

JoSES: Journal of Sharia Economics Scholar
Volume 2, Nomor 4, January 2025, Halaman 174-185
Licenced by CC BY-SA 4.0
ISSN: [2302-6219](https://doi.org/10.5281/zenodo.14749220)
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.14749220>

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keamanan Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia Kcp Johan Pahlawan

Mujiburiza¹, Alisman²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen STIMI Meulaboh, Jurusan S1 Manajemen
Email : mujiburiza68@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif terhadap fenomena yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia Kcp Johan Pahlawan. Metode Data yang digunakan dalam penelitian ini teknik *Accidental Sampling* dengan Sampel 100 Nasabah yang ada di BSI Kcp Johan Pahlawan. Data yang digunakan adalah data Primer dan data Skunder. Teknik analisis data yang akan digunakan yaitu Uji validitas, Uji reliabilitas, Uji Asumsi klasik, Uji Analisis Regresi Linier Berganda, Pengujian Hipotesis menggunakan Software SPSS22 dan Koefisien Determinasi. Hasil pengujian ini menyatakan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan keamanan berpengaruh Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia Kcp Johan Pahlawan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Aplikasi Mobile Banking*

Abstract

This study aims to use a quantitative approach to the phenomena that occur at Bank Syariah Indonesia Kcp Johan Pahlawan. The data method used in this study is the Accidental Sampling technique with a sample of 100 customers at BSI Kcp Johan Pahlawan. The data used are Primary data and Secondary data. The data analysis techniques that will be used are Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis Test, Hypothesis Testing using SPSS22 Software and Determination Coefficient. The results of this test state that the Influence of Service Quality and Security has an effect on the Use of Mobile Banking Applications at Bank Syariah Indonesia Kcp Johan Pahlawan.

Keywords: *Service Quality, Security and Mobile Banking Applications*

Article Info

Received date: 29 December 2024

Revised date: 30 December 2024

Accepted date: 24 January 2025

PENDAHULUAN

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menerima simpanan giro, tabungan, deposito, serta menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia dari tahun ke tahun terus menunjukkan perkembangan yang signifikan. Salah satu wujud dari pesatnya perkembangannya ekonomi syariah adalah berkembangnya perbankan yang berlandaskan syariah. Pada era globalisasi ini disadari bahwa pentingnya konsep yang lebih menekankan pada perusahaan yang berwawasan dan mementingkan nasabah. Konsep ini menempatkan nasabah pada posisi yang semakin penting bagi perusahaan, karena nasabah dapat menjadi kunci bagi kesuksesan perbankan.

Fasilitas pelayanan perbankan memudahkan nasabahnya melakukan transaksi seperti informasi saldo, transfer antar rekening dan pembayaran tagihan dengan menggunakan alat komunikasi seluler seperti smartphone. Mobile banking hanya tersedia untuk nasabah tertentu (pebisnis). Namun, akhir-akhir ini banyak nasabah yang beralih ke layanan mobile banking. Karena kenyamanan fasilitas yang membuat nasabah tidak perlu datang langsung ke bank untuk bertransaksi dan banyaknya minat pada mobile banking, maka nasabah beralih ke mobile banking. Dengan Aplikasi mobile banking nasabah memiliki keuntungan komparatif. Aplikasi Mobile banking disediakan oleh bank untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi tanpa harus bertatap muka langsung dengan bank yang bersangkutan.

Salah satu Fenomena Yang kurang pada mobile banking adalah keamanan dari mobile banking itu sendiri yang mana pengguna mobile banking harus hati-hati saat mengatur password atau pin yang digunakan untuk mengakses ketika akan bertransaksi, maka dari itu password atau pin harus

terjamin aman dan dirahasiakan agar terhindar dari tingkat kejahatan. Keamanan menjadi alasan masyarakat yang menggunakan fasilitas mobile banking. Karena keamanan bersifat penting bagi sistem informasi dan teknologi terutama di dunia perbankan.

