

## 1. Pendahuluan

Seiring berjalannya waktu dan pesatnya kemajuan teknologi, gaya hidup dan aktivitas masyarakat menjadi semakin nyaman dan efisien dengan kontribusi dunia digital. Salah satunya adalah munculnya layanan keuangan berbasis teknologi yang biasa dikenal dengan istilah finansial technology (fintech). Perkembangan teknologi global saat ini terjadi dengan pesat, terbukti dengan adanya perubahan gaya hidup masyarakat. Yang mengubah kehidupan manusia dari yang sederhana menjadi modern. Di era modern, teknologi terus berkembang, banyak menggantikan metode tatap muka dengan inovasi yang memudahkan interaksi masyarakat dan penyebaran informasi yang lebih cepat. Dengan demikian, teknologi telah merambah setiap aspek kehidupan kita. Dampak kemajuan teknologi tersebut tercermin dalam perilaku sehari-hari khususnya di bidang komunikasi. (Novalia, 2019)

Istilah yang digunakan untuk merujuk pada perkembangan teknologi dalam bidang komunikasi adalah digitalisasi. Penerapan digitalisasi diharapkan mampu untuk mengurangi biaya operasional dan memungkinkan penyelesaian tugas dengan lebih efisien. Dampak dari perkembangan teknologi ini berpotensi memengaruhi berbagai sektor industri, terutama di sektor perbankan, karena ditemukan berbagai teknologi baru yang dapat meningkatkan efisiensi sistem kerja dan memengaruhi aktivitas kerja yang ada. (Yelvita, 2022)

Dalam industri perbankan saat ini, teknologi informasi tidak hanya diharapkan untuk mendukung aktivitas keuangan, tetapi juga harus mampu mendukung operasi bisnis bank. Bank mampu menarik pelanggan, mengendalikan biaya operasional, dan meningkatkan pendapatan berbasis biaya dapat dianggap memiliki kemampuan yang baik. Sektor perbankan dianggap sebagai salah satu sektor yang harus memberikan kontribusi signifikan dalam pertumbuhan ekonomi, dan sekarang dituntut untuk aktif terlibat dalam menerapkan sistem digitalisasi. Salah satu aspek digitalisasi yang diterapkan oleh industri perbankan adalah pengembangan mobile banking. (Yelvita, 2022)

Menurut (winastiti, 2016) , seperti yang disampaikan dalam penelitian Pew Reseach Center yang dikutip oleh (Khonsa, 2020) ciri utama dari generasi milenial adalah kecenderungan untuk bertransaksi tanpa menggunakan uang tunai. Generasi saat ini memiliki pemahaman teknologi yang lebih baik daripada generasi sebelumnya, terutama jika dibandingkan dengan orang tua mereka. Mereka lebih suka melakukan transaksi online atau melalui aplikasi *mobile banking* daripada menggunakan uang tunai. Kegemaran mereka dalam bertransaksi secara digital mencerminkan bahwa generasi milenial lebih berani dalam mengadopsi teknologi baru, seperti penggunaan mobile banking.

*Mobile banking* atau m-banking adalah fasilitas atau layanan perbankan yang memanfaatkan perangkat komunikasi bergerak, seperti telepon seluler dengan memberikan kemampuan untuk melakukan transaksi perbankan melalui aplikasi di telepon seluler. Layanan online ini hanya dapat diakses dari ponsel atau perangkat android. *Mobile banking* juga dapat melakukan berbagai transaksi keuangan dengan transaksi ATM. Menurut (Putriansyah, 2015) yang dikutip dalam (Trinasa, 2022), Mobile banking pertama kali diperkenalkan pada akhir tahun 1995 oleh Excelco.

Mobile banking juga dikenal sebagai internet banking, adalah bisnis melakukan transaksi, pembayaran, dan aktivitas perbankan lainnya melalui internet dengan menggunakan situs web perbankan yang dilengkapi dengan sistem keamanan. Mobile banking memungkinkan untuk melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja, selama layanan data jaringan tersedia di smartphone.

### Ulasan Nasabah Pada Playstore atas Bima Mobile

Ulasan
Setiap mau transfer pasti gangguan. Saran, lebih diperbaiki lagi pelayanannya, agar bima berguna lebih banyak, jangan sering gangguannya.
Mohon diperbaiki sistemnya, internet banking sudah tidak bisa diakses untuk transfer, sekarang bima mobile sering eror dan lemot banget.
Aplikasi sangat lemot dan tidak bisa digunakan. Apalagi setelah ada update, keamanannya juga tidak ditingkatkan.
Semakin kesini semakin kaya aplikasinya. Sudah beberapa kali mengalami transfer gagal tapi saldo sudah berkurang. Untungnya saya selalu cek saldo dulu sebelum transfer ulang yang ada jadi double. Jadi ngga ada bukti transferan
Awal – awal punya aplikasi log in lancar, setelah update malah eror lama, bahkan tidak bisa ke askes, lebih sering time out atau eror kode karena sangkin lama proses bottom nya. Curiga ini pasti keamanannya ngga ikut ditingkatkan, padahal tampilan akun sudah oke, karena simple ngga banyak iklan, tapi ini malah proses log in udah beberapa lama vailed. Tolong di upgrade untuk kenyamanan kepercayaan bersama.

