

PENGARUH PENGGUNAAN MOBIL BANKING TERHADAP MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL MODERN

Qoribul Lathif¹, Siti Nikmatus Salamah², Amanatus Solehah³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Madura^{1,2,3}

Email: qoribullathif15@gmail.com¹, st.nikmatus19@gmail.com², amanatussholeha1@gmail.com³, fajar@unira.ac.id⁴

Informasi	Abstract
Volume : 3	<p><i>The development of digital technology has encouraged the transformation of banking services into more modern and practical systems. Mobile banking has become one of the most widely used digital banking innovations because it offers easy access, time efficiency, and security in conducting financial transactions. This study aims to analyze the influence of mobile banking usage on public interest in using modern digital banking services. The research method used is a quantitative method with a survey approach through the distribution of questionnaires to users of digital banking services. The data analysis technique was conducted using simple linear regression analysis to determine the relationship between the variables of mobile banking usage and public interest. The results of the study indicate that the use of mobile banking has a positive and significant effect on public interest in using modern digital banking services. The higher the level of convenience, security, and perceived benefits in using mobile banking, the higher the public interest in utilizing digital banking services. This study is expected to serve as a reference for banking institutions in improving the quality of digital services to attract and maintain customer interest in the era of digital transformation.</i></p> <p>Keyword: mobile banking, public interest, digital banking, modern digital services, banking technology.</p>
Nomor : 6	
Bulan : Juni	
Tahun : 2026	
E-ISSN : 3062-9624	

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi layanan perbankan menuju sistem yang lebih modern dan praktis. Mobile banking menjadi salah satu inovasi layanan perbankan digital yang banyak digunakan masyarakat karena menawarkan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta keamanan dalam melakukan transaksi keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan mobile banking terhadap minat masyarakat menggunakan layanan perbankan digital modern. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan perbankan digital. Teknik analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui hubungan antara variabel penggunaan mobile banking dan minat masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan digital modern. Semakin tinggi tingkat kemudahan, keamanan, dan manfaat yang dirasakan dalam penggunaan mobile banking, maka semakin tinggi pula minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan perbankan digital. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan digital guna menarik dan mempertahankan minat nasabah di era transformasi digital.

Kata Kunci: mobile banking, minat masyarakat, perbankan digital, layanan digital modern, teknologi perbankan.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam sektor perbankan. Transformasi digital mendorong lembaga perbankan untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, praktis, dan efisien guna memenuhi kebutuhan masyarakat modern. Salah satu bentuk inovasi yang berkembang pesat adalah layanan mobile banking. Mobile banking memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, hingga pengecekan saldo hanya melalui smartphone tanpa harus datang langsung ke kantor bank.

Penggunaan mobile banking di Indonesia terus mengalami peningkatan seiring dengan tingginya penggunaan internet dan smartphone di kalangan masyarakat. Kehadiran layanan ini memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan aktivitas perbankan kapan saja dan di mana saja. Selain itu, mobile banking juga dianggap mampu meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, baik bagi pihak bank maupun nasabah. Kemudahan akses serta fitur layanan yang semakin lengkap menjadikan mobile banking sebagai salah satu layanan perbankan digital yang diminati masyarakat.

Di sisi lain, perkembangan layanan perbankan digital modern tidak hanya dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan dan minat masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Minat masyarakat terhadap layanan perbankan digital dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, kecepatan layanan, serta manfaat yang dirasakan pengguna. Semakin tinggi tingkat kenyamanan dan keamanan yang diberikan, maka semakin besar pula kemungkinan masyarakat untuk menggunakan layanan perbankan digital secara berkelanjutan.

