

ANALISIS KEMANFAATAN DAN KETERSEDIAAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT PENGUNAAN BPD MOBILE BANKING (STUDI KASUS DI BANK BPD BALI KANTOR CABANG TABANAN)

**[Analysis of The Benefits and Availability of Service Features on User Interest in
BPD Mobile Banking (Case Study at Bank BPD Bali Tabanan Branch)]**

Dewa Ayu Kadek Tiara Cahya Putri^{1)*}, I Gusti Ngurah Sanjaya²⁾, I Made Widiantera³⁾

Politeknik Negeri Bali

tiaracahya81@gmail.com (corresponding)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari tahu dampak dari kegunaan layanan dan ketersediaan fitur layanan BPD Mobile Banking, baik secara terpisah maupun bersamaan, terhadap minat pengguna. Penelitian ini diadakan di Bank BPD Bali Cabang Tabanan. Populasi penelitian terdiri dari semua nasabah yang memanfaatkan BPD mobile banking di Bank BPD Bali Cabang Tabanan, dengan sampel penelitian yang berjumlah 100 responden. Uji Reliabilitas, Validitas, Koefisien Determinasi, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Korelasi, serta Uji F dan t semua digunakan untuk menganalisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegunaan layanan meningkatkan minat pengguna secara signifikan, dan ketersediaan fitur layanan juga meningkatkan minat pengguna. Secara bersamaan, baik kegunaan layanan maupun ketersediaan Fitur layanan meningkatkan minat pengguna. Peneliti menyarankan agar Bank BPD Bali Cabang Tabanan terus berinovasi dalam layanan mobile banking mereka, agar dapat meningkatkan kecepatan dalam transaksi, menambah fitur yang diperlukan oleh pengguna, mendukung berbagai aktivitas keuangan, serta selalu menyediakan fitur yang lengkap dan berguna untuk memperkuat posisi mereka dibandingkan pesaing.

Kata kunci: *Kemanfaatan layanan; Ketersediaan fitur layanan; Minat penggunaan Mobile Banking*

ABSTRACT

The target of this study is to discover the impact of service usability and feature availability of BPD Mobile Banking services, both separately and simultaneously, on user interest. This study was conducted at Bank BPD Bali, Tabanan Branch. The study population consisted of all customers who use BPD mobile banking at Bank BPD Bali, Tabanan Branch, with a research sample of 100 respondents. The analysis methods utilized involving Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, Correlation Analysis, Coefficient of Determination Test, F Test, also t Test. The results of the study stipulate that service usability possesses a significant positive influence on user interest, while the availability of service features also shows a significant positive influence on user interest. Simultaneously, both service usability and feature availability possess a positive and significant impact on user interest. The researcher recommends that Bank BPD Bali, Tabanan Branch, continue to innovate in their mobile banking services, in order to increase transaction speed, add features needed by users, support various financial activities, and always provide complete and useful features to strengthen their position compared to competitors.

Keywords: *Usefulness, Feature availability, Intention to use Mobile Banking*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi telah memberikan pengaruh besar terhadap sektor perbankan dengan menciptakan kesempatan baru untuk produk dan layanan yang lebih efisien. Transformasi besar terjadi seiring pesatnya kemajuan teknologi, di mana bank tidak lagi terbatas pada layanan berbasis kertas, tetapi telah beralih ke pemanfaatan teknologi seperti perbankan daring (*online banking*) dan perbankan seluler (*mobile banking*). Untuk menjawab tuntutan serta harapan nasabah yang semakin tinggi, sektor perbankan kini memanfaatkan teknologi guna menyediakan layanan yang lebih nyaman dan mudah diakses. Perubahan ini melahirkan model bisnis baru dan proses operasional yang lebih *modern* (Bharti, 2016). Fenomena ini juga tercermin di Indonesia, yang menunjukkan pesatnya penetrasi digital dalam kehidupan masyarakat. Menurut data tahun 2024 dari Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi) menjelaskan bahwa di Indonesia, pada awal tahun 2024, sebanyak 79,5% dari populasi sudah menjadi pengguna internet. Ini berarti ada sekitar 221,6 juta individu yang mengakses internet. Perkembangan teknologi telah memberikan kemudahan dalam berbagai aktivitas bisnis, termasuk di bidang perbankan.