Sumber : <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.co.bankjateng.bimamobile&hl=id-ID>

Berdasarkan ulasan pengguna aplikasi Bima mobile, banyak yang mengeluhkan seringnya gangguan dan error pada aplikasi bima mobile bank jateng ini. Selain itu, beberapa ulasan juga menyoroti ketidakresponsifan akses dan seringnya terjadi masalah pada sistem keamanan transaksi.

### Pra Survei Pertanyaan Terbuka

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Mengapa anda menggunakan Bima mobile?	Saya memilih bima mobile karena user interface yang mudah digunakan, dan fitur-fitur yang lengkap untuk kebutuhan perbankan saya, seperti transfer dan pembayaran tagihan.
2.	Bagaimana pengalaman anda dengan keamanan transaksi di Bima Mobile	Saya merasa Bima Mobile cukup aman karena memiliki fitur perlindungan data yang kuat dan otentikasi dua faktor. Namun, saya tetap berhati-hati dengan informasi pribadi saya dan tidak mengakses aplikasi melalui jaringan yang tidak aman.

3.	Apakah anda pernah mengalami kendala saat menggunakan Bima Mobile? Jika ya, bagaimana cara mengatasinya?	Pernah sekali aplikasi Bima Mobile tidak bisa diakses karena pemeliharaan system. Saya mengatasi ini dengan menggunakan metode perbankan lain sementara dan menghubungi layanan pelanggan untuk mendapatkan informasi.
4.	Apakah faktor utama yang memengaruhi tingkat kepercayaan anda terhadap aplikasi bima mobile?	Keamanan aplikasi dan reputasi bank menjadi faktor utama. Saya juga memperhatikan aplikasi bima mobile sering diperbarui untuk menanggapi masalah keamanan terbaru.
5.	Apakah ada alasan tertentu mengapa anda beralih ke Bima Mobile dari aplikasi mobile banking sebelumnya?	Saya beralih ke Bima Mobile karena sebelumnya saya mengalami masalah dengan aplikasi lama saya, seperti sering crash dan lambat. Bima Mobile menawarkan performa yang stabil dan fitur yang lebih baik.

### Hasil Pra Survei Pada Nasabah Bima Mobile Bank Jateng Di Kabupaten Pemalang

Pertanyaan	Jawaban		
	Baik	Cukup	Kurang
Bagaimana sistem atau software Bima Mobile Bank Jateng dalam menjaga data rahasia nasabahnya?	10%	33,3%	56,7%
Mengapa anda bersedia menggunakan Bima Mobile Bank Jateng?	Aplikasi Mudah	Fitur Lengkap	Layanan Cepat
	70%	13,3%	16,7%
Kendala apa yang mungkin anda khawatirkan atau alami dalam menggunakan Bima Mobile Bank Jateng?	Sistem selalu update	Akses tidak realtime 24 jam	Takut pencurian data keuangan
	6,7%	16,7%	76,7%

Dari hasil pra-survey yang telah dilakukan terhadap 30 responden menunjukkan bahwa sebanyak 10% dari mereka memberikan penilaian baik terhadap keamanan sistem atau software Bima mobile bank Jateng. Sementara, 22,2% memberikan penilaian yang cukup, dan 56,7% memberikan penilaian kurang. Dalam variabel kepercayaan, sebanyak 70% responden menyatakan bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan, edangkan 13,3% menilai fiturnya lengkap, dan 16,7% memberikan penilaian positif terhadap layanan yang cepat. Smentara itu, dalam variabel risiko,

6,7% responden mengungkapkan bahwa bima mobile bank jateng melakukan pembaruan sistem 16,7% menyatakan bahwa aksesnya tidak realtime 24 jam, dan 76,7% menyatakan takut pencurian data keuangan.

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi generasi milenial dalam penggunaan mobile banking adalah keamanan. Menurut (Wandi et al., 2020) Keamanan adalah hal yang penting dalam sistem perbankan karena menyangkut data pribadi nasabah yang bersifat sangat rahasia. Menurut (Hadi & Novi, 2015) keamanan merupakan persepsi nasabah terhadap kemampuan bank dalam melindungi data pribadinya dari transaksi elektronik yang dilakukan oleh pihak yang tidak berkepentingan. Jaminan keamanan transaksi elektronik memberikan ketenangan bagi nasabah karena informasi pribadinya akan tetap rahasia saat bertransaksi melalui layanan mobile banking. Berdasarkan penelitian terdahulu (Hadi & Novi, 2015), didalam penelitiannya variabel keamanan berpengaruh signifikan dalam mobile banking. Tetapi berbeda dengan penelitian (salsabila, 2022) bahwa variabel keamanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan mobile banking.

