

PENGARUH KEPERCAYAAN, FITUR LAYANAN, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* DI KALANGAN GENERASI-Z

Anafiah Rumuar
Hendrato Setiabudi Nugroho
Fakultas Ekonomi Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Email: anafiahrumuar3@gmail.com

Received : June 19 th 2024	Revised : aug 17 th 2024	Accepted : Sep 30 th 2024
---------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

ABSTRACT

The banking sector in Indonesia is currently experiencing significant growth, with mobile banking services being a notable innovation. One such service is BRImo, provided by PT Bank Rakyat Indonesia. BRImo offers remote access to banking services, which eliminates the need for direct assistance from tellers and customer service staff. This study aimed to investigate the effects of trust, features, convenience, and safety on Generation-Z's decision to use mobile banking. This quantitative study utilized primary data collected through questionnaires. The sample consisted of 100 students from Yogyakarta, selected through purposive sampling, focusing on those from the top five universities. Data analysis was conducted using SPSS 25. The results indicate that trust, features, convenience, and safety significantly influence Generation-Z's decision to use mobile banking. These factors also have a significant combined impact on this decision. This study concludes that trust, features, convenience, and safety each have significant partial effects on Generation-Z's decision to use mobile banking. In addition, these factors collectively have a significant influence on this decision.

Kata kunci : Trust, Features, Convenience, Safety, Mobile Banking, Generation Z

PENDAHULUAN

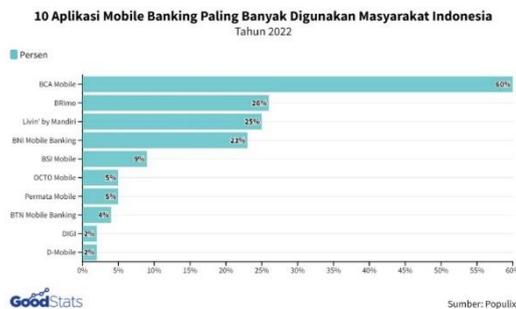
Seiring berkembangannya teknologi dan ekonomi digital, masyarakat merasakan dampak positifnya, terutama di sektor perbankan. Tuntutan untuk memudahkan transaksi secara digital mendorong perbankan untuk melakukan pengembangan dan inovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah (Kurnia, 2021).

Sektor perbankan telah mengembangkan berbagai layanan perbankan yang menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat saat ini. Dalam era digital, kemudahan yang ditawarkan perbankan yaitu meluncurkan aplikasi *mobile banking*, yang memungkinkan nasabah mengakses berbagai layanan melalui teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu aplikasi yang memanfaatkan teknologi ini adalah aplikasi BRImo

milik PT. Bank Rakyat Indonesia. Layanan BRImo memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan dari jarak jauh tanpa perlu bertemu langsung dengan *teller* atau petugas *customer service*. Penggunaan layanan jarak jauh tentunya memerlukan tingkat kepercayaan yang tinggi dari nasabah, yang terbentuk ketika seseorang yakin bahwa mitra yang terlibat memiliki integritas dan dapat dipercaya.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/PJOK.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum, disebutkan bahwa layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*Customer*

experience), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan. Berdasarkan data survei dari populix, beberapa aplikasi *mobile banking* yang paling diminati pada tahun



2022 adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Populix pada tahun 2022, hasil survei tersebut menunjukkan bahwa aplikasi *mobile banking* yang paling banyak digunakan masyarakat yaitu *BCA mobile* mencapai 60%. Sementara itu, *BRImo* sebesar 26%. Dari data tersebut pertumbuhan *mobile banking* di Indonesia berkembang dengan cepat karena layanan ini mampu menyesuaikan sesuai kebutuhan nasabah di era digital. *Mobile banking* memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat *smartphone*. Layanan ini dapat diakses melalui menu yang tersedia dalam aplikasi yang dapat diunduh dan di-instal oleh pengguna (Marzuki, 2023). Faktor yang mendorong nasabah untuk menggunakan *mobile banking* antara yaitu kepercayaan, fitur layanan, kemudahan dan keamanan.

