38.45>
- [22] Maulana, A., Ariffin, M., & Gendalasari, G. G. (2021). Pengaruh Return On Assets Dan Biaya Operasional Terhadap Pendapatan Operasional Terhadap Market Share Pada Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(1), 163–172. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i1.504>
- [23] Mekaniwati, A., Nurendah, Y., Maulina, D., & Hanifah, N. S. (2021). Tantangan Technopreneur Bagi Umkm Di Kota Bogor Sebagai Strategi Bertahan Di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(3), 597–606. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i3.797>
- [24] Munawar, A., Gendalasari, G. G., Kurniawan, I. M. G. A., Purnomo, D., Ependi, N. H., Rulinawaty, Indrawan, M. I., & Sadri, M. (2021). Cluster Application with K-Means Algorithm on the Population of Trade and Accommodation Facilities in Indonesia. *Journal of Physics: Conference Series*, 1933(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1933/1/012027>
- [25] Neva, S., & Amyar, F. (2021). Pengaruh Fraud Diamond dan Gonetheory Terhadap Academic Fraud. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 5(1), 41. <https://doi.org/10.36339/jaspt.v5i1.408>
- [26] Piramita, S., Hannan, S., & Purba, J. H. V. (2021). Pengaruh Social Media Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Kpr Non Subsidi Dengan Mediasi Persepsi Merek (Studi Pada Bank Xyz). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 7(2), 487–497. <https://doi.org/10.17358/jabm.7.2.487>
- [27] Purba, J. H. V., Fathiah, R., & Steven, S. (2021). The Impact of the COVID-19 Pandemic on the Tourism Sector. *Riset : Jurnal Aplikasi Ekonomi, Akuntansi Dan Bisnis*, 3(1), 389–401. <https://doi.org/10.55980/esber.v1i3.50>
- [28] Puspitasari, R., & Astrini, D. (2021). Dampak Literasi Dan Inkuisi Keuangan Terhadap Kinerja Pelaku UMKM Di Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 181–190. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i2.771>
- [29] Puspitasari, R., Tinggi, S., Ekonomi, I., Zarkasyi, S. W., Padjadjaran, U., Iriyadi, I., Tinggi, S., & Ekonomi, I. (2021). *Competency and Quality of Financial Reporting Management of Competency and Quality of Financial Reporting Management*. May, 37–46. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4969626>
- [30] Rainanto, B. H., Bon, A. T., Mekaniwati, A., & Melle, J. Van. (2021). Interaction of Green Marketing Mix (GMM) and Pro-Environmental Behavior (PEB) in the Hospitality Industry to Achieve Sustainable Industry Performance (SIP). *Review of International Geographical Education Online*, 11(3). https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=13KyB3kAAAAJ&sortby=pubdate&citation_for_view=13KyB3kAAAAJ:d1gkVwhDpl0C
- [31] Riwoe, F. L. R., & Purba, J. H. V. (2021). Analisis Sikap Multiatribut Fishbein Dalam Pengambilan Keputusan Mahasiswa Memilih Kampus IBI Kesatuan. *JAS-*

- PT (*Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia*), 5(1), 51. <https://doi.org/10.36339/jaspt.v5i1.409>
- [32] Sastra, H., Ariziq, B., & Sukartaatmadja, I. (2021). Pengaruh Financing To Deposit Rasio Dan Non Performing Financing Terhadap Return On Asset Studi Kasus pada Enam Bank Umum Syariah di Indonesia Periode 2014-2018. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(3), 653–664. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i2.353>
- [33] Setiawan, B., Afiff, A. Z., & Heruwasto, I. (2021). The role of norms in predicting waste sorting behavior. *Journal of Social Marketing*, 11(3), 224–239.