Menurut (Nurdin, 2020) kepercayaan adalah suatu keyakinan dari pihak tertentu terhadap pihak lain dalam hubungan antara kedua belah pihak berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang dipercayakan akan memenuhi segala kewajiban sesuai yang diharapkan. Dalam menggunakan layanan mobile banking, sebagian besar pengguna tidak sepenuhnya menyadari risiko yang terkait dengan keamanan dan kerahasiaan. Ada kecenderungan untuk berasumsi bahwa bank memperhatikan aspek keamanan dan kerahasiaan, namun kenyataannya pengguna belum mengetahui seberapa aman dan rahasia layanan mobile banking. Oleh karena itu, kepercayaan nasabah menjadi faktor yang mendorong terlaksananya transaksi perbankan. Dalam penelitian terdahulu menurut (Afifah, 2017) variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking Bank Syariah Mandiri. Tetapi, berbeda dengan penelitian (Putra & Sari, 2019) variabel kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan internet banking.

Risiko dapat diartikan sebagai isu pokok yang muncul dalam penggunaan teknologi, khususnya dalam konteks penggunaan fasilitas mobile banking (Khonsa, 2020). Sedangkan menurut (Dowling dan Staelin 1994) yang dikutip dalam (Hapsara, 2015) risiko adalah pandangan yang dimiliki oleh pelanggan mengenai ketidakpastian dan dampak negatif saat terlibat suatu kegiatan. Berdasarkan penelitian terdahulu (Hapsara, 2015) dalam penelitiannya, risiko berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking. Tetapi penelitian (MULYANI, 2021) yang menyatakan bahwa risiko tidak berpengaruh terhadap internet banking. Dan berbeda dengan penelitian (Ningrum, 2021) bahwa risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui dan melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan generasi milenial yang menggunakan mobile banking. Dengan begitu peneliti mengambil judul “Analisis Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Generasi Milenial Dalam Penggunaan Bima Mobile Bank Jateng di Pemalang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari keamanan, kepercayaan, dan risiko dalam Penggunaan Bima Mobile Bank Jateng di Kabupaten Pemalang. Oleh karena itu, permasalahan yang diambil di dalam penelitian ini yaitu (i) apakah keamanan berpengaruh terhadap pengguna bima mobile, (ii) apakah kepercayaan berpengaruh terhadap pengguna bima mobile, (iii) apakah risiko berpengaruh terhadap pengguna bima mobile

## **2. Kajian Pustaka**

### **2.1 Technology Acceptance Model (TAM)**

Model Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model atau TAM) merupakan suatu kerangka penelitian yang digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi. Pertama kali dikembangkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1986, TAM secara khusus dirancang untuk memodelkan dampak penerimaan yang dirasakan oleh pengguna terhadap suatu teknologi informasi.

Menurut Davis (1989) dalam (Marey & Purwanto, 2020), tujuan utama dari TAM adalah memberikan panduan untuk mengevaluasi pengaruh faktor eksternal seperti kepercayaan (trust), niat (intention), dan tujuan pengguna terhadap penerimaan teknologi. TAM mengilustrasikan bahwa terdapat dua faktor utama yang mendominasi pengaruh penerimaan terhadap teknologi informasi. Pertama, adalah persepsi pengguna mengenai manfaat yang mereka rasakan saat menggunakan teknologi tersebut, dan kedua, adalah persepsi pengguna mengenai kemudahan penggunaan teknologi informasi. Kedua faktor ini kemudian memengaruhi keinginan atau niat pengguna untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi informasi tersebut. Model TAM, yang muncul dari fondasi teori psikologis, memberikan penjelasan bahwa perilaku pengguna dalam penggunaan teknologi informasi bergantung pada aspek-aspek kunci seperti kepercayaan, sikap, minat, dan hubungan perilaku pengguna. Model ini dirancang untuk mengungkap faktor-faktor utama yang membentuk perilaku pengguna terhadap penerimaan teknologi informasi Menurut Pantano dan Di Pietro (dikutip dalam Safira et al., 2023), penelitian yang berkaitan dengan teori TAM dalam konteks ritel telah memperkenalkan 149 variabel baru ke dalam model tradisional. Di antara variabel-variabel tersebut, yang paling sering digunakan meliputi biaya, keamanan, kepuasan, efikasi diri, kontrol perilaku, norma subjektif, pengaruh sosial, persepsi risiko, kepercayaan, serta kenyamanan/kenikmatan. Model ini berkembang dari Theory of Reasoned Action (TRA) yang diperkenalkan oleh Fishbein pada tahun 1979, dan Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1991. TRA dan TPB berfungsi sebagai dasar dalam memodelkan niat dan kebiasaan pengguna teknologi informasi, yang kemudian diadaptasi dalam TAM oleh Davis pada tahun 1989. TAM fokus pada pemahaman niat dan kebiasaan pengguna dalam mengadopsi teknologi. TRA mengasumsikan bahwa perilaku konsumen didasarkan pada pemikiran rasional dan evaluasi data empiris untuk memprediksi penerimaan teknologi. TRA juga menganggap bahwa pengguna mempertimbangkan dampak dari tindakan mereka saat memutuskan untuk menggunakan teknologi tersebut. Model TAM diadaptasi dari teori TRA, yang merupakan salah satu teori penerimaan paling banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi. Model ini fokus pada bagaimana aspek kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi informasi mempengaruhi sikap, niat, dan kebiasaan pengguna. Dengan menambahkan elemen kepercayaan pengguna ke dalam aspek kegunaan dan kemudahan, model ini dapat memberikan dampak signifikan terhadap penerimaan sistem informasi oleh pengguna. Adopsi teknologi informasi baru oleh pengguna dipengaruhi oleh sikap, niat, dan kepercayaan mereka terhadap teknologi tersebut (Wang et al., 2003) dalam (Wardani, 2021).

