



## Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking BCA di Jakarta

Annisa Rizky Widodo<sup>1\*</sup>, Fajri Ariandi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

[annisrizky36@gmail.com](mailto:annisrizky36@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [fajri.fdi@bsi.ac.id](mailto:fajri.fdi@bsi.ac.id)<sup>2</sup>

Alamat: Jl. Kramat Raya No. 98, Kwitang, Kec. Senen, Jakarta Pusat, DKI Jakarta, Indonesia

Korespondensi penulis: [annisrizky36@gmail.com](mailto:annisrizky36@gmail.com)

**Abstract.** *With the increasingly rapid development of information technology, people need to do things quickly, effectively and efficiently, especially when carrying out transaction activities. Banking companies are improving services with the introduction of mobile banking. Mobile banking is an innovation from development, science, information technology and communications used by banking companies to facilitate customer transactions and meet needs, which can be accessed by installing an application on the phone. BCA Bank is a private bank that offers digital banking services, one of which is a mobile banking product known as BCA mobile, launched in 2011. By providing banking services via smartphone. BCA bank hopes that customers can enjoy the convenience and speed of BCA Mobile. The aim of this research is to determine the influence of convenience, trust and security on decisions to use mobile banking in Jakarta. The method used in this research is non-probability sampling, namely purposive sampling. The data collection technique was through distributing questionnaires to 100 respondents and processed using SPSS version 25. The analysis method used was multiple linear regression. The results of the hypothesis test show that the variables of ease, trust and security have a significant effect on usage decisions.*

**Keywords:** Convenience, Trust, Security, Usage Decision

**Abstrak.** Dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat, masyarakat perlu melakukan hal-hal secara cepat, efektif, dan efisien, terutama saat melakukan kegiatan transaksi. Perusahaan perbankan meningkatkan layanan dengan pengenalan *mobile banking*. *Mobile banking* adalah inovasi dari perkembangan, ilmu pengetahuan, teknologi informasi, dan komunikasi yang digunakan oleh perusahaan perbankan untuk mempermudah transaksi nasabah dan memenuhi kebutuhan, di mana dapat diakses dengan menginstal aplikasi di telepon. Bank BCA adalah salah satu bank swasta yang menawarkan layanan perbankan digital, salah satunya yaitu produk *mobile banking* yang dikenal sebagai *BCA mobile*, diluncurkan pada tahun 2011. Dengan menyediakan layanan perbankan melalui *smartphone*. Pihak bank BCA berharap nasabah dapat menikmati kemudahan dan kecepatan *BCA Mobile*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kepercayaan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* di Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden dan diolah menggunakan SPSS versi 25. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil uji hipotesis menunjukkan secara parsial dan simultan variabel kemudahan, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan.

**Kata kunci:** Kemudahan, Kepercayaan, Keamanan, Keputusan Penggunaan

### 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat, masyarakat dituntut untuk melakukan berbagai hal secara cepat, efektif, dan efisien, satu dari sekian sektor, perbankan harus terbuka untuk kemajuan teknologi. Transaksi perbankan biasanya dilakukan secara manual, nasabah pergi ke bank, mengisi formulir, dan mengantri. Kegiatan ini membuang biaya yang cukup besar dan sangat tidak efisien dari segi waktu. Oleh karena itu, bank menawarkan *mobile banking* untuk meningkatkan layanan mereka (Gita & Juliarsa, 2021).

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2018) dalam (Sihotang & Hudi, 2023), sektor perbankan meluncurkan aplikasi perbankan untuk memberikan sebuah inovasi pelayanan kepada nasabah, memungkinkan berbagai transaksi perbankan dilakukan melalui ponsel dengan kecepatan yang lebih tinggi. Nasabah tidak hanya dapat menyimpan dan mengirim uang melalui mobile banking, mereka juga dapat setor dan tarik tunai, membayar tagihan, membeli pulsa dan data, top up dompet digital, membeli token listrik, dan memanfaatkan fitur lainnya.