Di awal tahun 2024, sektor perbankan di Indonesia semakin aktif dalam aplikasi *mobile banking* meningkatkan ekosistem transaksi. Nilai transaksi perbankan digital telah meningkat sebesar 19,08%, mencapai Rp5.340,92 triliun hingga April 2024, menurut data Bank Indonesia. Peningkatan ini menunjukkan bahwa penggunaan *mobile banking* semakin diminati oleh masyarakat, karena layanan serta fitur yang ditawarkan dianggap memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pengelolaan transaksi keuangan. Tingginya angka penggunaan ini sekaligus menjadi indikator bahwa minat masyarakat terhadap layanan *mobile banking* terus mengalami peningkatan. Minat penggunaan terhadap suatu layanan teknologi tidak muncul begitu saja, melainkan dipengaruhi oleh sejumlah faktor psikologis dan fungsional. Venkatesh dan Davis (2000) menjelaskan ketertarikan dalam memanfaatkan Teknologi dipengaruhi oleh dua komponen utama. Faktor tersebut adalah kemanfaatan yang dirasakan dan kemudahan dalam penggunaan. Dalam konteks perbankan *mobile*, hal ini dapat dihubungkan dengan bagaimana pengguna merasakan manfaat dan ketersediaan fitur-fitur dari layanan perbankan *mobile* tersebut.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan menunjukkan bahwa jumlah nasabah tabungan di Bank BPD Bali Cabang Tabanan mengalami peningkatan yang signifikan dari 46.614 nasabah pada Desember 2023 menjadi 50.565 nasabah pada Desember 2024, dengan pertumbuhan sebesar 3.951 nasabah dalam satu tahun. Peningkatan ini mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan oleh bank, termasuk layanan *mobile banking*. Namun, meskipun terdapat pertumbuhan jumlah nasabah, penting untuk memahami ada beberapa hal yang membuat pengguna tertarik untuk memakai layanan *mobile banking* ini. Pada bulan Desember 2023, jumlah pengguna *mobile banking* tercatat sebanyak 13.298 dan terus mengalami peningkatan hingga mencapai 15.940 pada bulan Desember 2024. Bertambahnya jumlah pengguna *mobile banking* ini dipengaruhi oleh peningkatan layanan *digital banking* yang semakin beragam serta tersedianya fitur-fitur yang menguntungkan bagi pelanggan. Kenaikan pemakaian *mobile banking* juga mengakibatkan lonjakan dalam transaksi perbankan online, sedangkan transaksi secara langsung menurun. Ini menunjukkan bahwa ada transformasi dalam sikap nasabah yang mulai beralih ke transaksi digital lewat *mobile banking*, yang memberikan kemudahan dan efisiensi saat bertransaksi.

Studi ini mengeksplorasi dampak dari manfaat layanan dan keberadaan fitur terkait minat dalam memanfaatkan BPD Mobile Banking di Bank BPD Bali Cabang Tabanan. Tujuan utamanya adalah untuk mengetahui apakah faktor-faktor ini, baik secara terpisah maupun dalam kombinasi, memberikan kontribusi besar dalam membentuk ketertarikan nasabah terhadap layanan *mobile banking*. Dari sisi teoritis, Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang bidang manajemen bisnis, khususnya dalam mengenali bagaimana perilaku konsumen berpengaruh terhadap penerimaan teknologi digital di sektor finansial. Dalam penerapannya, penelitian ini membawa peluang kepada peneliti untuk secara langsung menggunakan ilmu yang sudah dipahami, dan juga memberikan sumbangan akademis di Politeknik Negeri Bali. Bagi pihak bank, hasil penelitian ini bisa dijadikan masukan untuk meningkatkan kualitas dan relevansi fitur *mobile banking*. Sementara bagi nasabah, informasi yang diperoleh diharapkan membantu mereka

memahami manfaat serta fitur yang tersedia, sehingga dapat memanfaatkan layanan secara lebih optimal. Studi ini bisa juga menjadi sumber awal untuk penelitian-penelitian berikutnya yang membahas topik yang sama.

Teknologi informasi mencakup seluruh perangkat dan metode yang terintegrasi untuk melakukan pengumpulan data (*capture*), penyimpanan (*saving*), pemrosesan (*process*), pengiriman (*distribute*), hingga penyajian informasi dalam berbagai format secara elektronik yang berguna bagi pengguna. Teknologi ini mampu berbentuk kombinasi dari perangkat keras dan perangkat lunak, baik komputerisasi maupun manual, serta mencakup prosedur, operator, juga manajer dalam satu sistem yang saling terhubung (Fahdiansyah & Anas, 2017).

Menurut Winasis dan Riyanto (2020) perbankan digital adalah bentuk digitalisasi dari seluruh aktivitas dan layanan perbankan yang sebelumnya dilakukan secara manual atau konvensional. Proses ini mencakup pengelolaan akun, *transfer* dana, pembayaran, serta permintaan informasi, yang kini dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah melalui perangkat digital.