### **2.2 Penggunaan Mobile Banking**

Menurut (Wandi et al., 2020) Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan berbagai transaksi melalui ponselnya. Pengguna dapat mengakses

menu layanan yang ditawarkan pada aplikasi mobile banking untuk mempermudah proses transaksi. Aplikasi mobile banking ini dilengkapi dengan berbagai fitur yang lengkap dan navigasi menu yang sederhana sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Setelah memasukkan password atau PIN yang didaftarkan maka menu aplikasi secara otomatis terbuka dan selanjutnya mengikuti petunjuk yang ada di aplikasi mobile banking. Sedangkan menurut (Nurdin, 2020) Mobile banking merupakan layanan perbankan yang disediakan oleh berbagai jenis bank, dengan tujuan agar nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja tanpa harus mengunjungi cabang bank. Layanan ini menggunakan teknologi canggih dan berbasis teknologi mobile sehingga nasabah dapat melakukan transaksi perbankan dengan lebih mudah. Menurut Mousavian and Abbasi, 2021 indikator penggunaan mobile banking, yaitu :

1. Penggunaan Sebenarnya
2. Frekuensi Penggunaan
3. Perilaku Penggunaan

### **2.3 Keamanan**

Dalam penelitian (Hadi & Novi, 2015) Keamanan dapat diartikan sebagai pandangan nasabah terkait dengan kemampuan bank dalam melindungi informasi pribadi yang diperoleh dari transaksi elektronik terhadap pihak yang tidak berwenang. Perlindungan dalam transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa proses tersebut aman, dan mempercayai bahwa bank tidak akan mengungkapkan atau menjual informasi pribadi mereka kepada pihak lain tanpa persetujuan terlebih dahulu. Kondisi ini menjadi faktor menarik bagi calon nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking. Keamanan informasi dapat digambarkan sebagai upaya melindungi informasi dari segala potensi ancaman dengan tujuan menjamin kelangsungan bisnis, mengurangi risiko, dan meningkatkan efisiensi investasi dan peluang bisnis (Sarno & Iffano, 2009).

Dapat disimpulkan bahwa Keamanan dalam transaksi elektronik membuat nasabah yakin dan percaya bahwa bank melindungi informasi pribadi mereka dari akses yang tidak sah. Faktor keamanan ini menjadi daya tarik bagi penggunaan layanan mobile banking, memastikan kelangsungan bisnis, mengurangi risiko, serta meningkatkan efisiensi investasi dan peluang bisnis. Menurut (Wandi et al., 2020) indikator keamanan adalah sebagai berikut :

1. Kerahasiaan data nasabah
2. Aman saat digunakan
3. Mengurangi risiko kejahatan

### **2.4 Kepercayaan**

Kepercayaan dapat diartikan sebagai keyakinan atau harapan bahwa seseorang yang dipercaya tidak akan bertindak oportunistik, memanfaatkan suatu keadaan untuk kepentingan pribadi (Shen, 2016). Menurut Gumussoy, 2016 dalam penelitian (Afifah, 2017), kepercayaan merujuk pada keyakinan pengguna mobile banking terhadap kompetensi penyedia layanan mobile banking dalam memberikan kepercayaan. Menurut Kotler dan Gary Amstrong (2008) Kepercayaan adalah pandangan atau konsep penjabar yang dimiliki oleh seseorang tentang sesuatu.

Technology Acceptance Model (TAM) digunakan untuk mencari informasi terkait faktor eksternal, termasuk faktor kepercayaan, yang memiliki dampak pada penggunaan mobile banking. Tingkat kepercayaan terhadap layanan mobile banking akan memengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan transaksi. Jika seorang nasabah percaya dan yakin bahwa sistem

tersebut akan memberikan hasil positif baginya, maka nasabah cenderung akan menggunakan layanan tersebut. (Issn et al., 2022)

Menurut (Rozi & Ziyad, 2019), indikator kepercayaan adalah sebagai berikut :

1. Sistem Keamanan Bank
2. Sistem Kerahasiaan bank
3. Jaminan Keamanan
4. Jaminan Kerahasiaan

## 2.5 Risiko

Menurut (Hadi & Novi, 2015) Risiko merupakan suatu ketidakpastian yang dipertimbangkan oleh individu dalam membuat keputusan terkait melakukan atau tidak melakukan transaksi secara online. Dapat diungkapkan bahwa transaksi online membawa risiko yang tinggi, karena para nasabah tidak dapat berinteraksi secara langsung dan juga sulit untuk memastikan apakah transaksi yang mereka lakukan telah diproses dengan benar dan tepat waktu. Menurut Laksana (2015) yang dikutip dalam jurnal (Sari et al., 2021) Risiko secara umum mengacu pada kemungkinan terjadinya peristiwa buruk yang dapat mengakibatkan kerugian. Risiko didefinisikan sebagai kemungkinan terjadinya hasil yang tidak diinginkan. Oleh karena itu, risiko mengacu pada situasi yang berpotensi menghasilkan hasil negatif dan terkait dengan kemampuan untuk memprediksi hasil negatif tersebut.