Menurut situs web resmi Bank BCA, aplikasi *BCA Mobile* memiliki keunggulan sebagai aplikasi yang nyaman, praktis, dan mudah digunakan. Nyaman yang berarti dapat melakukan transaksi perbankan langsung dari smartphone melalui *BCA Mobile*, praktis berarti masyarakat dapat menyelesaikan masalah keuangannya dengan cepat dengan fitur layanan transaksi yang lengkap dan modern, dan mudah berarti masyarakat dapat melakukan layanan bank dengan mudah tanpa harus datang ke kantor cabang (Ghassani, Raharso, 2024)

Dari latar belakang yang telah dijabarkan, maka peneliti tertarik untuk membahas dan melakukan penelitian mengenai *mobile banking* BCA, judul yang akan diambil oleh peneliti yaitu Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* BCA di Jakarta.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Kemudahan**

Menurut Jogiyanto (2019) dalam (Ernawati, 2020) kemudahan penggunaan merupakan ukuran sejauh mana seseorang berpikir suatu teknologi dapat dimanfaatkan dengan jelas atau apakah teknologi tersebut memerlukan banyak usaha untuk menjalankannya, namun teknologi tersebut harus mudah digunakan. Menurut Wibowo (2008) dalam (Sulkarnain et al., 2022) persepsi kemudahan dipengaruhi oleh sejumlah variabel, termasuk keterlibatan pribadi dengan sistem yang mudah dipahami dan sederhana masuk akal jika interaksi dengan sistem itu sederhana dan pengguna dapat dengan mudah menyesuaikan fungsinya sesuai preferensi mereka. Salah satu strategi yang dapat diterapkan oleh perusahaan bank yaitu dengan menggunakan pendekatan yang berfokus pada kemudahan penggunaannya dan pemahaman untuk memastikan bahwa nasabah tidak mengalami kesulitan saat menggunakan layanan *mobile banking*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Latief & Dirwan, 2020) yang berjudul “Pengaruh Kemudahan, Promosi, dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Digital’ mengatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap Keputusan penggunaan.

H1 : Kemudahan berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* BCA di Jakarta.

### **Kepercayaan**

Menurut Wardhana, 2015 dalam (Nisa et al., 2020) kepercayaan merupakan komponen yang sangat penting Saat memanfaatkan teknologi seluler untuk transaksi perbankan. Kepercayaan pada layanan yang diberikan, kepercayaan pada teknologi yang ditawarkan untuk pertimbangan nasabah, dan kepercayaan pada legitimasi bank melakukan bisnis *online*). Kepercayaan ini pun didukung oleh pihak perbankan yang mampu menawarkan sistem terbaik. Apabila sistem *mobile banking* beroperasi dengan lancar maka dapat memberikan keamanan dan kenyamanan konsumen dalam bertransaksi. Minat dan pengabdian pengguna terhadap *m-banking* mungkin terdorong oleh kepercayaan mereka dalam menggunakannya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Wicaksono et al., 2022) yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan *M-Banking* Mandiri di Jakarta Selatan” menyatakan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

H2 : Kepercayaan berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* BCA di Jakarta.

### **Keamanan**

Menurut Kartika, 2018 dalam (Kholifah, 2023) persepsi keamanan mengacu pada persepsi seseorang terhadap privasi dan keamanan informasi pribadi. Jika seseorang berpikir bahwa informasi pribadinya dilindungi, tidak dapat dilihat oleh orang lain, dan telah disimpan dengan aman, maka mereka menganggap teknologi itu aman. Tingkat keamanan yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan pengguna, pelanggan akan merasa tenang. karena privasi mereka selalu terjaga.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Astuti & Mahmud, 2023) yang berjudul “Pengaruh Kemudahan dan Penggunaan, Manfaat, Keamanan dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* Ovo” menemukan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

H3 : Keamanan berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* BCA di Jakarta

### **Keputusan Penggunaan**

Keputusan penggunaan menurut Sangadji *et al*, 2013 dalam (Silva et al., 2022) merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Keputusan berarti memilih salah satu dari banyak pilihan alternatif yang tersedia. Secara umum keputusan diambil untuk memecahkan suatu masalah atau permasalahan. Setiap keputusan yang diambil pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, keputusan adalah hasil yang telah ditetapkan setelah pertimbangan dan pemikiran. Keputusan konsumen untuk membeli suatu barang atau jasa merupakan suatu proses pengintegrasian pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku dan kemudian memilih salah satunya.

