

**ANALISIS PENGARUH KOMPATIBILITAS, KEPERCAYAAN DAN RISIKO  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*  
BANK JATIM DI SURABAYA**

**ARTIKEL ILMIAH**

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Manajemen**



**Oleh :  
ARUMTIA AJRINA ADZHANI  
NIM : 2013210653**

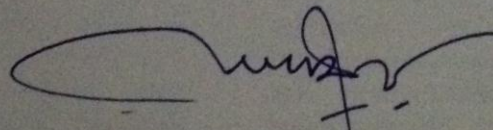
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

### PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Arumtia Ajrina Adzhani  
Tempat, Tanggal lahir : Surabaya, 05 September 1995  
N.I.M : 2013210653  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Analisis Pengaruh Kompatibilitas,  
Kepercayaan, dan Risiko Terhadap  
Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile  
Banking Bank Jatim di Surabaya.

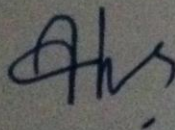
**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 20 Maret 2017



**MOCHAMAD NURHADI, S.Kom., M.M.**

Ketua Program Sarjana Manajemen,  
Tanggal : 20 Maret 2017



**Dr. MUAZAROH, S.E., M.T.**

# ANALISIS PENGARUH KOMPATIBILITAS, KEPERCAYAAN DAN RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BANK JATIM DI SURABAYA

Arumtia Ajrina Adzhani

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210653@students.perbanas.ac.id

## ABSTRACT

*Technology has a familiar function to busier people and the complexity live so making them more likely to choose the more simple facilities to complete they need, especially banking sector. The purpose of this study is to determine the effect of independent variables (compatibility, trust and risk) on the customer's decision to use mobile banking of Bank Jatim in Surabaya as the dependent variable either simultaneously or partially. Data collecting method using questionnaire The statistical method used in this study is multiple regression analysis using SPSS 20.0. The total number of samples used in the study 30 small samples plus 74 large samples. Data analysis technique by multiple regression analysis. The results of this study show that variable compatibility has a most powerful significantly positive effect on the Customer's decision to use Mobile Banking of Bank Jatim in Surabaya. Variable trust has a significantly positive effect on the Customer's decision to use Mobile Banking of Bank Jatim in Surabaya. On the other hand, risk variable has a significant negatively effect on the Customer's decision to use Mobile Banking of Bank Jatim in Surabaya. And compatibility, trust and risk has a significantly effect on the Customer's decision to use Mobile Banking of Bank Jatim in Surabaya.*

**Keywords :** *compatibility, trust, risk, and decision to use.*

## PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan teknologi kian pesat. Diiringi dengan kesibukan masyarakat yang padat dan kebutuhan yang kompleks sehingga masyarakat cenderung lebih memilih fasilitas yang lebih simple untuk memenuhi kebutuhan, salah satunya yaitu kebutuhan di dunia perbankan. Produk yang mengadopsi teknologi informasi biasa disebut *mobile banking*. *Mobile Banking*. *Mobile banking* merupakan modifikasi dari layanan *internet banking* yang dapat menghubungkan bank dengan nasabah yang mempunyai jarak jauh melalui jaringan internet. Keduanya sama-sama memiliki keuntungan yang dapat diperoleh bagi bank yaitu meminimalkan biaya

transaksi. Sehingga kehadiran *mobile banking* ini telah membawa perubahan yang mendasar pada jenis layanan perbankan. *Mobile Banking* yaitu pengiriman perbankan dan keuangan mulai dari layanan transaksi pasar saham, manajemen rekening bank dan mengakses disesuaikan informasi melalui perangkat telekomunikasi (Tiwari da Buse,2007).

Berdasarkan hasil survey MARS Indonesia tahun lalu di 5 Kota (Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan) nasabah di Jakarta, Bandung dan Semarang reatif lebih aware terhadap *mobile banking* dibanding dengan nasabah di Surabaya dan Medan.

**Tabel 1**  
**TINGKAT AWARENESS TERHADAP MOBILE BANKING**  
**(DALAM PERSEN)**

KOTA	Mengetahui Mobile Banking	Tidak Mengetahui Mobile Banking
Jakarta	58,4 %	41,6 %
Bandung	57,6 %	42,4 %
Semarang	55,1 %	44,9 %
<b>Surabaya</b>	<b>41,9 %</b>	<b>58,1 %</b>
Medan	36,4 %	63,6 %

Sumber : [www.marsindonesia.com](http://www.marsindonesia.com)