Povlau (2003:77) didalam (Nazirah et al., 2022) terdapat 3 indikator risiko, yaitu:

1. Risiko tertentu yang didapat
2. Mengalami kerugian
3. Berpikir bahwa berisiko

## 2.6 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**

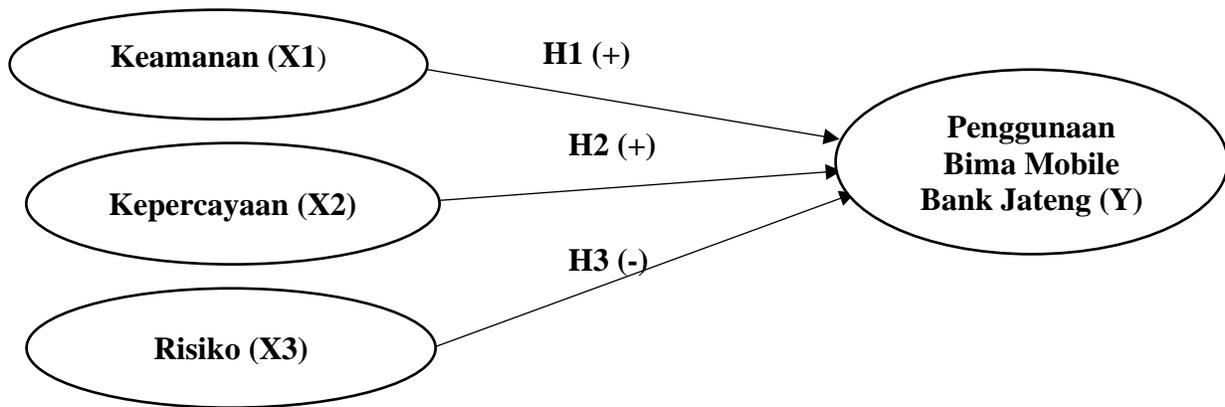
No	PENULIS	JUDUL	Variabel Penelitian	HASIL
1.	Syamsul Hadi, Novi 2015	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking	Persepsi Kemudahan (X <sub>1</sub> ), Persepsi Manfaat (X <sub>2</sub> ), Risiko (X <sub>3</sub> ), Kemampuan akses (X <sub>4</sub> ), Keamanan (X <sub>5</sub> )	Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan kuat terhadap penggunaan mobile banking, persepsi risiko berpengaruh negatif signifikan kuat terhadap penggunaan mobile banking, persepsi kemampuan akses

				berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan mobile banking. Persepsi kemudahan dan manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking.
2.	Syifa Salsabila,2020	Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Pada Generasi Milenial	Persepsi Kegunaan ( $X_1$ ), Persepsi Kemudahan Pengguna ( $X_2$ ), Persepsi Risiko ( $X_3$ ), Persepsi Keamanan ( $X_4$ ), Penggunaan Mobile Banking ( $Y$ )	Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan mobile banking. Sedangkan persepsi kemudahan, persepsi risiko, dan persepsi keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking.
3.	Risma Afifah,2017	Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan, dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri	Variabel Manfaat ( $X_1$ ), Kemudahan ( $X_2$ ), Kepercayaan ( $X_3$ ), Ketersediaan Fitur ( $X_4$ ) Penggunaan Mobile Banking ( $Y$ )	Variabel manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking.
4.	Kevin Muhammad Putra, Puspita Kencana sari, 2019	Pengaruh Persepsi Nasabah atas	Persepsi Risiko( $X_1$ ), Persepsi	Secara parsial, persepsi manfaat dan kemudahan

		Risiko, Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Internet Banking	Kepercayaan(X <sub>2</sub> ), Persepsi Manfaat (X <sub>3</sub> ), persepsi Kemudahan Penggunaan (X <sub>4</sub> ), Penggunaan Internet Banking (Y)	penggunaan memiliki pengaruh terhadap penggunaan internet banking. Sedangkan persepsi risiko dan kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan internet banking.
5.	Radityo Febri Hapsara, 2015	Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Risiko, dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking.	Variabel Kegunaan (X <sub>1</sub> ), Kemudahan (X <sub>2</sub> ), Risiko (X <sub>3</sub> ), Kepercayaan (X <sub>4</sub> ), Penggunaan Mobile Banking (Y)	Variabel Kegunaan, Kemudahan, Risiko, Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking.
6.	Desi Mulyani, 2021	Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Penggunaan Internet Banking Pada Bank Syariah Di Kota Banda Aceh	Variabel Manfaat (X <sub>1</sub> ), Kemudahan (X <sub>2</sub> ), Kepercayaan (X <sub>3</sub> ), Risiko (X <sub>4</sub> ), Penggunaan Internet Banking (Y)	Variabel manfaat, kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan internet banking, sedangkan variabel kepercayaan dan risiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan internet banking.
7.	Setia Ningrum, 2021	Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Dalam	Persepsi Kemanfaatan (X <sub>1</sub> ), Persepsi risiko (X <sub>2</sub> ), Minat menggunakan Mobile Banking	Persepsi Kemanfaatan positif dan signifikan terhadap minat menggunakan

