

# PENGARUH PENGETAHUAN, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH UIN MAHMUD YUNUS BATUSANGKAR TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE BANKING PADA ERA DIGITAL



Fitri Yenti<sup>1</sup>, Hospi Burda<sup>2</sup>, Aisyah Rahmadhni Putri<sup>3</sup>

## \*Korespondensi :

<sup>1</sup>[fitriyenti@uinmybatusangkar.ac.id](mailto:fitriyenti@uinmybatusangkar.ac.id)

<sup>2</sup>[hospiburda@uinmybatusangkar.ac.id](mailto:hospiburda@uinmybatusangkar.ac.id)

<sup>3</sup>[aisyahramadhaniputri17@gmail.com](mailto:aisyahramadhaniputri17@gmail.com)

## Afiliasi Penulis :

<sup>1,2,3</sup> Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus  
Batusangkar, Indonesia

## Riwayat Artikel :

Penyerahan : 12 Oktober 2023

Revisi : 25 Oktober 2023

Diterima : 6 November 2023

Diterbitkan : 30 Desember 2023

## Kata Kunci :

Pengetahuan, Kepercayaan,  
Kemudahan, Penggunaan Aplikasi  
Mobile Banking

Keywords: Knowledge, Trust,  
Convenience, Use of Mobile Banking  
Applications

## Abstrak

Penelitian ini untuk menganalisis seberapa besar pengaruh pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan mahasiswa perbankan syariah UIN Mahmud Yunus Batusangkar terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan aplikasi SPSS Versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital yaitu dengan nilai signifikansi  $0,582 > 0,05$ . Kepercayaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital yaitu dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Kemudahan (X3) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital yaitu dengan nilai signifikansi  $0,015 < 0,05$ . Secara simultan pengetahuan (X1), kepercayaan (X2), dan kemudahan (X3) bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital.

## Abstract

This research is to analyze how much influence the knowledge, trust and ease of sharia banking students at UIN Mahmud Yunus Batusangkar have on the use of mobile banking applications in the digital era. The type of research carried out is field research using a quantitative approach. The data analysis technique uses the SPSS Version 22 application. The research results show that knowledge (X1) has no significant effect on the use of mobile banking applications in the digital era, with a significance value of  $0.582 > 0.05$ . Trust (X2) has a significant effect on the use of mobile banking applications in the digital era, namely with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Convenience (X3) has a significant effect on the use of mobile banking applications in the digital era, with a significance value of  $0.015 < 0.05$ . Simultaneously, knowledge (X1), trust (X2), and convenience (X3) together have a significant influence on the use of mobile banking applications in the digital era.

## Pendahuluan

Manfaat dari menggunakan layanan *mobile banking*, membuat pekerjaan menjadi lebih mudah (Lieny, L., Novika n.d.), dan menambah pengetahuan seseorang, mempercepat waktu penggunaan, dan dapat mempengaruhi tingkat kinerja seseorang. Meskipun *m-banking* bermanfaat untuk nasabah namun di sisi lain *m-banking* mempunyai sisi negatif yang harus diwaspadai penggunaannya salah satunya yaitu banyaknya tindakan kejahatan di dunia internet seperti pembobolan layanan perbankan secara online, pembajakan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. *M-banking* juga menyediakan beberapa layanan di dalam aplikasinya seperti, informasi rekening (cek saldo, transfer), pembayaran online (PLN, Telkom, akademik, tiket, asuransi), pembelian (voucher Hp, voucher PLN), layanan BSM *call*, jadwal shalat. (Alvin n.d.). Kehadiran *M-banking* membuat urusan perbankan menjadi lebih mudah dan sederhana. *Smartphone* yang dilengkapi dengan koneksi internet dan terinstal aplikasi layanan perbankan dapat digunakan untuk bertransaksi keuangan. Nasabah seharusnya dimudahkan dalam hal pelayanan karena tidak harus pergi ke bank, dan mendaftar antrian. Manfaat lain dalam pembayaran tagihan dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun. Tidak terbatas dengan waktu jam operasional bank. Nasabah yang sibuk dapat membayar tagihannya dengan tepat waktu dan cepat. Misalnya untuk pembayaran listrik, telepon, air, BPJS, atau tagihan kartu kredit. (Ichsani, E. n.d.)