H4 : Kemudahan, kepercayaan, keamanan berpengaruh secara bersama – sama terhadap keputusan penggunaan

### **3. METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam desain penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2024) “Metode kuantitatif sering disebut sebagai metode tradisional karena telah digunakan dalam penelitian untuk waktu yang cukup lama. Metode ini dianggap ilmiah karena memenuhi prinsip-prinsip ilmiah seperti konkret, empiris, objektif, terukur, rasional, *sistematis*, dan *replicable*. Data yang akan diteliti merupakan data yang akan diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner melalui media *google form*. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan penggunaan *Mobile Banking* BCA yang berdomisili di Jakarta. Menurut (Sugiyono, 2024) “Dalam penelitian kuantitatif, sampel sebagian dari jumlah dan karakteristik populasi”. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan aspek – aspek tertentu. Sampel yang dipilih adalah pengguna *Mobile Banking* BCA yang berdomisili di Jakarta. Karena jumlah populasi yang tidak diketahui, maka peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, dan untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Lemeshow dengan kriteria yang ditentukan, hasil dari perhitungan Lemeshow memperoleh sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji koefisien determinasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis menggunakan bantuan aplikasi *software* versi 26.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Uji Kualitas Data

##### a. Uji Validitas

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Kemudahan (X1)	X1.1	0.765	0.197	Valid
	X1.2	0.695	0.197	Valid
	X1.3	0.677	0.197	Valid
	X1.4	0.791	0.197	Valid
	X1.5	0.764	0.197	Valid
Kepercayaan (X2)	X2.1	0.649	0.197	Valid
	X2.2	0.671	0.197	Valid
	X2.3	0.743	0.197	Valid
	X2.4	0.685	0.197	Valid
	X2.5	0.725	0.197	Valid
Variabel	Item	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Keamanan (X3)	X3.1	0.779	0.197	Valid
	X3.2	0.665	0.197	Valid
	X3.3	0.811	0.197	Valid
	X3.4	0.779	0.197	Valid
	X3.5	0.793	0.197	Valid
Keputusan Penggunaan (Y)	Y.1	0.752	0.197	Valid
	Y.2	0.762	0.197	Valid
	Y.3	0.608	0.197	Valid
	Y.3	0.609	0.197	Valid
	Y.4	0.725	0.197	Valid
	Y.5	0.703	0.197	Valid
	Y.6	0.684	0.197	Valid
Y.7	0.685	0.197	Valid	

Sumber : Olah data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel 1 yang merupakan hasil uji validitas menggunakan SPSS diketahui bahwa nilai r hitung  $>$  r tabel (0,197), maka pernyataan – pertanyaan pada seluruh variabel yaitu Kemudahan, Kepercayaan,, keamanan dan keputusan penggunaan dinyatakan valid dan layak untuk mengukur data penelitian.

##### b. Uji Reliabilitas

**Tabel 2.** Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Nilai R Tabel (5%)	Keterangan
Kemudahan (X1)	0,792	0.197	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,731	0.197	Reliabel
Keamanan (X3)	0,823	0.197	Reliabel
Keputusan Penggunaan (Y)	0,833	0.197	Reliabel

Sumber : Olah data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel 2 diketahui pada variabel kemudahan memiliki nilai Cornbach Alpha  $>$  dari 0,60 yaitu 0,792, pada variabel kepercayaan memiliki nilai Cornbach Alpha  $>$  dari 0,60 yaitu 0,731, pada variabel keamanan nilai Cornbach Alpha  $>$  dari 0,60 yaitu 0,832, pada

variabel keputusan penggunaan memiliki nilai Cornbach Alpha > dari 0,60 yaitu 0,833. Dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel kemudahan, kepercayaan, keamanan dan keputusan penggunaan dinyatakan reliabel atau konsisten.

**Uji Asumsi Klasik**

**a. Uji Normalitas**

**Tabel 3.** Hasil Uji Normalitas

<b>One-Sample Kolmogorov – Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.21349194
Most Extreme Differences	Absolute	0,105
	Positive	0.081
	Negative	-0.105
Test Statistic		0.105
Asymp. Sig (2-tailed)		.009 <sup>c</sup>
a. Test distribution is normal		
b. Calculated from data		
c. Lilliefors Significance Correction.		