Bank Jatim sendiri baru membuat inovasi *mobile banking* pada tahun 2014 di triwulan akhir dan baru merilisnya secara bertahap dari triwulan pertama sampai ke empat di tahun 2015 ([www.bankjatim.co.id](http://www.bankjatim.co.id)), itu dinilai cukup tertinggal dengan bank-bank lain yang sudah lebih dulu merilis dan mempunyai *mobile banking* seperti Bank BCA merilis *mobile banking*nya di tahun 2011 ([www.bca.co.id](http://www.bca.co.id)), Bank Mandiri di tahun 2012 ([www.mandiri.co.id](http://www.mandiri.co.id)), BRI di tahun 2012 ([www.bri.co.id](http://www.bri.co.id)) dan Bank BNI di tahun 2014 ([www.bni.co.id](http://www.bni.co.id)) dan faktanya yang terjadi pada Bank Jatim di Surabaya jumlah nasabah pengguna *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya masih kalah dengan jumlah nasabah *mobile banking* Bank lain yang ada di Surabaya yaitu 15.000 nasabah, sedangkan BRI menempati posisi atas dengan perolehan nasabah pengguna *mobile banking* sebanyak 8,8 Juta.

Faktor kepercayaan menjadi salah satu kunci nasabah dalam membuat keputusan untuk menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya. Masih banyak nasabah yang ragu dan enggan untuk menggunakan *mobile banking* Bank Jatim dan lebih memilih untuk bertransaksi secara langsung karena mereka merasa Bank Jatim belum dapat dipercaya dalam hal menjaga keamanan dan kerahasiaan nomor yang digunakan untuk mengakses layanan *mobile banking*. Selain itu juga terdapat pengalaman nasabah terkait dengan faktor risiko yang menyatakan

keluhan mengenai sistem layanan *mobile banking* Bank Jatim yang sering mengalami gangguan pada saat menggunakannya dan juga adanya. salah satu contoh kasus penipuan yang mengatasnamakan layanan *mobile banking* Bank Jatim terhadap dua nasabah Bank Jatim, Rabu (18/7/2014). Korban bernama Zaiunul Hamzah dan kakaknya, Hairul Umam, kehilangan uang tabungan sebesar Rp 25 juta. Menurut korban, ia ditelepon seseorang yang mengaku pimpinan sebuah perusahaan ([mliputan6.com](http://mliputan6.com)). Bersumber dari penelitian sebelumnya mengenai adopsi *mobile banking* yang dilakukan oleh Nyeko, J.Sonny *et all* (2014) dan Ravichandran, Diluxshy and Madana (2016) membuktikan bahwa kompatibilitas menjadi faktor yang mempunyai pengaruh bagi nasabah untuk menggunakan atau mengadopsi *mobile banking*.

Keputusan nasabah dalam mengadopsi *mobile banking* dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kompatibilitas, kepercayaan dan risiko yang muncul dalam menggunakan *mobile banking*. Pengaruh kompatibilitas pada keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dapat dikatakan positif apabila nasabah telah merasakan layanan *mobile banking* tersebut mempunyai fasilitas yang sudah sesuai dengan kebutuhan dan menggunakan teknologi yang canggih namun juga mudah dalam penggunaannya, pengaruh kepercayaan dalam keputusan menggunakan *mobile banking* dapat dikatakan positif apabila nasabah

pengguna telah merasakan bahwa *mobile banking* dapat memberikan keamanan dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* (Nyeko, J.Sonny *et all.* 2014), pengaruh risiko dapat dikatakan negatif apabila nasabah telah merasakan dampak buruk pada saat menggunakan layanan *mobile banking* (Ravichandran Diluxshy, 2016). Berdasarkan adanya masalah yang dialami oleh nasabah pengguna *mobile banking* Bank Jatim dan rendahnya tingkat kesadaran dan kepemilikan *mobile banking*, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai keputusan nasabah dengan judul: **“Analisis Pengaruh Kompatibilitas, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Jatim di Surabaya”**.

## **KERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS**

### **Mobile Banking**

Menurut Irwan Tirtana dan Sari (2014), *Mobile banking* merupakan sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone* dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang *cash*. *Mobile banking* adalah bagian dari *electronic banking* yang menggunakan teknologi *mobile phone*. Dalam hal ini, Bank Jatim juga memiliki layanan *mobile banking*. Layanan ini adalah salah satu *electronic channel (e-channel)*, dulunya *mobile banking* Bank Jatim ini hanya berupa sms banking yang dapat diakses menggunakan layanan pesan singkat, baik menggunakan *plain-text mode*, namun dengan seiring berkembangnya teknologi kini *SMS Banking* dari Bank Jatim sudah menjadi aplikasi *mobile app* atau *mobile banking* yang dapat diunduh oleh para pemilik *smartphone* di berbagai system aplikasi sesuai dengan produk *smartphone*. *Mobile banking* Bank Jatim itu sendiri memberikan fasilitas atau layanan di mana setiap orang dapat dengan mudah memakai fasilitas seperti transfer dana, informasi

saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar uang, pembayaran kartu kredit, telepon, listrik dan asuransi, juga dapat digunakan untuk pembelian isi ulang pulsa. Terdapat tiga cara untuk dapat bertransaksi dengan menggunakan *mobile banking*, tergantung pada kompatibilitas telepon seluler. Pertama, *mobile banking* dapat dilakukan melalui *SMS* di mana informasi saldo dan password perbankan dapat dikirim ke nasabah melalui *SMS*. Kedua, beberapa lembaga keuangan telah mendedikasikan aplikasi perangkat lunak yang dapat di download di telepon seluler seperti *smartphone*. Terakhir, telepon seluler dapat mengakses melalui fasilitas dari SIM Card. Fasilitas yang diberikan dari lembaga keuangan berupa *mobile banking* mempermudah setiap nasabah untuk mengakses transaksi dari Bank.