Penelitian yang dilakukan oleh Esther et al (2020), menjelaskan bahwa aspek keamanan dalam sebuah layanan mobile banking merupakan masalah umum bagi lembaga keuangan karena keamanan yang lemah dapat menyebabkan potensi kerugian yang tinggi. Sedangkan keamanan yang tinggi dapat membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan mobile banking. Keamanan adalah salah satu masalah bagi nasabah untuk melakukan transaksi menggunakan Aplikasi mobile banking. Karena data perusahaan dan nasabah bersifat sangat penting dan fatal jadi, untuk penyedia Kualitas pelayanan mobile banking harus bisa menjaga keamanan data nasabah. Keamanan menjadi alasan kepercayaan nasabah menggunakan fasilitas mobile banking. Karena keamanan bersifat penting bagi sistem informasi dan teknologi terutama di dunia perbankan.

Permasalahan atau resiko yang sering dialami oleh nasabah pengguna Aplikasi mobile banking adalah kurangnya pemahaman ketika menggunakan mobile banking. Mulai dari kesulitan login ke aplikasi mobile banking, koneksi internet hingga kesalahan memasukkan kode pin dan aplikasi yang sering eror. Mobile banking juga perlu adanya pengamanan yang baik agar nasabah merasa aman dan tidak mudah dibobol oleh para *cyber* yang merugikan nasabah. Banyaknya tindakan kejahatan pembajakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab secara online pada akun nasabah membuat ketidak nyamanan bagi nasabah menggunakan fasilitas layanan mobile banking.

LANDASAN TEORI

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas juga merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi kegiatan atau kebutuhan nasabah. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir dengan kepuasan nasabah serta persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan merupakan sebagai kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan nasabah secara konsisten, sehingga ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat (Wijaya, T. 2018).

Kemampuan memberikan pelayanan secara profesional merupakan tuntutan yang tidak dapat ditawar lagi mengingat nasabah dalam hal ini selalu berada pada posisi yang dirugikan, hal tersebut diperkuat dengan telah diberlakukannya Peperes Nomor 50 Tahun 2017, tentang perlindungan nasabah, yang dasarnya mengatur hak-hak nasabah, dimana nasabah harus diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur, tidak diskriminatif, serta untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dipergunakannya. Sehingga dengan demikian tidak ada alternatif lain bagi perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan maupun pelayanan publik untuk berupaya memperbaiki tingkat pelayanannya yang lebih baik kepada nasabahnya (Wijaya, T. 2018)

Tujuan Kualitas Pelayanan

Menurut Wijaya, T. (2018), tujuan kualitas pelayanan diantaranya yaitu:

1. Untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
2. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari konsumen.
3. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan konsumen.
4. Untuk menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan juga merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan nasabah. Kualitas pelayanan yang relevan dengan nasabah dikelompokkan menjadi lima dimensi, menurut (Wijaya, T. 2018) yaitu:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik seperti, gedung dan ruangan tunggu untuk customer, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kenyamanan, kelengkapan sarana komunikasi, dan penampilan karyawan.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, memuaskan dan sesuai janji yang ditawarkan.
3. Daya Tangkap (*Responsiveness*), yaitu kesigapan atau respon dalam membantu nasabah memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan, kecepatan dalam menangani transaksi dan keluhan nasabah.

4. Jaminan (*Assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para pegawai seperti: kemampuan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.
5. Empati (*Empaty*), adalah memahami segala sesuatu dan menempatkan diri pada posisi nasabah. Empati memberikan perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada nasabah seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan para pegawai untuk berkomunikasi dan usaha perusahaan memahami keinginan dan kebutuhan nasabahnya.

2. Keamanan

Keamanan merupakan hal penting dalam sebuah sistem informasi. Namun akan menjadi masalah besar jika menyangkut keamanan pada sistem informasi perusahaan, terutama bagi perusahaan perbankan, terkait dengan data-data perbankan yang bersifat sangat rahasia. Keamanan dalam online banking berkaitan dengan terjaminnya dana dan data nasabah dari risiko kehilangan atau pencurian ketika melakukan transaksi dari online banking (Yousafzai, 2007).