Meningkatnya kejahatan internet, seperti peretasan akun, kepercayaan menjadi faktor penting dalam penggunaan *mobile banking* untuk transaksi perbankan. Kepercayaan pengguna terhadap *mobile banking* adalah keyakinan nasabah dapat kemudahan akses informasi, termasuk kemudahan menghubungi penyedia layanan, keterbukaan dalam memberikan informasi mengenai layanan dan kesederhanaan prosedur, terbukti tidak

berdampak negatif terhadap keputusan pengguna.

Seiring dengan kemajuan *mobile banking*, masyarakat Indonesia semakin menyukai dan menerima metode pembayaran yang cepat dan efisien. Kemudahan penggunaan adalah keyakinan seseorang bahwa menggunakan teknologi informasi suatu tindakan yang mudah dilakukan tanpa perlu upaya yang besar. Semakin diterimanya *mobile banking* sebagai transaksi keuangan, kemungkinan ancaman yang terkait dengan perkembangan *mobile banking* juga akan meningkat. Sehingga, tingkat keamanan memengaruhi keputusan terhadap menggunakan *mobile banking* sejauh mana pengguna yakin bahwa *mobile banking* benar-benar aman dan tidak menimbulkan risiko privasi data.

Fitur layanan juga dapat memengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan *mobile banking*. Fitur layanan memiliki peran penting dalam menarik perhatian nasabah terhadap produk yang diunggulkan. Dalam konteks ini, fitur layanan yang baik akan meningkatkan keputusan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan suatu produk. Aplikasi *BRImo* merupakan layanan transaksi dapat diakses melalui *smartphone* dan menyediakan berbagai layanan, termasuk fitur tarik tunai tanpa kartu ATM, pengecekan saldo, riwayat transaksi, tranfer antar bank atau bank lain, *top-up e-wallet*, pembelian pulsa dan berbagai jenis transaksi lainnya yang dapat dilakukan di mana pun dan kapan pun. *BRImo* juga menyediakan fitur *QRIS* yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi melalui pemidahan kode QR tanda perlu bersentuhan langsung.

Seiring dengan perkembangan zaman, banyak masyarakat lebih memilih menabung, meminjam uang, dan bahkan melakukan pembayaran melalui *mobile banking*. Pengguna *mobile banking* sebagian besar adalah generasi-Z yang mendominasi penggunaan layanan *mobile banking* karena generasi-Z

tumbuh dengan teknologi digital sebagai bagian integral dan setiap harinya mereka lebih banyak bertransaksi menggunakan pembayaran dengan *mobile banking*. Generasi-Z memilih menggunakan *mobile banking* karena sejalan dengan gaya hidup mereka. Mobile banking memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi kapan saja dan di tempat yang mereka inginkan, sesuai dengan gaya hidup mereka yang serba cepat, sehingga memudahkan generasi-Z dalam melakukan pembayaran berbagai jenis tagihan, pembelian online, top-up *e-wallet*, dan transaksi lainnya. Hal ini menjadi daya tarik bagi generasi-Z.

Marzuki (2023) berdasarkan hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BRImo. Variabel fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BRImo. Variabel keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BRImo. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan dalam menggunakan layanan *mobile banking* mahasiswa di Yogyakarta. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kepercayaan, Fitur Layanan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking di Kalangan Generasi-Z**”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepercayaan

Ningrum dkk (2021), berpendapat kepercayaan sebagai keyakinan seseorang terhadap pihak lain dalam suatu hubungan, berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang dipercayai akan memenuhi semua kewajiban sesuai harapan. Menurut Kotler dan Keller (2016), terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepercayaan sebagai berikut:

- a. Kesungguhan atau ketulusan
- b. Kemampuan
- c. Integritas

- d. Kemauan untuk bergantung

Fitur Layanan

Fitur layanan adalah komponen atau karakteristik dari suatu produk layanan yang disajikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Fitur-fitur ini menjadi dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Selain itu, fitur layanan juga memiliki dampak terhadap keputusan seseorang untuk memilih apakah menggunakan layanan yang telah disediakan atau tidak (Iqbal & Hasan, 2022). Adapun beberapa indikator dari fitur layanan yang dapat digunakan menurut Suryani (2013), yaitu:

- a. Kelengkapan Fitur
- b. Kebutuhan Fitur
- c. Ketertarikan Fitur
- d. Kemudahan dalam Penggunaan

Kemudahan

Kemudahan penggunaan teknologi mengacu pada tingkat kesederhanaan suatu teknologi, di mana semakin sederhana teknologi tersebut digunakan, semakin sedikit upaya yang diperlukan oleh pengguna dalam mengoperasikannya (Kirana dkk, 2023). Terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kemudahan penggunaan (Silaen & Prabawani, 2019), yaitu:

- a. Dapat dipelajari dengan mudah.
- b. Berfungsi dengan lancar sesuai keinginan pengguna.
- c. Mudah untuk meningkatkan keterampilan pengguna.
- d. Mudah dioperasikan.

Keamanan

Kholid & Soemarso (2019), dalam penelitiannya menyebutkan bahwa salah satu komponen penting dari sistem informasi perbankan adalah keamanan. Tujuan keamanan dalam sistem perbankan digital adalah untuk mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari aktivitas ilegal. Faktor utama yang memengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* adalah perasaan aman. Adapun beberapa indikator dari

fitur layanan yang dapat digunakan menurut (Sari, 2019), sebagai berikut:

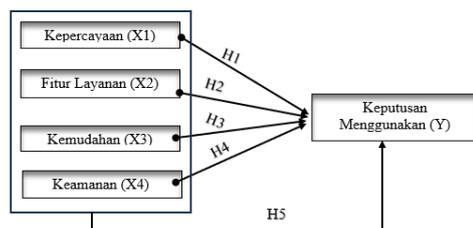
- Tidak merasa khawatir dalam memberikan informasi.
- Mempercayai bahwa informasi akan dilindungi.
- Percaya bahwa transaksi aman dan terjamin keamanan.

Keputusan

Keputusan merupakan tindakan yang dipilih oleh seseorang dari berbagai opsi yang ada. Menurut Kurnia (2021), keputusan penggunaan adalah karakteristik teknologi yang didasarkan pada kepercayaan dan pengalaman sebelumnya yang berperan sebagai faktor pendukung dalam proses pengambilan keputusan untuk menggunakan. Dalam penelitian Alifia (2016) indikator keputusan penggunaan meliputi:

- Seberapa besar keinginan pengguna untuk menggunakan sistem.
- Sejauh mana sistem tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka.
- Dukungan yang mereka terima dalam menggunakan sistem.
- Sejauh mana mereka merekomendasikan sistem tersebut kepada orang lain.

Kerangka Konsep



Gambar 1 Kerangka Konsep

Berdasarkan kerangka konsep tersebut, adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1:Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi-Z.
- H2:Fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan

mobile banking di kalangan generasi-Z.

H3: Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi-Z.

H4:Keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi-Z.

H5:Kepercayaan, fitur layanan, kemudahan dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi-Z.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam pendekatan kuantitatif, analisis data dilakukan setelah data dari semua responden atau sumber lain terkumpul. Proses analisis data meliputi: pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari semua responden, penyajian data untuk setiap variabel yang diteliti, perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, serta perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan (Nugroho, dkk., 2023).