### **Kompatibilitas**

Definisi kompatibilitas sendiri berarti sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih mampu bekerja dan bergerak sesuai dengan sistem konsumen yang ada nilai, pengalaman, dan kebutuhan. Rogers dalam Mazhar (2014) mendefinisikan Kompatibilitas sebagai tingkat konsistensi antara teknologi dan kebutuhan pelanggan baru, rutinitas kehidupan sehari-hari, pengalaman dan nilai-nilai. Kompatibilitas juga berhubungan dengan gaya hidup individu dan teknologi.

Kaitannya dengan kompatibilitas, dalam hal ini bukan hanya menyangkut pada fasilitas yang ada pada *mobile banking* saja, namun terdapat indikator lain yang dapat mengukur kompatibilitas yaitu terkait dengan *telepon seluler* yang digunakan oleh nasabah. Jika nasabah tidak memiliki *telepon seluler* atau *smartphone*, tipe dari *mobile banking* yang dapat digunakan biasanya sangatlah terbatas. Melakukan pengecekan rekening tabungan melalui *SMS* tidak menjadi masalah, akan tetapi fitur yang lebih canggih seperti transfer antar rekening dan rekening bank lainnya umumnya tidak tersedia bagi pengguna *telepon seluler*

dengan fitur yang sudah lama dikarenakan akses tersebut tidak tersedia. Hal ini menjadikan nasabah yang memakai fitur SMS harus mengeluarkan data biaya sms, sama halnya jika nasabah memakai *mobile banking*. Biaya ini akan cepat bertambah apabila nasabah sering mengakses *mobile banking*. Saluran ini pada dasarnya merupakan sebuah evolusi lebih lanjut dari *Phone Banking* yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via telepon seluler dengan perintah SMS. Untuk stabilitas para nasabah pengguna *mobile banking* memiliki tantangan bagi pendiri bank yang berskala infrastruktur *mobile banking* dalam menangani pertumbuhannya. Agar sistem *mobile banking* dapat berjalan dengan baik, bank yang memberikan fasilitas *mobile banking* harus memastikan bahwa sistem tersebut dapat berjalan dengan baik dan kompatibel.

Kompatibilitas dapat diukur dengan indikator : (1) Nasabah telah merasakan fasilitas *mobile banking* telah sesuai dengan gaya hidup dan kebutuhan saat ini, (2) Nasabah telah merasakan kecanggihan sistem dalam *mobile banking* yang dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi. (3) Nasabah telah merasakan kemudahan dalam mengunduh sampai dengan menggunakan aplikasi *mobile banking*. (4) Nasabah telah merasakan *mobile banking* memberikan kebebasan mobilitas karena tidak terdapat batasan waktu dan tempat.

### **Kepercayaan**

Definisi kepercayaan itu sendiri adalah suatu keadaan psikologis seseorang saat mereka menganggap bahwa hal tersebut benar dan dapat memberikan dampak yang positif bagi diri mereka sendiri. Syaefullah (2013) dalam Radityo (2015). menyebutkan kepercayaan (*trust*) sebagai derajat di mana seseorang yang percaya menaruh sikap positif terhadap keinginan baik dan keandalan orang lain yang dipercayanya di dalam situasi yang berubah ubah dan beresiko.

Rasa percaya nasabah akan timbul saat nasabah yakin pihak bank pemilik layanan *mobile banking* bersedia bertanggung jawab apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam menggunakan *mobile banking*. Faktor kepercayaan antar nasabah dan pihak bank adalah merupakan faktor penting dalam membangun relasi yang saling menguntungkan. Indikator yang berkaitan dengan kepercayaan yaitu berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak Bank dalam *mobile banking*nya. Jika layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika layanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Jadi apabila nasabah telah merasakan kualitas pelayanan yang baik dari *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya maka mereka otomatis telah meletakkan kepercayaan juga dalam menggunakan layanan *mobile banking* tersebut. Selain itu terdapat indikator lain yang dapat dijadikan pengukuran kepercayaan nasabah yaitu terkait dengan keamanan yang diberikan oleh pihak bank pada layanan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya, keamanan yang dimaksud yaitu mengenai kerahasiaan data pribadi nasabah yang digunakan saat mendaftarkan diri ke layanan *mobile banking* Bank Jatim. Bank yang berberan sebagai pemberi fasilitas *mobile banking* perlu memastikan bahwa setiap transaksi selalu melakukan akses PIN (*Personal Identification Number*) agar terhindar dari kejahatan sosial. Setelah nasabah merasa bahwa dirinya aman saat bertransaksi menggunakan *mobile banking* Bank Jatim, mereka juga akan percaya pada layanan tersebut dan dapat dilihat dari keajegan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* itu sendiri.