Jenis-jenis Sistem Keamanan Jaringan

Jaringan mobile banking diharapkan memiliki sistem keamanan yang baik. Hal tersebut bertujuan untuk menghindari berbagai macam ancaman maupun serangan dari para hacker atau cracker. Jenis sistem keamanan komputer dibagi menjadi 5 jenis yaitu:

1. Keamanan Fisik

Jenis keamanan ini lebih ditekankan pada hardware atau perangkat keras. Hal tersebut bertujuan untuk melindungi hardware supaya tetap dalam kondisi yang prima agar dapat digunakan untuk melakukan operasi pada jaringan.

2. Keamanan Jaringan

Jenis ini dilakukan oleh benda yang tidak kelihatan, baik itu menggunakan software maupun perintah tertentu. Contoh keamanan jaringan yang satu ini yaitu dengan menggunakan proxy maupun firewall untuk melakukan filter pada user yang ingin menggunakan jaringan

3. Otorisasi Akses

Otorisasi akses merupakan sebuah keamanan harungan dengan penggunaan password atau kata sandi apabila kita ingin mengakses sesuatu pada sebuah jaringan. Hal tersebut dilakukan supaya administrator dapat memastikan hanya user tertentu saja yang dapat mengakses sebuah jaringan.

4. Proteksi Virus

Virus merupakan salah satu metode penyerangan pada sistem computer dengan menggunakan sebuah program yang bisa merusak atau membuat sistem pada computer menjadi kacau serta mengalami kerusakan. Untuk mengatasi serangan virus ini kita dapat menggunakan atau menginstal software anti virus pada computer serta selalu update dengan database terbaru.

5. Penanganan Bencana

Penanganan bencana ini merupakan langkah-langkah yang harus diambil apabila terjadi bencana alam yang mengakibatkan kerusakan dan kehilangan data-data penting pada sebuah sistem jaringan komputer. Perencanaan bencana ini bertujuan untuk meminimalisir terjadinya kerusakan pada sistem dapat lebih cepat teratasi.

Indikator Keamanan

Adapun untuk membentuk minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking, suatu sistem yang digunakan harus bisa menjamin keamanan dan privasi nasabahnya (Yousafzai, 2007). Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat keamanan adalah sebagai berikut:

1. Jaminan keamanan
2. Kerahasiaan data
3. Dapat mencegah/mendeteksi adanya penipuan
4. Risiko kehilangan data sangat kecil

3. Penggunaan Aplikasi Mobile Banking

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada mobile banking meliputi pembayaran, transfer, histori, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan Mobile Banking pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya

tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan mobile banking diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank (Kurniawati, 2017).

Kelebihan dan Kekurangan Mobile Banking

Dalam menggunakan aplikasi mobile banking, bukan hanya dilihat dari sisi keuntungannya saja. Setiap produk tentu ada kekurangannya Budi Rahardjo (2017).

1. Kelebihan Mobile Banking

a. Tidak perlu ke bank

Datang ke bank pasti akan sangat membuang waktu. Apalagi jika kondisi bank sangat penuh nasabah. Dengan menggunakan mobile banking, Anda tidak perlu membuang waktu untuk datang ke bank. Cukup dengan membuka aplikasi mobile banking yang sudah di-download dari Google Play Store atau App Store. Di dalam aplikasi tersebut, Anda bisa memilih fitur apa yang ingin digunakan, apakah pengecekan saldo, pembayaran tagihan, atau transfer uang.

b. Membayar tagihan dengan mudah dan tepat waktu

Dengan mobile banking, Anda bisa membayar berbagai tagihan tanpa harus beranjak dari tempat duduk. Anda bisa melakukan pembayaran tagihan kartu kredit, telepon. Tagihan air atau PAM, asuransi, internet, pinjaman, dan lainnya. Setiap pembayaran tagihan tersebut, Anda akan mendapatkan konfirmasi bukti pembayaran yang tersimpan dalam inbox.