Berdasarkan hasil survey kepada mahasiswa perbankan syariah UIN Mahmud Yunus Batusangkar, alasan peneliti memilih mahasiswa perbankan syariah UIN Mahmud Yunus Batusangkar karena mereka sudah mendapatkan materi-materi tentang perbankan syariah, sehingga sudah mengetahui layanan-layanan yang disediakan oleh bank, salah satunya aplikasi *mobile banking*. Diketahui jumlah mahasiswa jurusan perbankan UIN Mahmud Yunus Batusangkar sebanyak 462 orang. Dari 462 orang mahasiswa jurusan perbankan syariah tersebut setelah penulis melakukan survey kepada 100 orang responden mahasiswa jurusan perbankan syariah tersebut dengan menanyakan secara langsung melalui media online whatsapp dengan mengajukan satu pertanyaan apakah dia pengguna aplikasi *mobile banking* atau tidak.

Dari 100 orang penulis melakukan survey tersebut ada 30 orang yang menggunakan aplikasi *mobile banking*. karena mereka sudah mengetahui dan percaya akan kemudahan terhadap aplikasi *mobile banking* dan 70% mahasiswa perbankan syariah UIN Mahmud Yunus Batusangkar belum menggunakan aplikasi *mobile banking*. Hal ini disebabkan karena mahasiswa perbankan syariah masih banyak yang belum menggunakan aplikasi *mobile banking* karena jumlah penggunaannya yang lebih sedikit dibandingkan yang tidak menggunakan aplikasi *mobile banking*, karena mahasiswa perbankan syariah masih ada sebagian yang belum mengetahui dan memahami cara menggunakan aplikasi *mobile banking* serta masih banyak yang belum percaya dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* padahal aplikasi *mobile banking* memudahkan nasabah bertransaksi secara online tanpa harus datang ke bank.

Disamping itu perkembangan di era digital bank menyediakan berbagai macam produk yang telah disediakan oleh bank untuk nasabah, yaitu diantaranya, ATM, *sms banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*. Di bank tersebut, terdapat bermacam-macam nasabah/mahasiswa yang ditemukan, mulai dari yang hanya menabung saja di bank tersebut tanpa mengetahui layanan *mobile banking*, ada pula yang menabung dan mempunyai/mendaftar layanan *mobile banking* tetapi tidak menggunakannya, ada pula yang mengetahui layanan *mobile banking* tetapi tidak mengetahui fitur lainnya, ada pula

nasabah yang masih belum percaya keamanan yang di terapkan pada aplikasi *mobile banking*, dan terdapat pula nasabah yang memang selalu memakai layanan *mobile banking* tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa orang responden. Senia mahasiswa perbankan syariah UIN Mahmud Yunus Batusangkar mengatakan dia mengetahui layanan *mobile banking* yaitu transfer antar rekening dan ke sesama bank lainnya saja tetapi dia tidak mengetahui fitur dari layanan *mobile banking* lainnya seperti pembelian pulsa, mutasi rekening, dompet digital melalui aplikasi dana dan link aja, pembayaran (asuransi, PDAM, BPJS, travel)