		Menggunakan Layanan Mobile Banking	pada Generasi Milenial (Y)	mobile banking. Sedangkan persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking
--	--	------------------------------------	----------------------------	--

## 2.7 Kerangka Penelitian



## 2.8 Pengembangan Hipotesis

### 2.8.1 Keamanan terhadap penggunaan mobile banking

Keamanan mencakup persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi pribadi dari akses tidak sah melalui transaksi elektronik. Keamanan transaksi elektronik memberikan ketenangan bagi nasabah karena informasi pribadinya akan tetap rahasia saat melalui layanan mobile banking. Menurut (Maharsi dan Fenny, 2006) didalam penelitian (Hadi & Novi, 2015) Keamanan memiliki dampak positif pada pemanfaatan pelayanan perbankan melalui perbankan melalui mobile banking. Implikasinya, jika konsumen yakin bahwa platform pembayaran dalam mobile banking aman, maka kepercayaan mereka akan meningkat. Sebaliknya, ketidakpercayaan terhadap keamanan mobile banking dapat mengurangi kepercayaan konsumen, menyebabkan mereka enggan melakukan transaksi online banking. Kepercayaan nasabah terhadap bank tergantung pada kemampuan bank dalam meyakinkan bahwa keamanan dan kerahasiaan data nasabah terjaga. Apabila nasabah memiliki keyakinan bahwa pembayaran online melalui internet banking aman dan yakin bahwa bank tidak akan membocorkan informasi rahasia personal mereka pada pihak lain tanpa persetujuan, hal ini akan menjadi dorongan bagi calon nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking. Dalam penelitiannya keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan mobile banking.

**H1: Keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan mobile banking.**

### **2.8.2 Kepercayaan terhadap penggunaan mobile banking**

Aladwani, 2010 dalam (Afifah, 2017) berpendapat bahwa Kepercayaan adalah kunci tantangan masa depan transaksi perbankan online, hal ini disebabkan oleh kurangnya kehadiran fisik cabang bank dan interaksi langsung antara personil bank dan nasabah dalam transaksi online. Dalam mengatasi ketidakpastian yang mungkin muncul dalam lingkungan transaksi mobile, kepercayaan menjadi kunci untuk mengurangi risiko potensial dan meningkatkan kemungkinan adopsi atau penggunaan layanan mobile banking pelanggan. Hasil penelitian ini juga didukung dari peneliti terdahulu (Tirtana & Sari, 2014) yang menunjukkan bahwa Kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan mobile banking.

**H2: Kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan mobile banking.**

### **2.8.3 Risiko terhadap penggunaan mobile banking**

Menurut (Featherman et al., 2010) dalam (Issn et al., 2022) Penelitian yang dilakukan oleh Dowlin pada tahun 1986 menyatakan bahwa risiko mencerminkan persepsi negatif konsumen terhadap sejumlah kegiatan, yang didasarkan pada hasil dan memiliki potensi untuk menjadi kenyataan. Layanan elektronik yang melibatkan transmisi dan penyimpanan informasi yang bersifat sensitif cenderung dianggap kurang bermanfaat oleh konsumen, mengingat adanya risiko terpaparnya pelanggaran keamanan, potensi kehilangan privasi, dan penyalahgunaan informasi identifikasi pribadi. Menurut Maralis dan Triyono (2019) yang dikutip dalam (MULYANI, 2021) risiko dapat diartikan sebagai bentuk ketidakpastian mengenai kondisi yang akan muncul di masa mendatang, dengan keputusan yang diambil berdasarkan pertimbangan saat ini. Risiko merujuk pada kejadian-kejadian yang berpotensi terjadi dan dapat menyebabkan kerugian bagi suatu perusahaan. Risiko muncul akibat ketidakpastian terhadap masa depan, kemungkinan terjadinya penyimpangan, kejadian yang tidak diharapkan, atau ketidakrealisasian dari suatu yang diharapkan. Dalam penelitian (salsabila, 2022) bahwa risiko berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap penggunaan mobile banking.

**H3: Risiko berpengaruh negatif terhadap penggunaan mobile banking.**

## **3. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2015) Metode kuantitatif dapat disamakan dengan metode survei, yang merupakan suatu pendekatan penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengumpulkan data mengenai keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel, dan menguji hipotesis tentang aspek-aspek sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari suatu populasi pada masa lampau atau saat ini.