c. Mengecek saldo tabungan

Aplikasi mobile banking memberikan akses pada Anda untuk mengetahui saldo tabungan setiap saat. Bahkan Anda bisa mengetahui apakah gaji Anda sudah masuk atau belum. Anda juga melihat arus uang keluar dan masuk secara detail melalui fitur mutasi rekening. Laman catatanmini.com menambahkan, Anda juga bisa mendaftarkan pemberitahuan teks jika ada aktivitas keuangan seperti transaksi menurun, biaya untuk bensin, transaksi asing, penarikan tunai, online, telepon atau surat pembelian, atau pembelian yang melebihi jumlah yang telah ditentukan.

d. Bebas Biaya

Secara umum, aplikasi mobile banking memberikan beberapa layanan secara gratis kepada nasabahnya untuk mendorong mencoba layanan di dalamnya. Itu berarti akan membuat Anda dapat menghemat uang dan menghemat waktu dengan memanfaatkan spin test pada aplikasi mobile banking. Namun sebelumnya, pastikan terlebih dahulu apakah provide memberikan biaya tambahan ketika Anda melakukan transaksi mobile banking.

2. Kekurangan Mobile Banking

a. Rentan penipuan smishing

Menurut laman finansialku.com, penggunaan aplikasi mobile banking rentan akan penipuan yang disebut smishing, di mana pengguna menerima short message service (SMS) atau telepon palsu yang menanyakan detail rekening bank dari seorang hacker yang menyamar sebagai institusi keuangan.

b. Jaringan Internet yang Kuat

Nasabah harus memiliki jaringan internet yang kuat untuk bisa mengakses mobile banking. Jika koneksi kurang baik, maka secara otomatis akan kesulitan mengakses aplikasi ini.

c. Berisiko pencurian data

Fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi bisa dihack saat smartphone hilang atau dicuri sehingga berisiko terhadap pencurian data dan transaksi keuangan tanpa sepengetahuan Anda.

d. Dibutuhkan smartphone canggih untuk mengaksesnya.

Untuk bisa mengakses aplikasi mobile banking memang membutuhkan smartphone dengan spesifikasi tertentu. Biasanya ponsel dengan spesifikasi rendah atau lama tidak bisa memakai aplikasi mobile banking.

Indikator Aplikasi Mobile Banking

Adapun Indikator yang mempengaruhi sikap konsumen pada penggunaan Mobile banking (Kurniawati, 2017).

a. Keamanan sistem Mobile Banking

Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui system online merupakan factor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan m-Banking. Nasabah menuntut

kepada pihak penyedia jasa layanan untuk dapat memberikan atau menjamin keamanan transaksi keuangan melalui media m-banking.

b. Kemudahan penggunaan layanan

Kemudahan untuk mengakses system layanan secara online melalui media m-banking merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan mbanking. Semakin mudah konsumen dalam mengakses layanan perusahaan jasa perbankan secara mobile akan meningkatkan sikap konsumen pada jasa layanan perusahaan serta jasa perusahaan akan menunjang sikap konsumen.

c. Privasi pengguna

Dalam sistem layanan perbankan / transaksi keuangan secara mobile, nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak mau data dirinya diketahui atau disebarakan dengan sengaja oleh perusahaan. Oleh sebab itu, privasi pengguna merupakan salah satu faktor yang menentukan bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan m-banking.

d. Keandalan layanan

Transaksi keuangan secara mobile memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan yang mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam sehari) akan lebih diminati nasabah.

e. Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan

Salah satu faktor menentukan nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan Mobile Banking adalah kredibilitas perusahaan penyedia jasa layanan. Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk digunakan jasa layanan m-banking nya.

f. Kecepatan

Konsumen atau nasabah dewasa ini memiliki kebutuhan/ tuntutan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara mobile. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara mobile. Meskipun kesalahan ini tidak terdapat pada sistem perbankannya melainkan pada provider yang dipakai oleh nasabah tersebut. Provider jaringan tergantung pada sinyal yang ada pada jaringan, kesalahan pada koneksi sering terjadi pada tempat yang jauh dari jangkauan sinyal.