Metode pengumpulan data yang diterapkan yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung oleh individu atau organisasi, sedangkan data sekunder adalah informasi yang telah dikumpulkan dan diproses sebelumnya oleh pihak lain dalam format yang sudah ada. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan *platform digital* yaitu *Google Form*. Data sekunder diperoleh dari informasi yang berasal dari berbagai sumber yang sudah ada, seperti buku, situs website, penelitian sebelumnya termasuk jurnal ilmiah.

Populasi yang digunakan yaitu Mahasiswa di Yogyakarta. Teknik

pengambilan sampel dalam penelitian ini sendiri menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sampling*. Berdasarkan kriteria yang di tentukan sehingga sampel yang diperoleh dalam penelitian ini adalah 100 responden. Analisis dan pengelolaan data pada penelitian ini menggunakan program SPSS 25.

HASIL PENELITIAN

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menentukan apakah distribusi data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas adalah Uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Dalam penelitian ini, nilai signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05, yang berfungsi untuk melihat apakah data terdistribusi normal atau tidak, berdasarkan nilai signifikan (Muhlis & Nugroho, 2022). Berikut adalah hasil dari uji normalitas:

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		RES_2
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000
	Std. Deviation	1.09565
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.075
	Negative	-.082
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.091 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Pengelolaan SPSS, 2024

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari data tersebut yaitu sebesar 0,091 > 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dalam model regresi. Dalam model regresi yang ideal,

tidak seharusnya ada korelasi antara variabel independen. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* atau *Variance Inflation Factor* (VIF). Kriteria untuk menilai multikolinearitas adalah nilai $VIF < 10$ dan nilai *Tolerance* > 0,10, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas dalam model regresi (Prasetyo, dkk., 2021). Berikut adalah hasil dari uji multikolinearitas:

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Kepercayaan	.317	3.150
	Fitur Layanan	.265	3.779
	Kemudahan	.216	4.627
	Keamanan	.439	2.278

a. Dependent Variable: Keputusan

Sumber: Hasil Pengelolaan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) untuk variabel kepercayaan (X1) adalah $3,150 < 10,00$ dan nilai *Tolerance* adalah $0,317 > 0,10$. Nilai Untuk variabel fitur layanan (X2), *Variance Inflation Factors* (VIF) sebesar $3,779 < 10,00$ dan nilai *Tolerance* sebesar $0,265 > 0,10$. Variabel kemudahan (X3) memiliki nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) sebesar $4,627 < 10,00$ dan nilai *Tolerance* sebesar $0,216 > 0,10$. Variabel keamanan (X4) menunjukkan nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) dari sebesar $2,278 < 10,00$ dan nilai *Tolerance* sebesar $0,439 > 0,10$. Dengan demikian, hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat perbedaan variansi dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi. Untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas, digunakan metode Uji Glejser. Keputusan diambil berdasarkan nilai signifikansi, di mana

heteroskedastisitas tidak terjadi jika nilai signifikansi > 0,05, sedangkan heteroskedastisitas terjadi jika nilai signifikan < 0,05 (Prasetyo, dkk., 2021). Berikut adalah hasil dari uji heteroskedastisitas:

Tabel 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
	1 (Constant)	.013	.046			
Kepercayaan	.004	.004	.128	.886	.378	
Fitur Layanan	.007	.004	.344	1.849	.068	
Kemudahan	-.003	.005	-.138	-.670	.504	
Keamanan	-.010	.005	-.278	-1.935	.056	

A. Dependent Variable: Keputusan

Sumber: Hasil Pengelolaan SPSS, 2024

Berdasarkan pada hasil pengujian heteroskedastisitas pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi yang didapatkan pada masing-masin variabel lebih besar dari 0,05. Variable kepercayaan (X1) 0,378 > 0,05, variable fitur layanan (X2) 0,068 > 0,05, variable kemudahan (X3) 0,504 > 0,05, dan variable keamanan (X4) 0,056 > 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi tersebut telah terbebas dari gejala heterokedastisitas atau tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel independent dan variabel dependen dalam model regresi. Berikut adalah hasil dari uji regresi linier berganda:

Tabel 4 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
	1 (Constant)	3.326	.714			
Kepercayaan	.270	.067	.273	4.021	.000	
Fitur Layanan	.196	.061	.280	3.213	.002	
Kemudahan	.250	.075	.321	3.327	.001	
Keamanan	.167	.082	.137	2.027	.045	

a. Dependent Variable: Keputusan

Sumber: Hasil Pengelolaan SPSS, 2024

Dari hasil analisis regresi linier berganda pada tabel diatas tersebut maka didapatkan persamaan regresi berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \epsilon$$

$$Y = 3,326 + 0,270X_1 + 0,196X_2 + 0,250X_3 + 0,167X_4 + \epsilon$$

Adapun maksud dari persamaan model regresi linier berganda table diatas sebagai berikut:

- Hasil dari nilai konstanta persamaan linear sebesar 3,326 hal ini berarti apabila nilai variabel yang terdiri variabel kepercayaan, fitur layanan, kemudahan, dan keamanan dianggap konstan atau sama dengan nol maka keputusan menggunakan *mobile banking* sebesar 3,326.
- Koefisien regresi untuk variabel kepercayaan sebesar 0,270 artinya bahwa setiap penambahan satu satuan nilai kepercayaan akan menambahkan nilai keputusan menggunakan *mobile banking* BRImo sebesar 0,270 tanpa dipengaruhi faktor lainnya.
- Koefisien regresi untuk variabel fitur layanan sebesar 0,196 menunjukkan bahwa setiap penambahan satu satuan nilai fitur layanan akan meningkatkan keputusan untuk menggunakan *mobile banking* BRImo sebesar 0,196 tanpa dipengaruhi faktor lainnya.
- Koefisien regresi untuk variabel kemudahan sebesar 0,250 berarti bahwa setiap penambahan satu satuan nilai kemudahan akan meningkatkan keputusan untuk menggunakan *mobile banking* BRImo sebesar 0,250 tanpa dipengaruhi faktor lainnya.
- Koefisien regresi untuk variabel keamanan sebesar 0,167 berarti bahwa setiap penambahan satu satuan nilai keamanan akan meningkatkan keputusan untuk menggunakan *mobile banking* BRImo sebesar 0,167 tanpa dipengaruhi faktor lainnya.

Uji Hipotesis

Uji-t (Uji Parsial)

Uji-t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial

(Prasetyo, dkk., 2021). Uji-t ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, fitur layanan, kemudahan, dan keamanan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi-Z. Keputusan pada uji-t diambil dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel pada tingkat signifikansi 5% (0,05); jika t-hitung > t-tabel, maka hipotesis diterima dan berpengaruh. Berikut adalah hasil uji-t:

Tabel 5 Hasil Uji-t (Parsial)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	3.326	.714		4.661	.000
Kepercayaan	.270	.067	.273	4.021	.000
Fitur Layanan	.196	.061	.280	3.213	.002
Kemudahan	.250	.075	.321	3.327	.001
Keamanan	.167	.082	.137	2.027	.045

a. Dependent Variable: Keputusan

Sumber: Hasil Pengelolaan SPSS, 2024

Berdasarkan hasil uji parsial pada tabel di atas, diperoleh informasi sebagai berikut:

1. Hasil uji-t menunjukkan variabel kepercayaan memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 4,021 > t_{tabel} 1,985$. Dengan demikian, H1 diterima, yang berarti variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi-Z.
2. Hasil uji-t menunjukkan variabel fitur layanan memiliki nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ dan $t_{hitung} 3,213 > t_{tabel} 1,985$. Dengan demikian, H2 diterima, yang berarti variabel fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi-Z.
3. Hasil uji-t menunjukkan variabel kemudahan memiliki nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ dan $t_{hitung} 3,327 > t_{tabel} 1,985$. Dengan demikian, H3 diterima, yang berarti variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi-Z.
4. Hasil uji-t menunjukkan variabel keamanan memiliki nilai signifikansi

$0,045 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2,027 > t_{tabel} 1,985$. Dengan demikian, H4 diterima, yang berarti variabel keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi-Z.

Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menilai sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara simultan. Keputusan pada uji F diambil dengan membandingkan nilai F-hitung dengan F-tabel pada tingkat signifikansi 5% (0,05); jika F-hitung > F-tabel, maka hipotesis diterima dan dinyatakan berpengaruh (Prasetyo, dkk., 2021). Berikut adalah hasil uji F:

Tabel 6 Hasil Uji F (Simultan)

Model		ANOVA ^a				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	304.120	4	76.030	95.969	.000 ^b
	Residual	75.262	95	.792		
	Total	379.382	99			

A. Dependent Variable: Keputusan

^b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Fitur Layanan, Kemudahan, Keamanan

Sumber: Hasil Pengelolaan SPSS, 2024

Berdasarkan hasil uji F diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} 95,969 > F_{tabel} 2,467$, maka H5 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kepercayaan, fitur layanan, kemudahan dan keamanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi-Z.

Uji koefisien Determinasi (Uji R²)

Pengujian koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Koefisien determinasi dapat mengetahui seberapa jauh hubungan kepercayaan, fitur layanan, kemudahan, dan keamanan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi-Z. Adapun hasil uji koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	304.120	4	76.030	95.969	.000 ^b
	Residual	75.262	95	.792		
	Total	379.382	99			

A. Dependent Variable: Keputusan

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Fitur Layanan, Kemudahan, Keamanan

Sumber: Hasil Pengelolaan SPSS, 2024

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Adjusted R Square yaitu 0,793 atau 79,3%. Sehingga, variabel kepercayaan (X1), fitur layanan (X2), kemudahan (X3) dan Keamanan (X4) memberikan pengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* (Y) sebesar 79,3% dan sisanya 20,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan menggunakan *Mobile Banking* di kalangan generasi-Z.

Berdasarkan hasil uji-t, dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Hasil uji-t menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, serta t-hitung $4,021 >$ dari t-tabel 1,985. Dengan demikian, H1 diterima, yang mengindikasikan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi-Z.

Kepercayaan adalah keyakinan yang dimiliki oleh seseorang terhadap pihak lain dalam sebuah hubungan, berdasarkan asumsi bahwa pihak yang dipercaya akan memenuhi tanggung jawabnya. Dalam konteks *mobile banking*, semakin tinggi tingkat kepercayaan yang diberikan oleh perbankan kepada pengguna, semakin besar nasabah untuk memutuskan menggunakan layanan tersebut.

Penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menggunakan *mobile banking* BRI Mo sepenuhnya memiliki rasa percaya terhadap

keamanan yang ditawarkan oleh layanan tersebut untuk transaksi keuangan. Peningkatan kepercayaan terhadap bank dapat mendorong keputusan untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Kepercayaan yang dimiliki pengguna terhadap bank dapat meningkatkan kepercayaan terhadap layanan *mobile banking* yang disediakan oleh bank. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purbaya (2023) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* BRI Mo.

2. Pengaruh fitur layanan terhadap keputusan menggunakan *Mobile Banking* di kalangan generasi-Z.

Berdasarkan hasil uji-t, dapat disimpulkan bahwa variabel fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi-Z. Dari hasil uji-t memiliki nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ dan t-hitung $3,213 >$ t-table 1,985. Dengan demikian, H2 diterima, yang berarti bahwa variabel fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi-Z.

Penelitian ini menunjukkan bahwa fitur layanan memiliki keterkaitan dengan keputusan pengguna untuk menggunakan *mobile banking* BRI Mo. Dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa pengguna tertarik dengan fitur-fitur yang ditawarkan oleh *mobile banking* karena sesuai dengan kebutuhan pengguna, pengguna merasa mudah memahami fitur-fitur yang tersedia dalam *mobile banking* serta pengguna merasa mudah dalam melakukan berbagai transaksi melalui *mobile banking*. Oleh karena itu, pengguna memutuskan menggunakan *mobile banking* BRI Mo untuk membantu transaksi

keuangan mereka. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marzuki (2023) yang menyatakan variabel fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BRI *Mobile Banking*.