*Sumber : Olah data SPSS, 2024.*

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat diketahui asymp.sig memiliki nilai sebesar 0,009 > 0,05. Menurut (Purba et al., 2021) sebuah data dapat dikatakan normal berdasarkan uji kolmogorov – smirnov adalah dengan melihat nilai asymp. sig (2-tailed) > 0,05. Dengan demikian, berdasarkan uji normalitas menggunakan kolmogorov – smirnov dapat dikatakan memiliki residual normal atau berdistribusi normal.

**b. Uji Multikolinearitas**

**Tabel 4.** Hasil Multikolinearitas

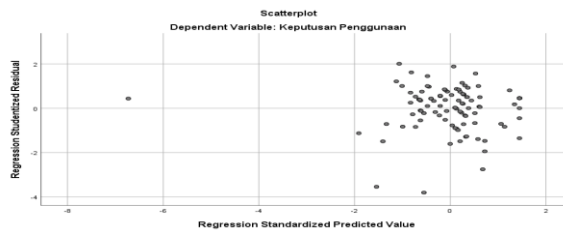
<b>Coefficients<sup>a</sup></b>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kemudahan	0.319	3.136
	Kepercayaan	0.328	3.050
	Keamanan	0.047	2.340
a. Dependent Variabel: Keputusan Penggunaan			

*Sumber : Olah Data SPSS, 2024*

Berdasarkan tabel 4 diatas, dapat diketahui nilai tolerance yang diperoleh variabel kemudahan sebesar 0.319 dan nilai VIF sebesar 3.136, variabel kepercayaan nilai tolerance sebesar 0.328 dan nilai VIF sebesar 3.050 dan nilai tolerance variabel keamanan sebesar 0.047

dan nilai VIF sebesar 2.340. Menurut (Purba et al., 2021) ada dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas adalah jika nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10,00 maka tidak terdapat gejala multikolinearitas. Dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi kemudahan, kepercayaan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan tidak memiliki korelasi yang tinggi atau tidak terdapat gejala multikolinearitas.

**c. Uji Heteroskedastisitas**



**Gambar 1.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

*Sumber : Olah data SPSS, 2024.*

Berdasarkan gambar IV.1 diatas grafik scatterplot menunjukkan titik – titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0 dan pada sumbu Y dan penyebaran titik – titik data tidak membentuk pola apapun. Hal ini menunjukkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

**Uji Regresi Linear Berganda**

**Tabel 5.** Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	beta		
1	(Constant)	0.134	2.086		0.064	0.949
	Kemudahan	0.890	0.151	0.542	5.901	0.000
	Kepercayaan	0.389	0.160	0.220	2.430	0.017
	Keamanan	0.275	0.131	0.167	2.108	0.038

a. Dependent Variable : Keputusan Penggunaan

*Sumber : Olah data SPSS,2024*

Berdasarkan tabel diatas, terdapat bentuk persamaan regresi linear berganda Sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3$$

$$Y = 0.134 + 0.890 + 0.389 + 0.275$$

Maka persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan persamaan regresi, nilai konstan yang diperoleh adalah 0.134. artinya apabila variabel kemudahan (X1), kepercayaan (X2), keamanan (X3) tidak ada, maka tingkat keputusan penggunaan *mobile banking* BCA yaitu sebesar 0.134.
- b. Nilai koefisien untuk variabel Kemudahan (X1) adalah 0.890 dan bernilai positif. ini menunjukkan apabila kemudahan meningkat 1 satuan, maka keputusan penggunaan (Y) *mobile banking* BCA meningkat sebesar 0.890 dengan asumsi variabel kemudahan 0 atau tetap.
- c. Nilai koefisien untuk Kepercayaan (X2) adalah 0.389 dan bernilai positif. ini menunjukkan apabila kepercayaan meningkat 1 satuan, maka keputusan penggunaan (Y) *mobile banking* BCA meningkat sebesar 0.389 dengan asumsi variabel kepercayaan 0 atau tetap.
- d. Nilai koefisien untuk Keamanan (X3) sebesar 0.275 dan bernilai positif. ini menunjukkan apabila keamanan meningkat 1 satuan, maka keputusan penggunaan (Y) *mobile banking* BCA meningkat sebesar 0.275 dengan asumsi variabel keamanan 0 atau tetap.