METODE

Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Johan Pahlawan memiliki kantor yang beralamat di Jl. T.Umar, Kecamatan Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat, Waktu Penelitian ini di lakukan pada Bulan Februari samapai Mei 2024.

Populasi

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari responden. Data yang di ambil adalah dari sampel yang mewakili seluruh populasi. Maka dari sampel yang mewakili seluruh populasi. Adapun banyaknya populasi yang disebutkan oleh salah satu karyawan BSI KCP Johan Pahlawan yang Penggunaan Aplikasi Mobile Banking 2342 Nasabah.

Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2020) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling* dimana teknik ini adalah peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja tanpa perencanaan sebelumnya. Penentuan sampel dalam penelitian ditentukan berdasarkan rumus Slovin (2012) adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n= Jumlah sampel yang dicari

N = Ukuran populasi, dimana populasinya adalah nasabah bank syariah indonesia

e = Nilai presisi/ketetapan presentase tingkat kesalahan dengan pada umumnya digunakan 1%,5%,10%. Penelitian ini menggunakan presisi sebesar 10%,karena sudah cukup untuk memenuhi sampel yang dibutuhkan.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{2342}{1+(2342 \times 0,1)^2}$$

$$n = \frac{2342}{1+234,2}$$

$$n = 100$$

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Teknik studi literatur yang dilakukan melalui studi kepustakaan untuk mendapatkan data skunder sebagai landasan teoritis dan penelitian lapangan dilakukan dengan cara: observasi yaitu melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti, wawancara yaitu dilakukan dengan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Johan Pahlawan serta memberikan kuesioner yaitu dengan mendistribusikan daftar pertanyaan tertulis sebagai data-data yang dapat menjadi pendukung penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 1.1 Uji validitas untuk variabel X1

| | | Correlations | | | | | Total_X |
|-----------|---------------------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|
| | | item_X1.1 | item_X1.2 | item_X1.3 | item_X1.4 | item_X1.5 | 1 |
| item_X1.1 | Pearson Correlation | 1 | .464** | .346** | .273** | .517** | .670** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .006 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| item_X1.2 | Pearson Correlation | .464** | 1 | .449** | .609** | .313** | .738** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .002 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| item_X1.3 | Pearson Correlation | .346** | .449** | 1 | .292** | .208* | .595** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .003 | .038 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| item_X1.4 | Pearson Correlation | .273** | .609** | .292** | 1 | .195 | .627** |
| | Sig. (2-tailed) | .006 | .000 | .003 | | .052 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| item_X1.5 | Pearson Correlation | .517** | .313** | .208* | .195 | 1 | .443** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .002 | .038 | .052 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Total_X1 | Pearson Correlation | .670** | .738** | .595** | .627** | .443** | 1 |

| | | | | | | |
|-----------------|------|------|------|------|------|------|
| Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Pada tabel diatas menunjukkan nilai pearson Correlation total untuk X1.1 = 0,670, X1.2= 0,738, X1.3 = 0,595, X1.4= 0,627, dan X1.5 = 0,443 Sedangkan t tabel untuk N = 100 adalah 0,195. Ini menunjukkan bahwa nilai r hitung > r tabel, artinya ke lima pernyataan variabel X1 di atas adalah valid.

Berikut ini adalah uji reabilitas dengan menggunakan SPSS22 untuk variable Kualitas Pelayanan (X1).