- [34] Setiawan, Budi, Afiff, A. Z., & Heruwasto, I. (2021). Personal Norm and Pro-Environmental Consumer Behavior: an Application of Norm Activation Theory. *ASEAN Marketing Journal*, 13(1). <https://doi.org/10.21002/amj.v13i1.13213>
- [35] Widaningsih, N., Sutiharni, S., Istikomah, I., & ... (2021). Application of digital Agricultural Tools in Indonesia: From Creativity towards Rural Community Innovation. ... *Research and Critics ...*, 14092–14102. <https://www.bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/3512>
- [36] Prihatono, Y.P. and Sutomo, H., 2019. Analisis Perhitungan, Pencatatan, Penyetoran dan Pelaporan Pajak Penghasilan 21 Pada RS Vania Bogor Tahun 2015-2016. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 7(2), pp.331-342.
- [37] Apriany, A. and Gendalasari, G.G., 2022. Pengaruh Kesadaran Merek Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk AMDK SUMMIT. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(1), pp.105-114.
- [38] Aura, S. and Efrianti, D., 2021. Pengaruh Likuiditas, Profitabilitas, Dan Pertumbuhan Penjualan Terhadap Harga Saham Perusahaan Sub Sektor Makanan Dan Minuman. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(2), pp.399-418.
- [39] Luviani, N.H. and Pramiudi, U., 2020. Pengaruh Leverage, Profitabilitas dan Likuiditas terhadap Keputusan Hedging. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 8(2), pp.187-196.
- [40] Maulana, A. and Mulyana, M., 2020. Analisis pengaruh public relation dan sales promotion terhadap minat beli pada produk Starbucks di Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(2), pp.47-64.
- [41] Hidayat, L. and Marlina, T., 2016. Analisis Perbandingan Persepsi Masyarakat Kota Bogor Pada Kinerja Perbankan Syariah Dan Perbankan Konvensional. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 4(3), pp.174-182.
- [42] Hasibuan, D.H., 2013. Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Penjualan dan Kaitannya dengan Efektivitas Pengendalian Intern. *Jurnal Akuntansi*. 1 (1), pp.17-25.
- [43] Imtinan, G. and Hasibuan, D.H., 2021. Pengaruh Temuan Audit Dan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Terhadap Tingkat Pengungkapan Laporan Keuangan Pada Kementerian. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(2), pp.215-224.
- [44] Gendalasari, G.G., 2020. A Market-Based analysis On Small and A Medium Busines Strategies in Bogor's Footwear Industry. *Riset: Jurnal Aplikasi Ekonomi Akuntansi dan Bisnis*, 2(1), pp.153-166.
- [45] Hasibuan, D.H. and Auliya, M., 2019. The effects of characteristics of the board of commissioners and audit committee on the level of risk disclosure in financial sector service companies in the banking sector listed on the Indonesia stock exchange in the period 2015-2017. *Riset: Jurnal Aplikasi Ekonomi Akuntansi dan Bisnis*, 1(2), pp.079-089.
- [46] Hasibuan, D.H. and Khomsiyah, E., 2019. Do corporate social responsibility and corporate governance affect tax aggressiveness? Evidence from Indonesia. *Journal of Accounting, Business and Finance Research*, 7(1), pp.8-16.
- [47] Saputra, S. and Supriadi, Y., 2018. Analisis Terhadap Kinerja Saham Perusahaan (Studi Kasus PT. Trias Sentosa Tbk.–TRST). *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 6(2), pp.97-101.

- [48] Sutarti, S., Siswanto, S. and Subandi, A., 2018. Implementasi Dan Analisis QoS (Quality of Service) Pada VoIP (Voice Over Internet Protocol) Berbasis Linux. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer*, 5(2).
- [49] Septiana, R. and Muktiadji, N., 2020. Analisis rasio LDR, Leverage dan Profitabilitas Untuk Menilai Pertumbuhan Laba. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(2), pp.189-198.
- [50] Nasuci, K.P., Sari, R. and Sari, R.H.D.P., 2020. The Effect Of Audit Tenure, Company Size, Audit Firm's Reputation On Audit Quality. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 8(3), pp.393-402.
- [51] Sutomo, H., 2019. Analisis Penerapan Pajak Pertambahan Nilai pada PT Sarana Aspal Nusantara. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 7(2), pp.290-300.