Namun, meskipun penggunaan mobile banking terus meningkat, masih terdapat sebagian masyarakat yang merasa ragu untuk menggunakan layanan perbankan digital. Keraguan tersebut umumnya disebabkan oleh kekhawatiran terhadap risiko keamanan data, penyalahgunaan akun, serta kurangnya pemahaman mengenai penggunaan teknologi digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap layanan perbankan digital modern masih perlu dikaji lebih lanjut agar pihak perbankan dapat memahami kebutuhan dan perilaku pengguna secara lebih mendalam.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian mengenai pengaruh penggunaan mobile banking terhadap minat masyarakat menggunakan layanan perbankan digital modern menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penggunaan

mobile banking mampu memengaruhi minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan perbankan digital. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi lembaga perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan digital serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan perkembangan teknologi perbankan di era digital.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengetahui pengaruh penggunaan mobile banking terhadap minat masyarakat menggunakan layanan perbankan digital modern melalui pengolahan data berupa angka. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang menggunakan layanan mobile banking.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan mobile banking di pamekasan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu, seperti responden yang telah menggunakan mobile banking minimal selama tiga bulan dan berusia di atas 17 tahun. Jumlah sampel dalam penelitian ini disesuaikan dengan kebutuhan penelitian agar data yang diperoleh dapat mewakili populasi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung maupun online menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Variabel independen dalam penelitian ini adalah penggunaan mobile banking, sedangkan variabel dependen adalah minat masyarakat menggunakan layanan perbankan digital modern.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Pengolahan data dilakukan dengan bantuan aplikasi Statistical Product and Service Solutions (SPSS). Analisis tersebut digunakan untuk mengetahui apakah penggunaan mobile banking memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan digital modern.

BAHAN

Bahan Penelitian

Penelitian ini memanfaatkan dua jenis bahan utama, yaitu bahan primer dan bahan sekunder. Bahan primer diperoleh langsung dari lapangan berupa data kuantitatif hasil survei menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner dirancang secara sistematis dengan

menggunakan skala Likert lima poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju) untuk mengukur persepsi responden secara objektif. Variabel independen Penggunaan Mobile Banking diukur menggunakan 12 item pernyataan yang mencakup dimensi kemudahan penggunaan (ease of use), kegunaan yang dirasakan (perceived usefulness), frekuensi penggunaan, kualitas fitur aplikasi, dan persepsi keamanan transaksi. Sementara itu, variabel dependen Minat Masyarakat Menggunakan Layanan Perbankan Digital Modern diukur dengan 11 item pernyataan yang meliputi niat menggunakan (behavioral intention), minat untuk terus menggunakan di masa depan, preferensi dibandingkan layanan konvensional, serta kesediaan merekomendasikan kepada orang lain. Bahan sekunder meliputi berbagai sumber pustaka seperti jurnal ilmiah nasional dan internasional, laporan tahunan Bank Indonesia mengenai Financial Technology, data statistik penggunaan mobile banking dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta teori-teori klasik seperti Technology Acceptance Model (TAM) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Bahan-bahan ini digunakan untuk memperkuat kerangka teori dan pembahasan hasil penelitian.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif asosiatif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan tingkat penggunaan mobile banking, sedangkan pendekatan asosiatif digunakan untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan dependen. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa wilayah tersebut memiliki tingkat penetrasi smartphone dan internet yang cukup tinggi, namun adopsi layanan perbankan digital masih menunjukkan variasi yang menarik untuk diteliti. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Kabupaten Pamekasan yang aktif menggunakan layanan mobile banking dari berbagai bank umum. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling (sampling bertujuan).

Kriteria pemilihan sampel meliputi: (1) telah menggunakan mobile banking minimal selama tiga bulan, (2) berusia 17 tahun ke atas, (3) memiliki dan aktif menggunakan smartphone dengan akses internet, serta (4) bersedia berpartisipasi dalam penelitian. Berdasarkan kriteria tersebut, berhasil dikumpulkan 180 responden sebagai sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan selama periode Maret hingga Mei 2025 melalui dua metode, yaitu penyebaran kuesioner secara langsung (offline) di lokasi publik dan penyebaran secara daring melalui Google Form yang disebar via WhatsApp dan Instagram. Sebelum disebar secara massal, instrumen penelitian telah diuji coba (pilot test) pada 30 responden