Tabel 1.2. Uji Reabilitas untuk variable X1

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .747 | 5 |

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha adalah 0,747. Berdasarkan pendapat para ahli jika nilai Cronbach's Alpha > dari 0,6 maka data tersebut reliabel.

b. Variabel Keamanan (X2)

Tabel 1.3 Uji validitas untuk variabel X2

Correlations

| | | item_X2.1 | item_X2.2 | item_X2.3 | item_X2.4 | item_X2.5 | Total_X2 |
|-----------|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| item_X2.1 | Pearson Correlation | 1 | .679** | .438** | .145 | .192 | .798** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .150 | .055 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| item_X2.2 | Pearson Correlation | .679** | 1 | .628** | .093 | -.002 | .734** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .357 | .987 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| item_X2.3 | Pearson Correlation | .438** | .628** | 1 | .474** | -.008 | .757** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .939 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| item_X2.4 | Pearson Correlation | .145 | .093 | .474** | 1 | -.032 | .503** |
| | Sig. (2-tailed) | .150 | .357 | .000 | | .755 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| item_X2.5 | Pearson Correlation | .192 | -.002 | -.008 | -.032 | 1 | .397** |
| | Sig. (2-tailed) | .055 | .987 | .939 | .755 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Total_X2 | Pearson Correlation | .798** | .734** | .757** | .503** | .397** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pada tabel diatas menunjukkan nilai pearson Correlation total untuk X1.1 = 0,798, X1.2= 0,734, X1.3 = 0,757, X1.4= 0,503, dan X1.5 = 0,307 Sedangkan t tabel untuk N = 100 adalah 0,195. Ini menunjukkan bahwa nilai r hitung > r tabel, artinya ke lima pernyataan variabel X2 di atas adalah valid.

Tabel 1.4. Uji Reabilitas untuk variable X2

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .624 | 5 |

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha adalah 0,624. Berdasarkan pendapat para ahli jika nilai Cronbach's Alpha > dari 0,6 maka data tersebut reliabel.

C. Variabel Aplikasi Mobile Banking (Y)

Tabel 1.5 Uji Validitas untuk variabel Y

Correlations

| | item_Y. 1 | item_Y. 2 | item_Y. 3 | item_Y. 4 | item_Y. 5 | Total_Y |
|--------------|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| item_Y. 1 | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N | 1 .798** .000 100 | .630** .000 100 | .682** .000 100 | .119 .237 100 | .863** .000 100 |
| item_Y. 2 | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N | .798** .000 100 | 1 .701** .000 100 | .722** .000 100 | -.018 .859 100 | .843** .000 100 |
| item_Y. 3 | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N | .630** .000 100 | .701** .000 100 | 1 .679** .000 100 | .109 .282 100 | .812** .000 100 |
| item_Y. 4 | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N | .682** .000 100 | .722** .000 100 | .679** .000 100 | 1 .254 100 | .822** .000 100 |
| item_Y. 5 | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N | .119 .237 100 | -.018 .859 100 | .109 .282 100 | .115 .254 100 | 1 .402** 100 |
| Total_Y | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N | .863** .000 100 | .843** .000 100 | .812** .000 100 | .822** .000 100 | .402** .000 100 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pada tabel diatas menunjukkan nilai pearson Correlation total untuk X1.1 = 0,863, X1.2= 0,843, X1.3 = 0,812, X1.4= 0,822, dan X1.5 = 0,402 Sedangkan t tabel untuk N = 100 adalah 0,195. Ini menunjukkan bahwa nilai r hitung > r tabel, artinya ke lima pernyataan variabel Y di atas adalah valid.

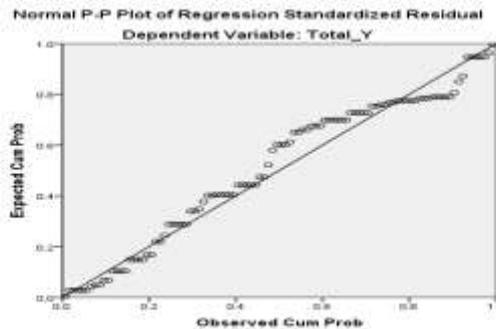
Tabel 1.6. Uji Reabilitas untuk variabel Y

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .776 | 5 |

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha adalah 0,776. Berdasarkan pendapat para ahli jika nilai Cronbach's Alpha > dari 0,6 maka data tersebut reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas



Gambar 2.1 Uji Normalitas Data

Gambar di atas menunjukkan bahwa data *ploting* (titik-titik) yang menggambarkan datasesungguhnya mengikuti garis diagonal. Maka berdasarkan pendapat para ahli data tersebut adalah berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

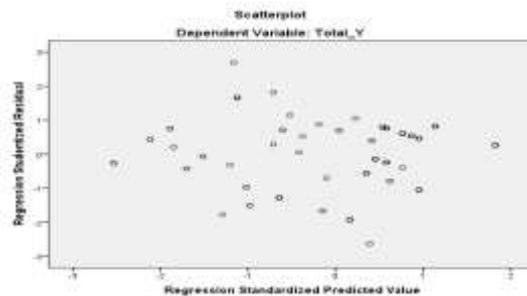
Tabel 2.2 Uji Multikolinieritas tolerance dan VIF

| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | | Collinearity Statistics | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 35.359 | 2.251 | | 15.705 | .000 | | |
| | Total_X1 | .365 | .058 | .522 | 6.259 | .000 | .897 | 1.115 |
| | Total_X2 | .300 | .114 | .219 | 2.629 | .010 | .897 | 1.115 |

a. Dependent Variable: Total_Y

Menurut para ahli, jika nilai *tolerance* > 0,100 da nilai VIF < 10.00, maka tidak ada gejala multikolinieritas pada data tersebut. Pada table diatas terlihat bahwa nilai tolerance untuk X1 adalah 0,897 dan nilai VIF untuk X1 adalah 1,115, nilai tolerance untuk X2 adalah 0,897 dan nilai VIF untuk X2 adalah 1,115. Ini menunjukkan bahwa nilai tolerance X1, X2 lebih besar dari 0,100 dan nilai VIF untuk X1, X2 lebih kecil dari 10.00 artinya data X1,X2 tidak ada gejala multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedestisitas



Gambar 2.2 Uji Heteroskedestisitas scatterplots

Berdasarkan gambar diatas, data tersebut tidak menunjukkan pola yang sama maka berdasarkan pendapat para ahli maka data tersebut tidak terdapat adanya heteroskedastitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya) untuk mendeteksi ada atau tidak nya autokorelasi dapat menggunakan Uji Durbin Watson. Tidak ada gejala autokorelasi, jika nilai Durbin Watson terletak antara du sampai dengan (4-du). Berikut nilai du yang diperoleh pada SPSS22.

Tabel 2.3.Nilai du
Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .628 ^a | .394 | .382 | 2.006 | 1.710 |

a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

b. Dependent Variable: Total_Y

Jika nilai Durbin Watson terletak antara du sampai dengan (4-du) maka tidak ada gejala autokorelasi. Berdasarkan data pada penelitian ini diperoleh nilai k=2 dan N=100 dengan nilai signifikan 5% maka pada table Durbin Watson diperoleh nilai 1,715, du hitung 1,710 sedangkan nilai (4-du) adalah 2,290. Dengan demikian karena nilai du table terletak antara du sampai dengan (4-du) maka tidak terjadi gejala auto korelasi pada data tersebut.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 3.1 Nilai Uji regresi linear berganda

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 35.359 | 2.251 | | 15.705 | .000 | | |
| Total_X1 | .365 | .058 | .522 | 6.259 | .000 | .897 | 1.115 |
| Total_X2 | .300 | .114 | .219 | 2.629 | .010 | .897 | 1.115 |

a. Dependent Variable: Total_Y

Adapun model regresi berganda yang diperoleh berdasarkan hasil analisis di atas adalah sebagaiberikut: $Y=35,359 + 0,365X1 + 0,300X2 + e$

Persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut

a. Konstanta (a_0) = 35,359

Nilai konstanta tersebut memberikan pengertian bahwa konstanta berpengaruh positif terhadap Aplikasi Mobile Banking artinya apabila nilai variabel lain (0), maka Aplikasi Mobile Banking mencapai 35,359.

b. Koefisien regresi variable Kualitas Pelayanan (a_1) = 0,365

Artinya apabila nilai variable Kualitas Pelayanan mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan Aplikasi Mobile Banking sebesar 0,365.

c. Koefisien regresi variabel Keamanan (a_2) = 0,300

Artinya apabila tingkat variable Keamanan mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan Aplikasi Mobile Banking sebesar 0,300.

b. Uji t Parsial

Uji parsial yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing masing variabel bebas nya secara sendiri sendiri terhadap variabel terikat nya. Jika nilai sig. < 0,05 maka artinya variabel *independent* (X) secara parsial berpengaruh terhadap variable *dependent* (Y). berikut table yang diperoleh dengan bantuan SPSS22.