Hal lain yang diungkapkan oleh Zahra mahasiswa perbankan syariah UIN Mahmud Yunus Batusangkar, dia mengatakan dia pernah mempunyai/mendaftar aplikasi *mobile banking* tetapi setelah itu tidak bisa login lagi padahal jaringannya lancar dan dia tidak tahu apa penyebabnya tidak bisa login di aplikasi *mobile banking* tersebut. Setelah ditelusuri menurut pengalaman pribadi peneliti, karena peneliti pernah tidak bisa login di aplikasi *mobile banking* padahal jaringan lancar setelah dilihat di media internet seperti di *youtube* disebabkan karena mengganti Hp/*smartphone*. Dan dari narasumber lainnya yang saya wawancara. Vinta mahasiswa perbankan syariah UIN Mahmud Yunus Batusangkar, mengatakan bahwa dia takut menggunakan aplikasi *mobile banking* karena banyaknya tindakan kejahatan di dunia internet seperti pembobolan layanan perbankan secara online, pembajakan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Padahal pihak bank telah menyiapkan kewanaman yang sesuai dan bertanggung jawaban apabila terjadinya hal yang tidak diinginkan. (Vinta, Wawancara Langsung, Januari 2022). Disamping itu ada pula mahasiswa perbankan syariah UIN Mahmud Yunus Batusangkar lebih suka menggunakan aplikasi *mobile banking*. Vini mengatakan alasan dia menggunakan aplikasi *mobile banking* karena waktu yang lebih mudah dan terjangkau jadi tidak perlu ke ATM/bank untuk melakukan transfer/pembayaran, dan kita bisa melihat mutasi rekening, lalu melakukan pembelian pulsa melalui aplikasi link aja. (Hernawati, & Chiisna n.d.)

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa mahasiswa perbankan syariah UIN Mahmud Yunus Batusangkar sudah ada yang menggunakan aplikasi *mobile banking* dan ada yang belum. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan mahasiswa perbankan syariah UIN Mahmud Yunus Batusangkar dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* pada era digital.

Rumusan permasalahan penelitian sebagai berikut, seberapa besar pengaruh pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan mahasiswa perbankan syariah terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa besar pengaruh pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan mahasiswa perbankan syariah terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital.

## Metodologi

Penelitian ini untuk menganalisis seberapa besar pengaruh pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan mahasiswa perbankan syariah UIN Mahmud Yunus Batusangkar terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital. Jenis

penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*(Duli n.d.)) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif(Kurniawan, A. W. n.d.). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan cara menyebarkan kuesioner online melalui google form yang dilakukan pada bulan Mei Tahun 2022. Dari populasi sebanyak 462 mahasiswa aktif jurusan perbankan syariah memakai aplikasi mobile banking kemudian 82 diantaranya memakai sampel. Teknik analisis data menggunakan aplikasi SPSS (Ghozali n.d.) Versi 22.(Hendyadi n.d.)

## Hasil dan Pembahasan

Pengetahuan merupakan suatu pembelajaran yang diperoleh seseorang dari sebuah pengalaman. Pengetahuan nasabah merupakan informasi yang disimpan oleh nasabah dalam bentuk ingatan. Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia yang diperoleh dari pengalaman hidupnya, yang menjadi acuan dalam pembentukan sikap seseorang. Pengetahuan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pengalaman, pendidikan, keyakinan, sosial, lingkungan dan sebagainya. Pengetahuan (*knowledge*) adalah informasi yang diberikan kepada seseorang subjek mengenai kebenaran atau ketepatan reaksinya(Rosyidah, Nizar, M., & Huda n.d.). Menurut Notoadmodjo, bahwa tingkat pengetahuan mempunyai 6 tingkatan dari yang sederhana sampai yang kompleks diantaranya yaitu:

- 1) Tahu (*know*). Tahu merupakan tingkat pengetahuan yang paling rendah seseorang dikatakan tahu dapat diukur dengan bagaimana orang itu dapat menyebutkan dan menyatakan.
- 2) Memahami (*understanding*). Memahami merupakan suatu kemampuan untuk memahami dan menjelaskan secara besar dari pelajaran atau objek yang diketahui lalu dapat diaplikasikan dengan cara menjelaskan meringkas tentang suatu, kemampuan ini yang lebih tinggi dari pada tahu.
- 3) Menerapkan (*aplication*). Menerapkan merupakan kemampuan menggunakan atau mempraktekkan tentang suatu yang sudah di pelajari kedalam situasi baru atau konkrit, kemampuan ini lebih tinggi nilainya dari pada pemahaman.
- 4) Analisis (*analysis*). Analisis merupakan kemampuan yang menguraikan atau menjabarkan suatu kedalam komponen, sehingga susunannya dapat dimengerti. Kemampuan ini meliputi meneliti masalah-masalah yang terjadi pada suatu objek.
- 5) Sintesis (*sinthetic*) Sintesis merupakan kemampuan untuk menghimpun bagian kedalam suatu keseluruhan seperti merumuskan tema rencana atau melihat hubungan dari berbagai informasi dan fakta.
- 6) Evaluasi (*evaluation*) Evaluasi merupakan kemampuan untuk menggunakan pengetahuan untuk membuat suatu penilaian terhadap sesuatu berdasarkan kriteria tertentu. . Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan nasabah menurut Alba dan Huchinsondi (1987) menyatakan:

- 1) *Sujective knowledge*, pengetahuan yang didasarkan pada sebuah layanan produk.

2) *Objective knowledge*, sebuah pengetahuan yang disimpan pada sebuah memori aktual

3) *Experience based*, produk yang digunakan dengan memiliki sebuah pengalaman.

Kepercayaan pelanggan pada layanan *mobile banking* adalah inti dari kepercayaan di *internet*. Privasi *internet* dan keamanan dianggap sebagai dua faktor utama yang berhubungan dengan nasabah bank. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan tidak hanya pada *internet*, sehingga jaminan yang dapat dimiliki entitas lain seperti akses informasi keuangan pada rekening pelanggan tanpa otorisasi, sehingga penting menerapkan privasi sosial dan keamanan dalam layanan *m-banking*. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang akan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya. Adapun indikator kepercayaan menurut Flavian dan giunaliu (2007) adalah:

1. Sistem aman digunakan
2. Sistem yang dapat dipercaya
3. Tidak salah dalam memproses transaksi

Menurut (Jugiyanto) kemudahan penggunaan *mobile banking* adalah suatu derajat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi akan membuat seseorang percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka ia tidak akan menggunakannya begitupun dengan *mobile banking* jika sistemnya mudah akan membuat orang percaya dan akan menggunakannya. *Mobile banking* adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone* dengan penyediaan yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang *cash*” (Tirtana, I., & Sari n.d.) Bank menyediakan layanan *Mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai alternatif transaksi perbankan yang tersedia selain kantor cabang ATM. Karena dengan *Mobile banking*, masyarakat dinkantor bank ATM, karena saat ini banyak transaksi perbankan yang dapat dengan mudah dilakukan dimanapun, kapanpun melalui *handphone*. Contohnya adalah ketika transfer dana antar rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, ataupun pengecekan mutasi dan saldo rekening (Tirtana 7 Sari, 2014)

Indikator dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* menurut Davis (1989) dalam (Tirtana, I., & Sari n.d.) adalah:

1. Penggunaan aplikasi yang mudah dan sangat fleksibel
2. Aplikasi yang dapat dijangkau dimanapun berada
3. Tidak membutuhkan biaya mahal
4. Keamanan yang terjamin
5. Dapat diandalkan

### Penelitian Relevan

Penelitian yang dilakukan oleh Istiqomah yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Penggunaan *Mobile banking* Pembayaran Online UKT Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung”, Adapun perbedaannya dengan penelitian penulis Pengaruh Keamanan Terhadap Penggunaan *Mobile banking* Pembayaran Onilne UKT



Mahasiswa UIN Raden Lampung, sedangkan dalam penelitian penulis meneliti pengaruh pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital (Istiqomah. n.d.) Penelitian yang dilakukan oleh Jestika Rahayu yang berjudul “Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan Dan Risiko Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile banking* Oleh Generasi Milineal”, Adapun perbedaannya dengan penelitian penulis adalah penelitian ini hanya meneliti pengaruh kenyamanan dan risiko penggunaan terhadap minat menggunakan *mobile banking* oleh generasi milineal, sedangkan dalam penelitian penulis meneliti pengaruh pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital

Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Mukaromah yang berjudul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, Resiko, dan Fitur Layanan Dalam Menggunakan *Mobile banking* Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang”, yang telah diterbitkan di dalam Tesis Progam Studi Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang 2020. Adapun perbedaannya dengan penelitian penulis adalah pengaruh persepsi manfaat, resiko, dan fitur layanan dalam menggunakan *mobile banking*, sedangkan dalam penelitian penulis meneliti pengaruh pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital

## Pembahasan

### *Karakteristik Responden*

Jumlah responden paling banyak adalah perempuan sebanyak 68 responden (83%) dan responden laki-laki sebanyak 14 reponden (17%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menggunakan aplikasi mobile banking pada mahasiswa perbankan syariah adalah perempuan. Jumlah responden yang terkumpul berdasarkan aplikasi mobile banking yang menggunakan aplikasi BSI sebanyak 12 responden (15%), aplikasi BRI sebanyak 43 responden (52%), aplikasi BNI sebanyak 7 reponden (9%), aplikasi Bank Nagari Syariah sebanyak 16 responden (19%), dan lainnya sebanyak 4 responden (5%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menggunakan aplikasi mobile banking pada mahasiswa perbankan syariah adalah aplikasi BRI.

Jumlah responden yang terkumpul berdasarkan jenis layanan *mobile banking* yang sering digunakan adalah transfer antar bank dan ke sesama bank lain sebanyak 71 responden (87%), pembelian pulsa 4 responden (5%), info saldo dan mutasi rekening sebanyak 7 responden (8%), pembayaran tagihan listrik sebanyak 0 responden (0%), penggantian pin sebanyak 0 responden (0%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas reponden yang menggunakan jenis layanan *mobile banking* pada mahasiswa perbankan syariah adalah jenis layanan transfer antar bank dan ke sesama bank.

Jumlah responden yang terkumpul berdasarkan berapa lama yang menggunakan aplikasi *mobile banking* adalah <1 Tahun sebanyak 40 responden (49%), 1-3 Tahun sebanyak 32 responden (39%), 4-6 Tahun sebanyak 8 responden (10%), >6 Tahun sebanyak 2 responden (2%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mahasiswa perbankan syariah yang paling lama menggunakan aplikasi *mobile banking* adalah <1 Tahun.

Uji valididitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan

sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut. Diketahui bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , jadi dapat diberi kesimpulan bahwa keseluruhan item pernyataan pada variabel pengetahuan X1 dinyatakan valid, karena keseluruhan item pernyataan  $r_{hitung}$  yaitu 0,217.  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , jadi dapat diberi kesimpulan bahwa keseluruhan item pernyataan pada variabel Kepercayaan X2 dinyatakan valid, karena keseluruhan item pernyataan  $r_{hitung}$  yaitu 0,217.

Uji regresi digunakan untuk melakukan prediksi dan ramalan. Analisis regresi juga dapat digunakan untuk memahami variabel-variabel bebas mana saja yang dapat berhubungan dengan variabel terikat, serta untuk mengetahui bentuk hubungan tersebut. Dari hasil pengujian berganda terdapat persamaan yang menunjukkan koefesien regresi dari keempat variabel bebas ( $b_1, b_2, b_3, b_4$ ) bertanda positif (+) hal ini berarti bahwa bila variabel pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan terpenuhi mengakibatkan penggunaan mobile banking akan semakin meningkat, dan sebaliknya jika bertanda negative (-) hal ini berarti bahwa bila variabel pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan tidak terpenuhi akan mengakibatkan penggunaan aplikasi *mobile banking* akan menurun. Hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.x_1 + b_2.x_2 + b_3.x_3$$

$$Y = 2.015 + 0,052x_1 + 0,470x_2 + 0,268x_3 + e$$

Maka dapat diketahui bahwa:

## 1. Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Mahasiswa Perbankan Syariah Terhadap Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Pada Era Digital Secara Parsial