### Uji Hipotesis

#### a. Uji T (Parsial)

**Tabel 6.** Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standar dized Coefficients	t	Sig.
		B	Std.Error	Beta		
1	(Constant)	0.134	2.086		0.064	0.949
	Kemudahan	0.890	0.151	0.542	5.901	0.000
	Kepercayaan	0.389	0.160	0.220	2.430	0.017
	Keamanan	0.275	0.131	0.167	2.108	0.038

a. Dependent Variabel: Keputusan Penggunaan

*Sumber : Olah data SPSS, 2024*

Berdasarkan tabel diatas hasil uji t (parsial) yang telah dilakukan, maka dapat diketahui variabel kemudahan, kepercayaan dan keamanan terhadap pengaruh keputusan penggunaan. disimpulkan sebagai berikut:

1) Pengaruh variabel kemudahan terhadap keputusan penggunaan

Pada variabel kemudahan (X1) nilai sig adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $5.901 > 1.985$ ) sehingga dapat disimpulkan H0 ditolak dan H1 diterima. Hal



ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* BCA.

2) Pengaruh variabel kepercayaan terhadap keputusan penggunaan

Pada variabel kepercayaan (X2) diketahui nilai sig adalah  $0,017 < 0.05$  dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $2.430 > 1.985$ ) sehingga dapat disimpulkan H0 ditolak dan H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* BCA.

3) Pengaruh variabel keamanan terhadap keputusan penggunaan

Pada variabel keamanan (X3) diketahui nilai sig adalah  $0,038 < 0.05$  dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $2.108 > 1.985$ ) sehingga dapat disimpulkan H0 ditolak dan H1 diterima, Hal ini menunjukkan bahwa variabel keamanan memiliki terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* BCA.

**b. Uji F (Simultan)**

**Tabel 7.** Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1395.585	3	465.195	92.069	0.000 <sup>b</sup>
	Residual	485.055	96	5.053		
	Total	1880.640	99			
a. Dependent Variabel : Keputusan Penggunaan						
b. Predictors : (Constant), Keamanan, Kepercayaan, Kemudahan						

*Sumber : Olah data SPSS, 2024*

Berdasarkan hasil tabel 7 diatas nilai sig sebesar  $0,000 < 0,005$  dan nilai F hitung  $92.069 > F$  tabel 3.090 yang artinya menunjukkan bahwa H0 ditolak H4 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari variabel kemudahan, kepercayaan dan keamanan secara simultan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* BCA.

**Uji Koefisien Determinasi**

**a. Uji Koefisien Determinasi Parsial**

**Tabel 8.** Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial

Variabel	Koefisien Regresi (Beta)	Koefisien Korelasi	R Square
Kemudahan	0.542	0.837	74,2
Kepercayaan	0.220	0.770	
Keamanan	0.131	0.715	

*Sumber : Olah data SPSS, 2024*

Berdasarkan hasil tabel 8 diatas menunjukkan hasil koedisien regresi dan koefisien korelasi yang telah diuji menggunakan SPSS, dan akan digunakan untuk melakukan perhitungan rumus sumbangan efektif (SE) dan sumbangan relative (SR). Besarnya pengaruh dari variabel kemudahan (X1) terhadap keputusan penggunaan (Y) dihitung dengan rumus  $SE(X1) = BETAx \times \text{Koefisien Korelasi} \times 100\% = 45,4\%$  dan untuk sumbangan relative (SR) dihitung menggunakan rumus  $SR(X1) = SR (X) / R \text{ square} = 0,63\%$ . Selanjutnya besarnya pengaruh dari variabel kepercayaan (X2) terhadap variabel keputusan penggunaan (Y) dihitung menggunakan rumus sumbangan efektif (SE) yaitu  $SE(X2) BETAx \times \text{koefisien korelasi} \times 100\% = 16,9\%$  dan untung sumbangan relative (SR) dihitung menggunakan rumus  $SR(X2) = SR (X) / R \text{ square} = 0,24\%$ . Dan untuk besarnya pengaruh dari variabel keamanan (X3) terhadap variabel keputusan penggunaan (Y) dihitung menggunakan rumus sumbangan efektif (SE) yaitu  $SE(X2) BETAx \times \text{koefisien korelasi} \times 100\% = 9,4\%$  dan untung sumbangan relative (SR) dihitung menggunakan rumus  $SR(X2) = SR (X) / R \text{ square} = 0,13\%$ .