3. Pengaruh kemudahan terhadap keputusan menggunakan *Mobile Banking* di kalangan generasi-Z.

Berdasarkan hasil uji-t, dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Menurut hasil pengujian yang telah dilakukan, ini membuktikan dengan fakta bahwa variabel kemudahan, memiliki nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ dan $t\text{-hitung } 3,327 > t\text{-table } 1,985$. Dengan demikian, H3 diterima, dari hasil pengujian tersebut dapat dikatakan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi-Z.

Kemudahan diartikan sebagai tingkat dimana seseorang menyakini bahwa penggunaan teknologi informasi adalah hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang besar dari pemakainya. Dengan kata lain, semakin mudah penggunaan aplikasi *mobile banking* BRI^{mo}, semakin besar pengguna akan memiliki dan terus menggunakan aplikasi tersebut. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa pengguna merasa *mobile banking* sangat mudah untuk dipelajari, mudah untuk mengoperasikan *mobile banking* serta pengguna merasa *mobile banking* mudah digunakan untuk memenuhi kebutuhan mereka dalam bertransaksi, sehingga dapat mempengaruhi keputusan menggunakan *mobile banking* BRI^{mo}. Kemudahan yang dirasakan ini mendorong pengguna untuk menggunakan *mobile banking*, yang dapat memudahkan mereka dalam bertransaksi kapan saja dan di mana

saja serta layanan *mobile banking* akan memberikan kemudahan menggunakan sesuai dengan keinginan pengguna apabila menggunakannya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marzuki (2023) dan penelitian Kholifah (2023) yang menyatakan variabel kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* BRI^{mo}.

4. Pengaruh keamanan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi-Z.

Berdasarkan hasil uji-t, dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, ini membuktikan dengan fakta bahwa variabel kemudahan, memiliki nilai signifikansi $0,045 < 0,05$ dan $t\text{-hitung } 2,027 > t\text{-table } 1,985$. Dengan demikian, H4 diterima, dari hasil pengujian tersebut dapat dikatakan bahwa variabel keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi-Z.

Keamanan adalah faktor yang sangat penting, dengan sistem keamanan yang baik, nasabah tidak khawatir dengan keamanan data pada *mobile banking* mereka. Hal ini karena sebagian besar responden mengatakan bahwa bank telah memberikan keamanan saat melakukan transaksi melalui *mobile banking*, responden percaya bahwa *mobile banking* akan melindungi informasi pribadi dan melindungi transaksi mereka. Sebagian besar responden yang menjawab pertanyaan mengatakan bahwa melakukan transaksi perbankan melalui *mobile banking* aman karena mereka percaya bahwa bank menjaga kerahasiannya, sehingga nasabah merasa nyaman saat bertransaksi melalui *mobile*

banking. Dengan kata lain, jika semakin besar tingkat keamanan yang dirasakan dalam menggunakan *mobile banking*, maka keputusan menggunakan *mobile banking* akan semakin besar. Oleh karena itu, untuk meningkatkan keputusan menggunakan *mobile banking*, harus diperhatikan dan ditingkatkan faktor keamanan bagi para pengguna. Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marzuki (2023) dan penelitian Kholifah (2023) yang menyatakan bahwa variabel keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* BRImo.