Kepercayaan dapat diukur dengan indikator : (1) Nasabah merasa yakin bahwa *mobile banking* memberikan keamanan dalam penggunaannya, (2) Nasabah merasa yakin bahwa *mobile banking* memberikan kemudahan dalam penggunaannya, (3) Nasabah konsisten dalam menggunakan layanan *mobile banking* dalam melakukan transaksi perbankan, (4) Nasabah telah merasakan *mobile banking* memberikan informasi yang jelas dan benar.

### **Risiko**

Menurut Bakar W.Samadi (2012) Risiko dianggap sebagai persepsi pelanggan terhadap adanya ketidakpastian dan juga konsekuensi negatif untuk membeli produk atau memakai jasa. Dalam kaitannya dengan dampak negatif tersebut dapat berupa kegagalan sistem ketika *handphone* nasabah tidak dapat mengakses aplikasi, aplikasi sering eror dan mengenai biaya paket data yang harus dimiliki nasabah agar tersambung ke internet untuk dapat mengakses *Mobile Banking*.

Berikut beberapa risiko yang dapat terjadi dalam menggunakan *mobile banking* : (1) *Mobile Banking* rentan terhadap pengambilan data, (2) Jangan menggunakan *autosave password*, (3) Jangan menggunakan perangkat yang sama dengan orang lain, (4) Salah download aplikasi, (5) Beberapa perangkat lebih rentan terhadap virus, (6) Jaringan yang tidak stabil.

Mengenai keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking*, risiko adalah faktor yang paling penting yang mendorong atau putus asa penggunaan *online banking* (Laforet dan Li, 2005). Jika risiko yang terjadi dalam menggunakan *mobile banking* semakin meningkat, maka akan dapat mengurangi keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Risiko yang dirasakan dapat diukur dengan indikator : (1) Nasabah merasakan penipuan yang terjadi dalam transaksi

*online mobile banking*, (2) Nasabah merasakan gangguan pada kelancaran sistem *mobile banking* saat digunakan nasabah untuk bertransaksi, (3) Nasabah tidak merasakan jaminan perlindungan dampak negatif dari pihak bank penyelenggara *mobile banking*.

### **Mobile Banking Adoption**

Menurut Suharno (2010:96), menyatakan bahwa keputusan pembelian / menggunakan konsumen adalah tahap di mana konsumen telah menentukan pilihannya dan melakukan pembelian produk, serta mengkonsumsinya atau menggunakannya. Pengambilan keputusan oleh konsumen untuk melakukan pembelian suatu produk diawali oleh adanya kesadaran atas kebutuhan dan keinginan. Selanjutnya jika sudah disadari adanya kebutuhan dan keinginan, maka konsumen akan mencari informasi mengenai keberadaan produk yang diinginkannya. Proses pencarian informasi ini akan dilakukan dengan mengumpulkan semua informasi yang berhubungan dengan produk yang diinginkan, dari berbagai informasi yang diperoleh konsumen melakukan seleksi atas alternatif - alternatif yang tersedia.

Menurut Sunyoto (2013:86), ada tiga hal penting dari memahami model keputusan pembelian konsumen yaitu sebagai berikut : (1) Dengan adanya model, pandangan terhadap perilaku konsumen bisa dilihat dalam perspektif yang terintegrasi, (2) Model keputusan pembelian konsumen dapat dijadikan dasar untuk pengembangan strategi pemasaran yang efektif, (3) Model keputusan pembelian konsumen dapat dijadikan dasar untuk segmentasi dan *positioning*. Adair (2007: 23) mengemukakan lima langkah dalam pengambilan keputusan yakni mendefinisikan tujuan, mengumpulkan data yang relevan, menghasilkan pilihan yang layak, membuat keputusan, mengimplementasikan dan mengevaluasi. Indikator keputusan nasabah meliputi : (1) Nasabah telah mendownload aplikasi

*mobile banking* Bank Jatim, (2) Nasabah telah memilih menggunakan *mobile banking* untuk bertransaksi, (3) Nasabah akan tetap menggunakan *mobile banking* di masa depan.

**Hubungan antara Kompatibilitas dengan keputusan menggunakan *Mobile Banking***

Kompatibilitas menunjukkan hubungan positif yang kuat dalam adopsi *mobile banking*, menyiratkan bahwa kompatibilitas dianggap sebagai pendorong utama adopsi *mobile banking* oleh pelanggan yang telah menikmati produk dan pelayanan yang disediakan (Nyeko *et al.*, 2014).