### a. Pengaruh Tingkat Pengetahuan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Pada Era Digital

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  0,553 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  1,99 yaitu  $0,553 < 1,99$  dengan nilai signifikan 0,582 lebih besar dari 0,05 yaitu  $0,582 > 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa  $H_{01}$  diterima dan  $H_{a1}$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital. Hal ini disebabkan karena mahasiswa perbankan syariah masih banyak yang belum mengetahui dan masih belum memahami cara menggunakan aplikasi *mobile banking* dalam mengoperasikan aplikasi *mobile banking*, manfaat dari kegunaan layanan *mobile banking* dan resiko yang terjadi pada aplikasi *mobile banking*. Dalam menggunakan layanan *mobile banking* mahasiswa perlu mengetahui tentang karakteristik layanan tersebut, apabila mahasiswa kurang mengetahui informasi mengenai karakteristik layanan tersebut maka dapat mengalami kesalahan dalam mengambil keputusan untuk menggunakannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fitria, A., & Munawar n.d.) yang menyatakan variabel pengetahuan nasabah tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap terhadap minat bertransaksi online. Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Azizah Khairun Nisa (2018) yang menyatakan bahwa variabel pengetahuan berpengaruh positif terhadap minat transaksi online.

## b. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Pada Era Digital

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  4.527 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,99 yaitu  $4.527 > 1,99$  dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi pula mahasiswa percaya dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Hal tersebut dapat dinilai karena mahasiswa merasa menggunakan aplikasi *mobile banking* memiliki keamanan yang terjamin dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* serta aplikasi *mobile banking* memberikan informasi yang bermanfaat bagi para penggunanya jadi tidak perlu khawatir kesalahan dalam bertransaksi di aplikasi *mobile banking*.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rizky, N., Yasa, N. P., & Wahyuni n.d.) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Azizah Khoirun Nisa (2018) yang menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat transaksi ulang secara online. Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Mario Ladesman (2018) yang juga menunjukkan bahwa variabel kepercayaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mcknight et al. (2011) bahwa kepercayaan pengguna muncul berdasarkan pengetahuan pengalaman teknologi. Bila teknologi tersebut memiliki komponen fungsi (*functionality*), membantu (*helpfulness*), dan kehandalan (*reliability*) maka pengguna teknologi memiliki kepercayaan terhadap teknologi tersebut dalam hal ini *mobile banking* dan akan menggunakannya.

Jadi, hasil analisis di atas menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital. Hal ini disebabkan layanan *mobile banking* memiliki komponen fungsi, membantu, dan kehandalan saat digunakan oleh nasabah, sehingga nasabah tetap menggunakannya untuk keperluan perbankan.

## c. Pengaruh Kemudahan Mahasiswa Perbankan Syariah Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Pada Era Digital

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  2.492 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,99 yaitu  $2.492 > 1,99$  dengan nilai signifikan sebesar 0,015 lebih kecil 0,05 yaitu  $0,015 < 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mahasiswa perbankan syariah sudah mengerti dan memahami akan kemudahan yang diterapkan pada aplikasi *mobile banking* seperti kemudahan bertransaksi secara online tanpa perlu datang ke bank, serta kemudahan bisa



mengakses mobile banking dimanapun dan kapanpun kita berada dan kemudahan tidak perlu mengantri untuk datang ke bank karena bisa akses di handphone

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jestika Rahayu (2020) yang menyatakan bahwa variabel kemudahan berpengaruh positif terhadap minat generasi milenial. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Mario Ladesman (2018) yang menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking. Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Mukaromah (2020) yang menunjukkan bahwa variabel kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Jugiyanto (2008) bahwa jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka ia tidak menggunakannya. Dalam penelitian ini sistem informasi tersebut merupakan *mobile banking* yang bila penggunanya merasa mudah menggunakannya *mobile banking*, maka ia akan menggunakannya begitu pula sebaliknya. Jadi, hasil analisis di atas menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital. Hal ini disebabkan mahasiswa mudah saat menggunakan layanan *mobile banking* sehingga mahasiswa perbankan syariah tetap menggunakannya untuk keperluan perbankan.

## 2. Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Mahasiswa Perbankan Syariah Terhadap Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Pada Era Digital Secara Simultan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh nilai  $f_{hitung}$  22.013 lebih besar dari  $f_{tabel}$  2,72 yaitu  $f_{hitung}$  22.013 > 2,72  $f_{tabel}$  dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$  hal ini dapat disimpulkan  $H_{04}$  ditolak dan  $H_{a4}$  diterima yang berarti pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan secara bersamaan memiliki pengaruh simultan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital.