5. Pengaruh kepercayaan, fitur layanan, kemudahan, dan keamanan terhadap keputusan menggunakan *Mobile Banking* di kalangan generasi-Z.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan terdapat pengaruh signifikan pada variabel kepercayaan, fitur layanan, kemudahan, dan keamanan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* pada kalangan generasi-Z. pada hasil uji F, nilai yang diperoleh yaitu nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan $F\text{-hitung } 95,969 > F\text{-tabel } 2,467$. Dengan demikian, H_5 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kepercayaan (X1), fitur layanan (X2), kemudahan (X3), dan keamanan (X4) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi-Z.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan, fitur layanan, kemudahan, dan keamanan terhadap keputusan menggunakan *Mobile Banking* BRImo di kalangan generasi-Z pada mahasiswa di Yogyakarta. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *Mobile Banking* di kalangan generasi-Z.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *Mobile Banking* di kalangan generasi-Z.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *Mobile Banking* di kalangan generasi-Z.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *Mobile Banking* di kalangan generasi-Z.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan, fitur layanan, kemudahan dan keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *Mobile Banking* di kalangan generasi-Z.

SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah disampaikan sebelumnya, saran-saran yang dapat diberikan dari penelitian ini untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat diteruskan dengan menambahkan variabel diantaranya umur, jenis kelamin dan lainnya untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.
- b. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah

sampel penelitian agar lebih luas sehingga informasi yang diperoleh lebih representatif.

REFERENSI

- Alifia , F. R. (2016). Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan Internet Banking Nasabah Bank BCA di Surabaya . *Doctoral dissertation, STIE PERBANAS SURABAYA*.
- GoodStats. (2022). 10 Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia <https://goodstats.id/article/>
- Iqbal , M., & Hasan , A. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Manfaat, Keamanan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7(1), 333-356.
- Kholid, F. I., & Soemarso, E. D. (2019). Penggunaan, Kepercayaan Nasabah dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada PT Bank BNI Syariah KCP Magelang. *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah. Journal Science of Economic and Shariah Banking*, 8(2), 49-57.
- Kholifah, A. P., Hidayat, N., & Athia, I. (E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan BRImo Pada Nasabah Bank Kota Malang. *2023*, 12(02).
- Kirana, A., Mutia, A., & Fielnanda, R. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Pada Mahasiswa di Kota Jambi. *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 1(4), 82-99.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurnia, D. (2021). Pengaruh Fitur, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Digital Banking Jenius PT Bank Tabungan Pensiun Nasional. *UG Journal*, 14(8).
- Marzuki, I. K. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen). *Doctoral dissertation, Universitas Putra Bangsa*.
- Muhlis, M., & Nugroho, H. S. (2022). Pengaruh Inflasi Dan Nilai Tukar Terhadap Indeks Harga Saham. *Journal Competency Of Business*, 6(01), 66-76.
- Ningrum, R., Bachmid, S., & Jalil, A. (2021). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 30-45.
- Nugroho, HS., et. al. (2023). Analisis Data Kuantitatif, *Motodologi Penelitian*. Badung: Infesmedia, hal.133-159.
- OJK. (2018). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/PJOK.03/2018: <https://ojk.go.id/>
- Prasetyo, Y., Nugroho, H. S., Rijadi, P. K., Nurmubin, T., & Farid, D. (2021). The Impack Of Macroeconomic On Sharia And Non-Sharia Stock Prices:

- Empirical Evidence From Consumption Sektor. *Finansha: Journal of Sharia Financial Managemen*, 4(1), 80-94.
- Purbaya, U. (2023). Pengaruh Kemudahan Bertransaksi, Kepercayaan dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking BRImo. *Doctoral dissertation, Universitas Putra Bangsa*.
- Sari, I. (2019). Pengaruh Kemudahan, Mannfaat Penggunaan Teknologi, Fitur Layanan dan Keamanan, Terhadap Minat Menggunakan E-money, dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening. *Doctoral dissertation, IAIN Salatiga*.
- Silaen, E., & Prabawani, B. (2019). Pengaruh Persepsi Kemudahan Menggunakan E-wallet dan Persepsi Manfaat serta Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Saldo E-wallet OVO. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(4), 155-163.
- Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.