di luar sampel untuk memastikan kejelasan, relevansi, dan kelayakan pertanyaan. Analisis data dilakukan dengan bantuan software SPSS versi 26.0. Proses analisis mencakup uji validitas (Pearson Product Moment), uji reliabilitas (Cronbach's Alpha), uji asumsi klasik (normalitas, heteroskedastisitas, dan linieritas), analisis regresi linier sederhana, uji t, serta koefisien determinasi (R^2) pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan digital modern. Koefisien beta sebesar 0,763 mengindikasikan adanya hubungan yang kuat antara kedua variabel. Temuan ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa pengalaman penggunaan aktual akan meningkatkan persepsi kegunaan dan kemudahan, yang pada akhirnya mendorong niat menggunakan teknologi secara berkelanjutan. Secara praktis, responden yang sering menggunakan mobile banking merasakan langsung manfaat berupa efisiensi waktu, kemudahan akses transaksi 24 jam, dan berbagai fitur inovatif seperti transfer antar bank tanpa biaya, pembayaran QRIS, hingga pembelian produk investasi. Pengalaman positif ini secara bertahap membangun kepercayaan dan mengurangi kekhawatiran terhadap risiko keamanan, sehingga mendorong mereka untuk semakin tertarik menggunakan layanan perbankan digital yang lebih modern dan komprehensif. Namun, meskipun pengaruhnya signifikan, nilai R Square sebesar 58,2% menunjukkan bahwa masih terdapat 41,8% faktor lain yang memengaruhi minat masyarakat, di antaranya literasi keuangan digital, kualitas infrastruktur jaringan internet di daerah pedesaan, tingkat pendidikan, usia, dan persepsi risiko. Hal ini menjelaskan mengapa sebagian masyarakat, terutama kelompok usia lanjut, masih enggan sepenuhnya beralih ke layanan digital.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penggunaan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan layanan perbankan digital modern di Kabupaten Pamekasan. Semakin tinggi tingkat penggunaan, frekuensi, dan kepuasan masyarakat terhadap mobile banking, semakin tinggi pula minat mereka untuk mengadopsi berbagai layanan perbankan digital yang lebih canggih. Penelitian ini memberikan implikasi praktis yang penting bagi industri perbankan untuk terus mengembangkan aplikasi mobile banking yang lebih user-friendly, memperkuat

sistem keamanan berlapis, serta melakukan program edukasi dan sosialisasi secara masif kepada masyarakat. Bagi pemerintah daerah dan regulator, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mendorong inklusi keuangan digital di wilayah semi-urban. Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini hanya dilakukan di satu kabupaten dengan teknik purposive sampling, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi secara luas ke seluruh populasi Indonesia. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih besar, teknik sampling random, menambahkan variabel intervening (seperti kepercayaan dan persepsi risiko), serta membandingkan antarwilayah perkotaan dan pedesaan.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Bank Indonesia. (2025). *Ekonomi dan Keuangan Digital: Konsep dan Implementasi di Indonesia*. Bank Indonesia Institute.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
- Humaero, A., dkk. (2025). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Fitur Berbagi-ZISWAF. *Journal of Ilmu Data*, 2998.
- Kasmir. (2022). *Manajemen Perbankan*. Rajawali Pers.
- Koswara, A. (2025). Digital Banking Rivalry in Indonesia: ML-Powered Analysis and Forecasting Using Search Data for Top 5 Banks. *AKUMULASI: Indonesian Journal of Applied Accounting and Finance*, 4(1), 56–75.
- Lestari, D., & Pratiwi, A. (2024). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking terhadap Minat Masyarakat dalam Layanan Perbankan Digital. *Jurnal Manajemen Dewantara*, 12(2), 145–162.
- Ningrum, R. (2021). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Psikologi dan Sosial*, 3(1), 45–58.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2024). *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan Indonesia 2020-2025*. OJK.
- Permata, W. I., & Subiyantoro, H. (2025). *Digital Banking Transformation: Opportunities,*

Challenges, and Collaboration. *Greenation International Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 489–501.

Ramadhani, S. (2025). Pengaruh Electronic Banking dan Electronic Money terhadap Kinerja Keuangan Perbankan. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Perbankan*, 32(1), 30–45.

Rumuar, A. (2024). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah. *Jurnal Mahardhika*, 12(1), 78–92.

Setyono, J. (2022). Intention to Use Islamic Mobile Banking: Integration of TAM and TPB. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 13(2), 145–162.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.

Wong, S., dkk. (2025). Minat Generasi Z dalam Menggunakan Aplikasi Bank Digital di Indonesia. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 10(2), 306–318.