**b. Uji Koefisien Determinasi Simultan**

**Tabel 9.** Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.861	0.742	0.734	2.24781
a. Predictors : (Constant), Keamanan, Kepercayaan, Kemudahan				

*Sumber : Olah data SPSS, 2024*

Berdasarkan hasil tabel 9 diatas, diketahui nilai R yaitu sebesar 0.861 yang artinya variabel independen memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap variabel dependen yaitu sebesar 86,1%. Sedangkan nilai koefisien determinasi yaitu R square (R2) sebesar  $(0.861)^2 \times 100\%$  yaitu sebesar 0.742 atau 74.2% dan nilai adjusted R square memperoleh nilai 0.734 atau 73.4% yang artinya ketiga variabel independen yaitu kemudahan (X1), kepercayaan (X2) dan keamanan (X3) secara simultan sebesar 73.4% berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu keputusan penggunaan (Y) dan sisanya yaitu sebesar 26,6% dipengaruhi oleh faktor lain dari variabel independen yang tidak teliti.

## **Pembahasan**

### **a. Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* BCA di Jakarta**

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa dapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kemudahan terhadap keputusan penggunaan.. Pada hasil uji regresi linear berganda variabel kemudahan adalah  $Y = 0.134 + 0.890X_1$ . Selanjutnya hasil uji t pada variabel kemudahan ( $X_1$ ) memiliki nilai sig sebesar  $0,000 < 0.05$  dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $5.901 > 1.985$ ) sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* BCA. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Latief & Dirwan, 2020) yang berjudul “Pengaruh Kemudahan, Promosi, dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Digital’ menemukan bahwa variabel kemudahan berpengaruh positif terhadap Keputusan penggunaan Uang Digital.

### **b. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* BCA di Jakarta**

Berdasarkan hasil penelitian ini membuktikan bahwa dapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kemudahan terhadap keputusan penggunaan. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda variabel kepercayaan adalah  $Y = 0.134 + 0.389X_2$ . Selanjutnya hasil uji t pada variabel kepercayaan ( $X_2$ ) memiliki nilai sig sebesar  $0,000 < 0.05$  dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $2.430 > 1.985$ ) sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* BCA. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wicaksono et al., 2022) yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan *M-Banking* Mandiri di Jakarta Selatan” menemukan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *M-Banking* Mandiri di Jakarta.

### **c. Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* BCA di Jakarta**

Berdasarkan hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel keamanan terhadap keputusan penggunaan. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda variabel kepercayaan adalah  $Y = 0.134 + 0.275X_3$ . Selanjutnya hasil uji t pada variabel kepercayaan ( $X_3$ ) memiliki nilai sig sebesar  $0,000 < 0.05$  dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $2.108 > 1.985$ ) sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* BCA di Jakarta.

Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Astuti & Mahmud, 2023)) yang berjudul “Pengaruh Kemudahan dan Penggunaan, Manfaat, Keamanan dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* Ovo” menemukan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* Ovo.

#### **d. Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan**

Dari uji hipotesis secara simultan yang telah dilakukan membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kemudahan, kepercayaan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* BCA di Jakarta. Hasil uji simultan menunjukkan nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,005$  dan nilai  $F \text{ hitung } 92,069 > F \text{ tabel } 3,090$  yang artinya  $H_0$  ditolak  $H_4$  diterima. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Selanjutnya melalui persamaan berdasarkan hasil uji regresi linear berganda yaitu  $Y = 0,134 + 0,890 (X_1) + 0,389 (X_2) + 0,275 (X_3)$ . Pada uji  $t$  (parsial) variabel kemudahan memiliki nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,05$ , variabel kepercayaan memiliki nilai  $\text{sig } 0,017 < 0,05$ , variabel keamanan memiliki nilai  $\text{sig } 0,038 < 0,05$  dan nilai  $t \text{ hitung } > t \text{ tabel}$ . Berdasarkan pengujian tersebut dapat disimpulkan hipotesis keempat ( $H_4$ ) menyatakan variabel kemudahan, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* BCA di Jakarta.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan pada penelitian ini, Kemudahan ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan ( $Y$ ), Kepercayaan ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan ( $Y$ ), Keamanan ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan dan Kemudahan ( $X_1$ ) Kepercayaan ( $X_2$ ), Keamanan ( $X_3$ ) secara simultan atau secara bersama – sama berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan penggunaan *mobile banking* BCA di Jakarta, sehingga dapat disimpulkan pada hipotesis keempat ( $H_4$ ) dalam perumusan masalah yang telah dirumuskan adalah dapat diterima. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti yang telah diuraikan pada kesimpulan diatas, penulis memiliki beberapa saran yaitu, bagi perusahaan untuk perusahaan disarankan untuk memberikan layanan terbaik kepada pengguna aplikasi *mobile banking* BCA dengan memastikan kemudahan, kepercayaan dan keamanan yang ditawarkan, perusahaan diharapkan lebih memperhatikan faktor – faktor yang mempengaruhi kemudahan, kepercayaan dan keamanan dengan cara meningkatkan