Hubungan kompatibilitas dengan keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya yaitu dapat dikatakan mempunyai hubungan yang positif apabila nasabah pengguna telah merasakan bahwa layanan *mobile banking* Bank Jatim telah sesuai dengan kebutuhan nasabah dan mempunyai teknologi yang canggih namun tetap mempermudah nasabah dalam mengakesnya.

H1 : Kompatibilitas berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya.

**Hubungan antara Kepercayaan dengan keputusan menggunakan *Mobile Banking***

Kepercayaan merupakan salah satu faktor penting yang mempunyai pengaruh positif

dalam mengambil keputusan untuk menggunakan *mobile banking* (Nyeko *et al.*, 2014).

Hubungan kepercayaan dengan keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya dapat positif apabila nasabah pengguna telah merasakan bahwa *mobile banking* dapat memberikan manfaat yang baik dalam membantu nasabah bertransaksi

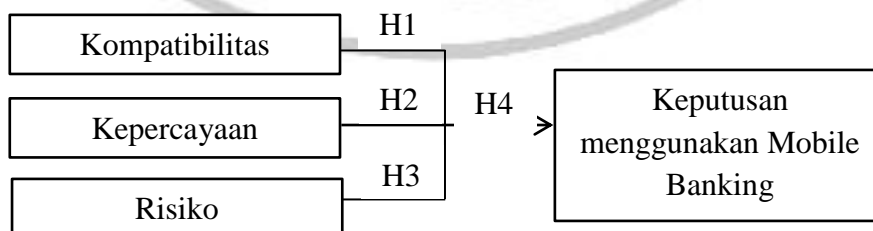
H2 : Kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya.

**Hubungan antara Risiko dengan keputusan menggunakan *Mobile Banking***

Risiko merupakan salah satu faktor yang mempunyai hubungan negatif terhadap keputusan dalam menggunakan *mobile banking* (Ravichandran, 2016). Hubungan risiko dapat dikatakan negatif apabila nasabah telah merasakan dampak buruk pada saat menggunakan layanan *mobile banking* untuk bertransaksi. Jadi apabila risiko yang terjadi dalam menggunakan *mobile banking* semakin meningkat, maka hal itu akan dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk berhenti atau bahkan enggan untuk menggunakan *mobile banking*.

H3 : Kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya.

Kerangka pemikiran penelitian ini adalah sebagai berikut :



**Gambar 1**  
**KERANGKA PEMIKIRAN**



## METODE PENELITIAN

### Rancangan Penelitian

Penelitian mengenai Pengaruh Kompatibilitas, Kepercayaan dan Risiko yang dirasakan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan mobile banking Bank Jatim di Surabaya ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Pengertian Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dapat dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian (Sugiyono, 2013: 3). Selain itu penelitian ini juga termasuk menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pengertian dari metode kuantitatif itu sendiri merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data yang menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013 : 35).

Sementara itu ditinjau dari metode pengumpulan datanya. Penelitian ini menggunakan metode suvey. Metode survey itu sendiri adalah metode penelitian

kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi di masa lampau atau saat ini tentang keyakinan, karakteristik, perilaku, hubungan antar variabel, dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel psikologis dan sosiologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu (Sugiyono, 2013 : 81). Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan pengamatan yaitu melalui wawancara atau kuesioner.

### Pengukuran Variabel

Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Pengertian dari Skala Likert yaitu skala yang berfungsi untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi dari seseorang mengenai suatu objek maupun fenomena tertentu (Syofian, 2013 : 25). Berikut kriteria penilaian skor yang diberikan setiap indikator pada kuesioner dalam pengukuran variabel dengan menggunakan skala likert ini, yaitu : Sangat Setuju (5), Setuju (4), Netral (3), Tidak setuju (2), Sangat tidak setuju (1). penelitian dari setiap pertanyaan kuesioner yang telah ditentukan skornya dapat dilihat dari tabel 3.1 berikut :

**Tabel 2**  
**BOBOT NILAI JAWABAN RESPONDEN**

Kategori	Interval	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	$1 \leq X \leq 1,8$	1
Tidak Setuju (TS)	$1,8 < X \leq 2,6$	2
Netral (N)	$2,6 < X \leq 3,4$	3
Setuju (S)	$3,4 < X \leq 4,2$	4
Sangat Setuju (SS)	$4,2 < X \leq 5$	5

## ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

### Analisis Regresi Linier Berganda

Model persamaan analisis regresi pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan model persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan) yaitu keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya.