### **3.1 Populasi**

Populasi menurut (Sugiyono, 2015) merujuk pada kumpulan umum objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik yang telah ditentukan oleh peneliti untuk diinvestigasi, yang nantinya akan digunakan sebagai dasar untuk kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah generasi milenial yang menggunakan Bima mobile bank jateng dan berdomisili di Pemalang dan tidak diketahui jumlahnya.

### **3.2 Sampel dan Teknik Sampling**

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan sifat yang dimiliki oleh suatu populasi (Sugiyono, 2015). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan bagian representatif dari populasi tersebut.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu purposive sampling. Menurut Sugiyono (2015) purposive sampling merupakan Teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu. Kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu :

- a. Responden yang menggunakan aplikasi Bima Mobile Bank Jateng di Pemalang.
- b. Responden generasi milenial lahir pada tahun 1981-1996 saat ini berusia 28 – 43.

Sampel dalam penelitian ini adalah penggunaan bima mobile bank Jateng pada generasi milenial. Maka, untuk mengetahui berapa banyak sampel yang harus dihitung, penelitian ini menghitung dengan menggunakan rumus Lemeshow. Berikut rumus Lemeshow yaitu:

$$n = \frac{z^2 (1-p)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

z = Nilai standar = 1.96

p = Maksimal estimasi = 50% = 0.5

d = alpha (0.10) atau sampling error = 10

Sehingga dari rumus ini di dapatkan jumlah minimal sampelnya adalah:

$$n = \frac{1,96^2 (0,5)(1 - 0,5)}{0,10^2}$$
$$n = \frac{3,8416 (0,25)}{0,01}$$
$$n = 96,04$$

Dari perhitungan di atas, hasil jumlah sampel yang diperoleh adalah 96,04 dan dibulatkan menjadi 100 responden.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan teknik pengumpulan data yang digunakan berupa penyebaran kuesioner melalui media sosial dan google form. Menurut Yusuf (2014) dalam (Trinasa, 2022) Kuesioner merupakan serangkaian pertanyaan yang terkait dengan objek penelitian yang sedang diteliti, dan diberikan kepada sekelompok responden dengan tujuan untuk mengumpulkan data. Di dalam kuesioner menggunakan skala likert. Skala Likert digunakan dalam menilai pendapat individu terkait fenomena sosial, yang kemudian diuraikan menjadi indikator variabel (Sugiyono, 2015). Metodenya melibatkan menyatakan sikap dengan mengindikasikan tingkat setuju atau tidak setuju terhadap suatu objek atau subjek dengan lima pilihan jawaban, yaitu :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Kemudian seluruh sampel yang terkumpul akan dilakukan uji data dengan menggunakan SPSS 25.

### 3.4 Definisi Variabel Penelitian

Didalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri dari Keamanan, (X1), Kepercayaan (X2). Risiko (X3), sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah penggunaan mobile banking (Y).

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Keamanan (X1)	(Hadi & Novi, 2015) Keamanan merupakan persepsi nasabah terhadap kemampuan bank dalam melindungi data pribadinya dari transaksi elektronik yang dilakukan oleh pihak yang tidak berkepentingan	(Wandi et al., 2020) Indikator keamanan adalah : Kerahasiaan data nasabah Aman saat digunakan Mengurangi risiko kejahatan	1-5
2	Kepercayaan (X2)	(Rozi & Ziyad, 2019) Kepercayaan merupakan langkah awal yang menjadi dasar bagi seorang nasabah untuk mempercayai suatu produk atau layanan. Dengan tingkat kepercayaan yang tinggi, nasabah akan yakin bahwa apa yang diharapkan oleh mereka akan sejalan dengan keinginan atau harapan yang dimiliki.	(Rozi & Ziyad, 2019) Indikator kepercayaan adalah : Sistem Keamanan Bank Sistem Kerahasiaan Bank Jaminan Keamanan Jaminan Kerahasiaan	1-5
3	Risiko (X3)	(Setia Ningrum, 2021) Persepsi resiko	Povlau (2003:77) didalam (Nazirah et al., 2022) indikator risiko adalah : Risiko tertentu yang didapat	1-5

		merupakan suatu persepsi atau sebuah pandangan subjektif bagi seseorang mengenai suatu ketidakpastian serta konsekuensi negatif dalam melaksanakan suatu kegiatan.	Mengalami kerugian Berpikir bahwa berisiko	
4	Penggunaan Mobile Banking (Y)	(Wandi et al., 2020) Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan berbagai transaksi melalui ponselnya. Pengguna dapat mengakses menu layanan yang ditawarkan pada aplikasi mobile banking untuk mempermudah proses transaksi. Aplikasi mobile banking ini dilengkapi dengan berbagai fitur yang lengkap dan navigasi menu yang sederhana sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Setelah memasukkan password atau PIN yang didaftarkan maka	Menurut Mousavian and Abbasi, 2021 Indikator penggunaan mobile banking, adalah : Penggunaan Sebenarnya Frekuensi Penggunaan Perilaku Penggunaan	1-5

		menu aplikasi secara otomatis terbuka dan selanjutnya mengikuti petunjuk yang ada di aplikasi mobile banking.	
--	--	---	--

### 3.5 Metode Analisis Data

#### 3.5.1 Uji Validitas

Wijaya (2013) didalam (MULYANI, 2021), Uji Validitas adalah langkah pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi keakuratan butir-butir dalam kumpulan pertanyaan guna memastikan efektivitasnya sebagai alat ukur. Semakin rendah variasi kesalahan, semakin valid alat ukurnya. Uji validitas dilakukan untuk menentukan sejauh mana suatu instrumen atau alat ukur mampu memenuhi tujuan pengukurannya.