Tabel 3.2 Nilai Uji t
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 35.359 | 2.251 | | 15.705 | .000 | | |
| Total_X1 | .365 | .058 | .522 | 6.259 | .000 | .897 | 1.115 |
| Total_X2 | .300 | .114 | .219 | 2.629 | .010 | .897 | 1.115 |

a. Dependent Variable: Total_Y

Tabel di atas menunjukkan nilai sig pada variabel X1 = 0,000, dan X2= 0.010. Jika nilai sig < 0,05 maka variable independen (X) berpengaruh secara parsial terhadap variable dependen (Y). Kesimpulan dari nilai tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap Aplikasi Mobile Banking
2. Keamanan (X2) berpengaruh terhadap Aplikasi Mobile Banking

c. Uji F (Uji Anova)

Untuk membuktikan hipotesis digunakan uji F yaitu untuk menguji apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat. Jika nilai sig. < 0,05 maka artinya variabel *independent* (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel *dependent* (Y). Berikut tabel yang diperoleh dengan bantuan SPSS22

Tabel 3.3 .Nilai Uji F
ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 254.216 | 2 | 127.108 | 31.580 | .000 ^b |
| | Residual | 390.424 | 97 | 4.025 | | |
| | Total | 644.640 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai sig < 0,05 maka variable independen (X) berpengaruh secara simultan terhadap variable dependen (Y). Kesimpulan pada penelitian ini adalah tolak H₀, artinya Kualitas Pelayanan dan Keamanan berpengaruh terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Banking.

d. Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 3.4 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .628 ^a | .394 | .382 | 2.006 | 1.818 |

a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

b. Dependent Variable: Total_Y

Dari tabel di atas menunjukkan nilai R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,394 yang artinya pengaruh variable independen (X) terhadap variable dependen (Y) sebesar 39,4%.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan Hasil Uji Regresi Berganda yang diperoleh berdasarkan hasil analisis di atas adalah sebagaiberikut: $Y=35,359+0,365X_1+0,300X_2+e$
2. Berdasarkan uji t parsial diperoleh bahwa nilai sig untuk variabel X₁ = 0,000, X₂= 0.010. Jika nilai sig < 0,05 maka variable independen (X) berpengaruh secara parsial terhadap variable dependen (Y).
3. Berdasarkan Uji F nilai sig < 0,05 maka variable independen (X) berpengaruh secara simultan terhadap variable dependen (Y). Kesimpulan pada penelitian ini adalah tolak H₀, artinya Kualitas Pelayanan dan Keamanan berpengaruh terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Banking.
4. Dari hasil nilai adjusted R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,361 yang artinya pengaruh variable independen (X) terhadap variable dependen (Y) sebesar 38,2%.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad & Pambudi, B. S., 2014. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking BRI). *Jurnal Studi Manajemen*, 8(1), p. 5.
- Budi Rahardjo, *Keamanan Informasi & Jaringan* (Bandung: PT. Insan Indonesia, 2017)
- Esther, 2020. Pengaruh Keamanan, Resiko, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu). Skripsi. Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
- Kurniawati, H. A., 2017. Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi. *e-journal: Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, Volume 4, pp. 24-29.
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. 2 ed. Bandung: Alfabeta.
- Yousafzai, S. Y., Pallister, J. G. & Foxall, G. R., 2007. *A Proposed Model of ETrust for Electronic Banking. Technovation*, Volume 23, pp. 847-860.
- Slovin. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.