X<sub>1</sub> = Kompatibilitas

X<sub>2</sub> = Kepercayaan

X<sub>3</sub> = Risiko

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub> = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

a = konstanta

e = error

**Tabel 4.20**  
**HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
(Constant)	2,572	2,836		,907	,368
Kompatibilitas	,374	,097	,396	3,851	,000
Kepercayaan	,261	,116	,219	2,248	,028
Risiko	-,208	,088	-,246	-2,358	,021

Dari tabel di atas, persamaan regresi linier berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

$Y = 2,572 + 0,374X_1 + 0,261X_2 - 0,208X_3 + e$  yang artinya (1) Nilai a = 2,572 berarti bahwa jika semua variabel bebas pada penelitian ini pengetahuan bernilai = 0, maka besarnya variabel keputusan menggunakan akan meningkat sebesar 2,572 satuan, (2)  $X_1 = 0,374$  jika variabel kompatibilitas berubah naik satu satuan, maka mengakibatkan peningkatan pada variabel keputusan menggunakan sebesar 0,374satuan nilai, (3)  $X_2 = 0,261$  jika kepercayaan mengalami kenaikan dengan satu satuan nilai, maka keputusan menggunakan juga akan naik sebesar 0,261 satuan nilai, (4)  $X_3 = -0,208$  jika risiko mengalami kenaikan dengan satu satuan nilai, maka keputusan menggunakan akan turun sebesar 0,208 satuan nilai, (5) Variabel pengganggu (e = 2,836) Artinya adalah besarnya nilai standar eror sebesar 2,836. Standar eror dihitung dengan menggunakan SPSS 20.0.

**Uji T**

Dari hasil uji t di atas dapat diketahui bahwa angka signifikansi variabel kompatibilitas dan risiko < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. (1)

Kompatibilitas,berdasarkan dari hasil uji t di atas menunjukkan bahwa variabel kompatibilitas memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* Bank Jatim, hal ini diketahui dari nilai t-hitung sebesar 3,851 dan nilai signifikansinya = 0,000 (< 0,05), (2) Kepercayaan, berdasarkan dari hasil uji t di atas menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* Bank Jatim, hal ini diketahui dari nilai t-hitung sebesar 2,248 dan nilai signifikansinya = 0,028 (< 0,05), (3) Risiko, berdasarkan dari hasil uji t di atas menunjukkan bahwa variabel risiko memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* Bank Jatim karena nilai t-hitung -2,358 dan nilai signifikansinya = 0,021 (< 0,05).

**Uji F**

Dari hasil tabel ANOVA di atas atau F test didapatkan nilai signifikansi 0,000 ( $\alpha = < 0,05$ ) menyatakan bahwa variabel-variabel bebas yaitu kompatibilitas, kepercayaan, dan risiko berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu keputusan menggunakan *mobile banking* Bank Jatim.

**Tabel 4.22**  
**HASIL UJI F**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	83,619	3	27,873	12,923	,000 <sup>b</sup>
Residual	150,976	70	2,157		
Total	234,595	73			

### **Pembahasan**

Pada sub bab ini berisi tentang uraian pembahasan dari masing-masing variabel bebas kompatibilitas, kepercayaan, dan risiko yang telah diuji dengan analisis deskriptif, statistik dan uji hipotesis.

### **Pengaruh Kompatibilitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Jatim di Surabaya.**

Berdasarkan hasil dari uji t variabel kompatibilitas yang telah dilakukan pada penelitian ini, dapat diketahui nilai signifikansi kompatibilitas terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* Bank Jatim adalah berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nyeko *et all* (2014) yang mengatakan bahwa kompatibilitas menunjukkan hubungan positif yang kuat dalam adopsi *mobile banking*, kompatibilitas dianggap sebagai pendorong utama adopsi *mobile banking* oleh pelanggan yang telah menikmati produk dan pelayanan yang disediakan. Selain itu, hasil penelitian Ravichandran and Madana (2016) menyatakan bahwa kompatibilitas mempunyai pengaruh yang paling kuat dalam pengambilan keputusan menggunakan *mobile banking*.

Hasil tertinggi didapat dari poin pernyataan kuisisioner indikator X<sub>1.4</sub> dengan pernyataan “*Mobile Banking* Bank Jatim dapat digunakan kapanpun dan dimanapun”. Hasil ini didapat karena mayoritas responden merupakan seseorang

yang berusia produktif yaitu  $26 \leq x \leq 35$  tahun, sehingga mereka cenderung memilih untuk bertransaksi menggunakan *mobile banking* yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa harus menyita waktu kerja dan mengeluarkan biaya transportasi untuk menuju ke bank ataupun ke ATM. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin besar atau tinggi kompatibilitas yang dialami nasabah selama menggunakan *mobile banking* Bank Jatim, maka akan dapat membuat peningkatan pada keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Jatim.