Agar mempermudah dalam memahami hasil penelitian ini, maka perlu dipahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasional variabel penelitian. Penulis akan menjelaskan maksud dari istilah pada judul dalam penelitian ini. Istilah tersebut adalah:

**Pengetahuan** adalah semua informasi-informasi yang dimiliki seseorang mengenai berbagai macam produk dan jasa serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya produk dan jasa sebagai nasabah. (Winarti. n.d.) Pengetahuan dalam penelitian ini adalah informasi-informasi yang telah didapatkan oleh Mahasiswa perbankan syariah UIN Batusangkar mengenai berbagai macam produk perbankan syariah salah satunya yaitu *mobile banking* serta pengetahuan lainnya terkait tentang *mobile banking* seperti keunggulan dan kekurangan dari aplikasi *mobile banking* yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi dengan mudah dan cepat.

**Kepercayaan** adalah secara umum dipandang sebagai unsur mendasar bagi keberhasilan suatu hubungan. Tanpa adanya kepercayaan suatu hubungan tidak akan

bertahan dalam jangka waktu yang panjang. Kepercayaan adalah faktor penting dalam membangun komitmen antara perusahaan dengan pelanggan. (Sa'diyah, M., & Aziroh n.d.) Kepercayaan dalam penelitian ini adalah suatu hubungan yang dibangun melalui kepercayaan, tanpa adanya kepercayaan hubungan tidak akan bertahan lama. Mahasiswa perbankan syariah IAIN Batusangkar harus mengenali faktor-faktor yang membentuk kepercayaan terhadap menggunakan aplikasi *mobile banking* agar dapat menciptakan hubungan yang baik dengan sesama. Kepercayaan didasarkan oleh kualitas layanan yang ditawarkan oleh bank, jika kepercayaan nasabah tercipta maka mereka akan merasa puas atas layanan yang diberikan dan mereka akan terus berurusan dengan bank.

**Kemudahan** adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jadi kemudahan memberikan gambaran bahwa suatu sistem diciptakan bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi justru untuk mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. (Ramayani, Kismawadi, E. R., & Chalil n.d.) Kemudahan dalam penelitian ini adalah sejauh mana mahasiswa perbankan syariah UIN Batusangkar percaya bahwa dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* memudahkan bertransaksi secara online mudah dimengerti dan mudah dipahami. Maka ketika melakukan pekerjaan tidak membutuhkan banyak usaha karena dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* pekerjaan akan lebih mudah.

**Penggunaan** adalah kondisi nyata penggunaan sistem. Dikonsepkan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi. Seseorang akan puas menggunakan sistem jika mereka meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktivitas mereka, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan. *Mobile banking* sebagai salah satu bentuk aplikasi sistem juga dapat digunakan untuk meningkatkan produktivitas penggunaannya. Oleh karena itu, penggunaan *mobile banking* dapat diartikan sebagai kondisi nyata penggunaan layanan *mobile banking* oleh nasabah bank. (Tirtana, I., & Sari n.d.) Penggunaan dalam penelitian ini adalah sistem nyata berapa lama durasi yang digunakan mahasiswa perbankan syariah UIN Batusangkar dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Seseorang akan merasa puas jika aplikasi *mobile banking* mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya semaksimal mungkin.

**Mobile banking** merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. (Nasution, D. S., Aminy, M. M., & Ramadani n.d.) *Mobile banking* dalam penelitian ini adalah layanan perbankan yang digunakan oleh mahasiswa perbankan syariah UIN Batusangkar untuk melakukan transaksi transfer/pembayaran seperti isi pulsa, bayar listrik, belanja online (shoopy, lazada, toko pedia, blibi) dan lain-lain sebagainya melalui ponsel lalu diunduh pada menu yang sudah tersedia di aplikasi playstore pada handphone dengan menggunakan jaringan data internet.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan mahasiswa perbankan syariah terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital, dapat diambil kesimpulan bahwa variabel pengetahuan (X1) diperoleh hasil nilai  $t_{hitung}$  0,553 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  1,99 yaitu  $0,553 < 1,99$  dengan nilai signifikan 0,582 lebih besar dari 0,05 yaitu  $0,582 > 0,05$  maka  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital. Hal ini disebabkan karena mahasiswa perbankan syariah masih banyak yang belum mengetahui dan masih belum memahami cara menggunakan aplikasi *mobile banking*.