penggunaan aplikasi kemudahan aplikasi, memperkuat kepercayaan nasabah dan memperbaiki keamanan sistem dari aplikasi *mobile banking* BCA maka pengguna akan terus menggunakan aplikasi tersebut. Selanjutnya Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi lanjutan terkait keputusan penggunaan *mobile banking* BCA dengan menambahkan variabel - variabel tambahan. Untuk memperluas keragaman variabel. serta mengetahui pengaruh – pengaruh terhadap variabel keputusan penggunaan lebih mendalam untuk mendapatkan hasil yang lebih spesifik agar dapat mewakili penelitian ini.

## DAFTAR REFERENSI

- Astuti, D. Y., & Mahmud. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Jurnal Mirai Management dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet OVO. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 414–430.
- Ernawati, N. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan pada Aplikasi OVO. *Jurnal Impresi Indonesia*, 3(6), 694–700. <https://doi.org/10.58344/jii.v1i6.90>
- Ghassani, Raharso, T. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, dan Persepsi Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan Mobile Banking: Kasus Penggunaan Aplikasi BCA Mobile di Kota Bandung. *Analisis Studi Kelayakan Bisnis Dalam Aspek Produksi*, 2(3), 133.
- Gita, N. W., & Juliarsa, G. (2021). Persepsi Kepercayaan, Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Minat Ulang Menggunakan Mobile Banking Jenius. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(8), 2086. <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i08.p16>
- Kholifah, A. P. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Brimo Pada Nasabah Bank BRI Kota Malang. *E – Jurnal Riset Manajemen*, 12(02), 221–232.
- Latief, F., & Dirwan, D. (2020). Pengaruh Kemudahan, Promosi, Dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Digital. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Manajemen*, 3(1), 16–30. <https://doi.org/10.35326/jiam.v3i1.612>
- Nisa, F., Rozza, S., & Muchtar, A. M. (2020). PERAN PUBLIC RELATIONS, KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI KEMUDAHAN DALAM MENDORONG MINAT BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Kasus Pengguna Mobile Banking BNI Syariah di Kota Depok). *Account*, 7(1), 1259–1268. <https://doi.org/10.32722/acc.v7i1.2839>
- Purba, D. S., Tarigan, W. J., Sinaga, M., & Tarigan, V. (2021). Pelatihan Penggunaan Software SPSS Dalam Pengolahan Regresi Linear Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Karya Abadi*, 5, 5–24.
- Sihotang, L., & Hudi, I. (2023). Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman. *Jurnal*

*Akuntansi AKTIVA*, 4(2), 106–114. <https://doi.org/10.24127/akuntansi.v4i2.4831>

- Silva, D. I., Yunita, A., & Rahmadoni, F. (2022). PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KEMANFAATAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN E-MONEY DENGAN PEMAHAMAN TEKNOLOGI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *AKDBB Journal of Economics and Business (AJEB)*, 1(1), 52–66.
- Sugiyono, P. D. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif* (M. P. Setiyawan, S.H. (ed.); 3rd ed.). ALFABETA, cv.
- Sulkarnain, R., Dirwan, D., & Asbara, N. W. (2022). PENGARUH KEMUDAHAN, MANFAAT DAN RESIKO TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk CABANG SAM RATULANGI. *Nobel Management Review*, 3(4), 608–621. <https://doi.org/10.37476/nmar.v3i4.3452>
- Wicaksono, M. B., & D. T., & Nastiti, H. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan M Banking Mandiri di Jakarta Selatan. *Braz Dent J.*, 2(1), 1–12.