### **Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bank Jatim di Surabaya.**

Berdasarkan hasil uji t variabel kepercayaan yang telah dilakukan penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai signifikansi kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nyeko *et all* (2014) yang mengatakan bahwa kepercayaan termasuk salah satu faktor yang memiliki pengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Hasil tertinggi didapat dari indikator X<sub>2.2</sub> dengan pernyataan “*Mobile Banking* Bank Jatim memberikan kemudahan dalam penggunaannya”. Hasil ini didapat dari responden yang telah memiliki *mobile banking* di dalam *smartphonenya* dan dikarenakan mayoritas responden tersebut adalah pekerja pegawai swasta dimana

mereka akan cenderung memilih layanan yang mudah dan simpel untuk membantunya bertransaksi, sehingga mereka telah mempercayai layanan *mobile banking* Bank Jatim memang dapat memberikan kemudahan untuk dioperasikan mulai dari ketika nasabah akan mendownload, memilih fitur-fitur yang tersedia pada layanan *mobile banking* Bank Jatim sampai dengan mengikuti proses transaksi dari fitur-fitur *mobile banking* Bank Jatim yang telah tersedia tersebut. Pengalaman tersebut membuat responden semakin percaya untuk menggunakan *mobile banking* Bank Jatim karena semakin tinggi tingkat kepercayaan yang dirasakan oleh responden sebagai nasabah *mobile banking* maka semakin tinggi juga tingkat keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* Bank Jatim untuk bertransaksi. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin besar atau tinggi kepercayaan yang dialami nasabah selama menggunakan *mobile banking* Bank Jatim, maka akan dapat membuat peningkatan pada keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Jatim.

### **Pengaruh Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Bank Jatim di Surabaya**

Berdasarkan hasil uji t variabel risiko yang telah dilakukan penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai signifikansi risiko berpengaruh negatif signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ravichandran and Madana (2016) yang mengatakan bahwa risiko memiliki hubungan signifikan negatif dengan keputusan *mobile banking*. Selain itu Menurut Bakar W.Samadi (2012) Risiko dianggap sebagai persepsi pelanggan terhadap adanya ketidakpastian dan juga konsekuensi negatif untuk membeli produk atau memakai jasa. Dalam kaitannya dengan dampak negatif tersebut

dapat berupa kegagalan sistem ketika *handphone* nasabah tidak dapat mengakses aplikasi, aplikasi sering eror dan mengenai biaya paket data yang harus dimiliki nasabah agar tersambung ke internet untuk dapat mengakses *Mobile Banking*.

Hasil tertinggi didapat dari indikator  $X_{3,2}$  dengan pernyataan “Sistem *mobile banking* Bank Jatim mengalami gangguan ketika saya menggunakannya”. Hasil ini didapat dikarenakan adanya pengalaman dari mayoritas responden yang telah mendownload aplikasi *mobile banking* Bank Jatim namun pada saat pengoperasiannya aplikasi tersebut tiba-tiba tertutup dan harus mengulangi lagi dari awal, selain itu pengoperasian *mobile banking* Bank Jatim masih terganggu pada paket data smartphone responden, tidak bisa digunakan jika responden sedang offline ataupun tidak mempunyai paket data internet, sehingga itu dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih menggunakan *mobile banking* Bank Jatim karena risiko semakin besar atau tinggi risiko yang dialami nasabah selama menggunakan *mobile banking* Bank Jatim, maka akan dapat membuat penurunan pada keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Jatim.

### **Pengaruh Kompatibilitas, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Bank Jatim di Surabaya**

Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa variabel kompatibilitas, kepercayaan, dan risiko secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya.

Sementara dari uji  $R^2$  Koefisien determinasi (*Rsquare*) didapatkan hasil 0,356 yang berarti menunjukkan perubahan atau variasi yang terjadi pada variabel dependen sebesar 35,6% yang dapat disebabkan oleh variabel independen secara bersama-sama dan sisanya sebesar 64,4 % disebabkan oleh variabel lain diluar ketiga variabel independen yang

digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut, maka keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya dipengaruhi secara signifikan oleh tiga macam variabel bebas yaitu kompatibilitas, kepercayaan, dan risiko.

## **KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : (1) Kompatibilitas secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya. Maknanya bahwa semakin besar atau tinggi kompatibilitas yang dialami nasabah selama menggunakan *mobile banking* Bank Jatim, maka akan dapat membuat peningkatan pada keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Jatim, (2) Kepercayaan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya. Maknanya bahwa semakin besar atau tinggi kepercayaan yang dialami nasabah selama menggunakan *mobile banking* Bank Jatim, maka akan dapat membuat peningkatan pada keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Jatim, (3) Risiko secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya. Maknanya bahwa semakin besar atau tinggi risiko yang dialami nasabah selama menggunakan *mobile banking* Bank Jatim, maka akan dapat membuat penurunan pada keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Jatim. Kompatibilitas, Kepercayaan, dan Risiko secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya. Maknanya bahwa semakin besar atau tinggi kompatibilitas,

kepercayaan dan risiko yang dialami nasabah selama menggunakan *mobile banking* Bank Jatim, maka akan berpengaruh pada keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Jatim.