Menurut (Sugiyono 2015) syarat yang harus dipenuhi dalam uji validitas yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut:

- Jika koefisien korelasi  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item tersebut dinyatakan valid.
- Jika koefisien korelasi  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

#### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Wijaya (2013) didalam (MULYANI, 2021) uji Reliabilitas merupakan proses pengukuran yang mencerminkan kemampuan suatu tes untuk menghasilkan hasil yang relatif sama ketika diulang pada subjek yang sama. Semakin kecil perbedaan hasil yang diperoleh, maka semakin dapat diandalkan uji tersebut. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cronbach alpha*  $> 0,60$  maka kuesioner dinyatakan reliabel. Sedangkan jika nilai *cronbach alpha*  $< 0,60$  maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

### 3.6 Uji Asumsi Klasik

#### 3.6.1 Uji Normalitas

Menurut (Ghozali,2020), pengujian normalitas adalah proses untuk menilai apakah data yang digunakan memiliki atau mendekati distribusi normal. Dalam penelitiann ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov, dan keputusan diambil berdasarkan kriteria yang meliputi :

- Jika nilai signifikan  $> 0,05$  data berdistribusi normal (normal)
- Jika nilai signifikan  $< 0,05$  data tidak berdistribusi normal (tidak normal).

#### 3.6.2 Uji Multikolinearitas

Menurut (Ghozali,2020) Uji multikolinearitas digunakan untuk menilai sejauh mana terjadi korelasi antara variabel-variabel independen, dan keberadaan multikolinearitas diukur melalui nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan nilai tolerancenya. Keputusan ditentukan jika memenuhi kriteria sebagai berikut :

- Jika nilai tolerance  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$ , menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.
- Jika nilai tolerance  $< 0,10$  dan nilai VIF  $> 10$ , maka akan menunjukkan adanya multikolinearitas.

#### 3.6.3 Uji Heterokedastisitas

Menurut (Ghozali, 2020) uji heterokedastisitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi kesamaan varian dari residual pengamatan satu ke pengamatan lainnya. Dalam penelitian ini, metode uji Glejser digunakan untuk menilai apakah terdapat variasi yang signifikan dalam varians residual. Keputusan diambil berdasarkan kriteria berikut :

- a. Jika nilai signifikan  $> 0,05$ , maka data bebas heterokedastisitas.
- b. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka data terjadi heterokedastisitas.

### 3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Ghozali,2020) Analisis regresi linier digunakan untuk mengukur kekuatan serta menunjukkan arah keterkaitan antara variabel independen dan variabel dependen, dengan menggunakan dua variabel atau lebih sebagai masukan. Rumus yang digunakan dalam analisis regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

- $Y$  = Penggunaan Mobile Banking
- $\alpha$  = Konstanta
- $\beta_{1,2,3}$  = Koefisiensi regresi
- $e$  = *Standard error*
- $X_1$  = Keamanan
- $X_2$  = Kepercayaan
- $X_3$  = Risiko

## 3.7 Uji Hipotesis

### 3.7.1 Uji T (Parsial)

Menurut (Sugiyono,2015), uji T (parsial) digunakan untuk mengukur sejauh mana setiap variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen. Uji T (parsial) ditentukan berdasarkan pemenuhan kriteria sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  dan  $t$  hitung  $> t$  tabel, maka hasil data diterima.
2. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  dan  $t$  hitung  $< t$  tabel, maka hasil data ditolak.

### 3.7.2 Uji F (Simultan)

Menurut (Sugiyono, 2015), Uji F (simultan) digunakan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama dari semua variabel independen terhadap variabel dependen dan untuk menguji signifikansi keseluruhan dari model regresi yang digunakan. Uji F (Simultan) ditentukan berdasarkan pemenuhan kriteria sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  dan  $f$  hitung  $> f$  tabel, maka hasil data diterima.
2. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  dan  $f$  hitung  $< f$  tabel, maka hasil data ditolak.

### 3.7.2 Analisis Koefisien Determinasi R Square

Menurut Ghozali (2020), uji koefisien determinasi R (R Square) dipergunakan untuk mengukur kapasitas variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Keputusan diambil jika memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Jika nilai R square mendekati angka 0 (semakin kecil nilai R square), maka variabel independen akan terbatas atau tidak berpengaruh.
2. Jika nilai R square mendekati angka 1 (semakin besar nilai R square), maka variabel independen memiliki pengaruh yang tepat atau model regresi menunjukkan hasil yang mendekati kebenarannya.