1. Variabel kepercayaan (X2) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  4.527 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,99 yaitu  $4.527 > 1,99$  dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$  maka  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi pula mahasiswa percaya dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*.
2. Variabel kemudahan (X3) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  2.492 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,99 yaitu  $2.492 > 1,99$  dengan nilai signifikan 0,015 lebih kecil 0,05 yaitu  $0,015 < 0,05$  maka  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mahasiswa perbankan syariah sudah mengerti dan memahami akan kemudahan yang diterapkan pada aplikasi *mobile banking*.
3. Pengaruh pengetahuan (X1) kepercayaan (X2), dan kemudahan (X3) secara simultan diperoleh nilai  $f_{hitung}$  22.013 lebih besar dari  $f_{tabel}$  2,72 yaitu  $22.013 > 2,72$  dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$  maka  $H_{04}$  ditolak dan  $H_{a4}$  diterima yang berarti pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan secara bersamaan memiliki pengaruh simultan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada era digital. Hal ini menunjukkan aplikasi *mobile banking* sangat dibutuhkan oleh mahasiswa dalam melakukan transaksi karena aman dan mudah digunakan.

**Referensi**

- Alvin, A. n.d. “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan (Trust) Dan Kemudahan M-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh).” *Jurnal : Universitas Islam Negeri Ar-Ranry*.
- Duli, N. n.d. “Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS. Yogyakarta: CV Budi Utama.”
- Fitria, A., & Munawar, A. n.d. “Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI.” *Jurnal Informatika Kesatuan: Vol. 1 No.*
- Ghozali, Imam. n.d. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS IBM SPSS 19. Penerbit: Universitas Diponegoro Semarang.”
- Hendyadi, S. n.d. “Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam. Jakarta: Kencana.”
- Hernawati, & Chiisna, H. .. n.d. “Analisis Pengetahuan Dan Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik:*” Vol. 11 No.
- Ichsani, E., & Ratmono. n.d. . “Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking BRI Konvensional (Studi Pada Mahasiswa FEB UM Metro).” *Jurnal Manajemen Diversifikasi: Vol. 1. No.*
- Istiqomah. n.d. “Pengaruh Pengetahuan, Keamanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pembayaran Ukt Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung. Tesis : Universitas Islam Negeri.”
- Kurniawan, A. W., & n.d. “Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Pandiva Buku.”
- Lieny, L., Novika, & Medinal. .. n.d. “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kenyamanan Dan Kepercayaan Terhadap Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking Di BCA Pangkalpinang. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Keuangan:*” Vol 8. No.
- Nasution, D. S., Aminy, M. M., & Ramadani, A. n.d. . “Ekonomi Digital. Nusa Tenggara Barat: Universitas Islam Negeri Mataram.”
- Ramayani, Kismawadi, E. R., & Chalil, R. D. n.d. “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *JIM:*” Vol. 2 No.
- Rizky, N., Yasa, N. P., & Wahyuni, M. A. n.d. “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Pengetahuan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Dalam Bertransaksi Pada UMKM Di Kecamatan Buleleng. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi:*” Vol. 9 No.
- Rosyidah, Nizar, M., & Huda, K. n.d. . “Analisis Pengetahuan Nasabah Tentang Produk Perbankan Syariah.” *Jurnal Ekonomi Islam: Vo. 10 No.*
- Sa’diyah, M., & Aziroh, N. n.d. . “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kudus. *Jurnal Equilibrium: Vo 1, No. 1.*”
- Tirtana, I., & Sari, S. P. n.d. “Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi

**Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. Jurnal Studi Akuntansi FEB UMS.”**

Winarti. n.d. “Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Minat Menabung Di BNI Syariah KCP Kuningan. Jurnal Fakultas Ilmu Keislaman:” Vol. 2 No.