### **Keterbatasan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengalami beberapa kendala yang menjadi keterbatasan seperti sebagai berikut : (1) Banyaknya jumlah responden yang kurang serius pada saat mengisi kuesioner. (2) Tidak mendapat izin dari salah satu cabang Bank Jatim sehingga harus berpindah ke kantor Bank Jatim lainnya untuk mendapatkan responden.

### **Saran**

Saran yang dapat diberikan bagi Bank Jatim yaitu (1) Manajemen *mobile banking* harus mampu meningkatkan kompatibilitas agar tetap selalu sesuai dengan kebutuhan dan gaya hidup masyarakat dari masa ke masa agar nasabah pengguna tetap menggunakan fasilitas layanan *mobile banking* Bank Jatim karena indikator terendah dari variabel kompatibilitas terletak pada indikator  $X_{1,1}$  yang memiliki nilai rata-rata 4,31 dengan pernyataan "Mobile Banking Bank Jatim menyediakan fasilitas layanan yang sesuai gaya hidup dan kebutuhan saya". (2) Manajemen *mobile banking* harus mampu meningkatkan kepercayaan dari nasabah pengguna *mobile banking* agar nasabah lebih meyakini produk *mobile banking* sebagai sarana bertransaksi karena indikator terendah dari variabel kepercayaan terletak pada indikator  $X_{2,3}$  dengan nilai rata-rata 3,89 dan pernyataan "Saya akan konsisten untuk bertransaksi menggunakan Mobile Banking Bank Jatim". (3) Manajemen *mobile banking* harus meminimalisir risiko-risiko dalam operasi sistem yang kemungkinan akan dialami oleh nasabah pengguna agar tidak ada keraguan dari nasabah untuk menggunakan *mobile banking* Bank Jatim karena indikator tertinggi dari variabel risiko

terletak pada indikator  $X_{3.2}$  dengan nilai rata-rata 2,03 dan pernyataan “Sistem *mobile banking* Bank Jatim mengalami gangguan ketika saya menggunakannya”.

Bagi Peneliti Selanjutnya yaitu untuk memperoleh penelitian yang lebih baik sebaiknya peneliti selanjutnya menambah jumlah variabel bebas seperti keuntungan relatif, kompleksitas inovasi, keamanan, biaya keuangan, persepsi kegunaan, dan pengaruh sosial serta menambah jumlah indikator pertanyaan pada kuesioner yang akan diajukan kepada responden.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Adair John. 2007. *Decision Making & Problem Solving Strategies*. London : Kogan Page
- Bakar, W. Samadi. 2012. *Manajemen Resiko dan Asuransi*. Palembang: Universitas Sriwijaya.
- Irwan Tirtana dan Sari. 2014. “Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Penggunaan Mobile Banking”. Seminar Nasional dan Call For Paper Program Studi Akuntansi FEB-UMS. ISBN : 978-602-70429-2-6.
- Laforet S., & Li, X. 2005. “Consumer’s attitudes towards online and mobile banking in Chain”. *International Journal of Bank Marketing*, 23(5), 362–380.
- Mazhar Fatima. 2014. “An Investigation of Factors Affecting Usage and Adoption of Internet & Mobile Banking In Pakistan”. *International Journal of Accounting and Financial Reporting*, Vol.4, No.2
- Nyeko J. Sony, Musa Moya, Edward Kabaale and James Odongo Makerere. 2014. “Factors Influencing the Short Message Service (SMS) Mobile Banking Adoption : A User’s Perspective in the West Nile Region in Uganda”. *European Journal of Bisnis dan Manajemen*. Vol.6, No.5
- Radityo. 2015. Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. Naskah Publikasi ([eprints.ums.ac.id](http://eprints.ums.ac.id), \_\_\_\_\_ diakses September 2016)
- Ravichandran Diluxshy, and Madana Hiti Bandaralage Ayesha Harshani Madana. 2016. ”Factors Influencing Mobile Banking Adoption in Kurunegala District”. *Journal of Information Systems & Information Technology (JISIT)*, Vol.1, No.1, pp 24- 32
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Cetakan Ke-19, Oktober 2013. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suharno. 2010. *Marketing in Practice*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sunyoto, 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CAPS (Center of Academy Publishing Service)
- Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana
- Tiwari Rajnish and Stephan Buse. 2007. “*Mobile Services in Banking Sector: The Role of Innovative Business Solutions in Generating Competitive Advantage*”, in: Proceedings of the 8th International Research Conference on Quality, Innovation and Knowledge Management, New Delhi.
- [www.bankjatim.co.id](http://www.bankjatim.co.id), diakses Juni 2016
- [www.bca.co.id](http://www.bca.co.id), diakses Juni 2016
- [www.bni.co.id](http://www.bni.co.id), diakses Juni 2016
- [www.bri.co.id](http://www.bri.co.id), diakses Juni 2016
- [www.mandiri.co.id](http://www.mandiri.co.id), diakses Juni 2016
- [www.mliputan6.com](http://www.mliputan6.com), diakses Juni 2016