Berdasarkan penelitian Sitanggang et al. (2024), layanan perbankan bergerak atau mobile banking memudahkan para nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara elektronik melalui ponsel yang terhubung ke internet. Dengan mobile banking, pelanggan bisa melakukan banyak aktivitas perbankan seperti memeriksa saldo, mentransfer antar rekening, membayar tagihan, dan membeli produk digital dengan mudah dan seketika. Manfaat dari layanan teknologi, terutama dalam hal mobile banking, menjadi salah satu alasan utama yang mempengaruhi seberapa besar penerimaan dan penggunaan layanan ini oleh pelanggan. Menurut Rogers (2003) kemanfaatan teknologi dapat dipahami melalui konsep *relative advantage* atau keuntungan relatif. *Relative advantage* merujuk pada sejauh mana sebuah inovasi atau teknologi dipersepsikan lebih baik, lebih efektif, atau lebih menguntungkan dibandingkan dengan metode atau teknologi yang sudah ada sebelumnya. Menurut Badaruddin dan Risma (2021) mendefinisikan ketersediaan fitur sebagai kelengkapan layanan yang disediakan dalam aplikasi perbankan digital, yang bertujuan untuk menawarkan kemudahan dan kenyamanan untuk transaksi. Fitur yang tersedia harus mampu menjawab kebutuhan pengguna baik dari sisi fungsional maupun efisiensi waktu.

Venkatesh dan Davis (2000) menyatakan bahwa persepsi terhadap kemanfaatan teknologi (*perceived usefulness*) memengaruhi minat seseorang dalam menggunakan sistem. Semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin tinggi pula keinginan untuk menggunakannya. Penelitian oleh Amalia dan Hastriana (2022) menyatakan bahwa kemanfaatan layanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna dan perilakunya dalam memakai layanan perbankan mobile. Di sisi lain, Sari dan Bagana (2022) menemukan bahwa pandangan tentang manfaat berperan positif dan penting terhadap ketertarikan individu dalam memanfaatkan layanan perbankan digital. Ini berarti, semakin tinggi keyakinan nasabah terhadap keuntungan dari layanan tersebut, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk memanfaatkan aplikasi mobile banking dalam transaksi keuangan sehari-hari.

Menurut Poon (2008), fitur yang lengkap dan relevan dalam layanan digital meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna, yang mendorong minat untuk menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan. Penelitian oleh Iqbal et al. (2021) menunjukkan ketersediaan fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan mobile banking. Venkatesh dan Davis (2000) menekankan bahwa minat penggunaan teknologi terbentuk dari persepsi terhadap manfaat dan dukungan sistem, termasuk fitur. Jika keduanya terpenuhi, maka minat untuk menggunakan layanan digital cenderung meningkat. Studi sebelumnya oleh Iqbal et al. (2021) serta Sari dan Bagana (2022) mengindikasikan bahwa kedua faktor itu secara bersamaan mempengaruhi penggunaan atau ketertarikan terhadap layanan perbankan digital.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang diadakan di studi ini adalah jenis penelitian asosiatif. Fokus dari penelitian ini adalah untuk mencari tahu hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi apakah variabel yang tidak tergantung mempengaruhi variabel yang tergantung, dan juga mengukur seberapa besar pengaruh itu.

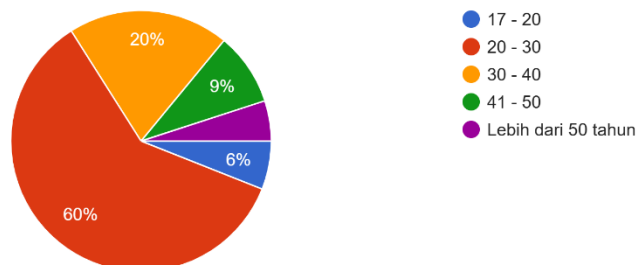
Dalam penelitian ini, sampel ditunjuk secara acak. BPD Bali Cabang Tabanan memiliki 15.940 nasabah yang menggunakan layanan mobile banking. Dengan menggunakan rumus slovin, diperoleh ukuran sampel sekitar 99,38, yang selanjutnya dibulatkan menjadi 100 agar proses penelitian lebih mudah. Dalam penelitian ini, pengumpulan data diadakan melalui kuesioner. Kuesioner ini dibuat berlandaskan indikator yang ada pada setiap variabel penelitian dan bertujuan untuk mengukur pandangan, opini, serta persepsi responden terhadap objek yang diteliti.

Dalam studi ini, peneliti memanfaatkan teknik analisis data yang bersifat kuantitatif. Data yang didapati dari kuesioner akan diolah menggunakan aplikasi SPSS, yang adalah singkatan dari Statistical Package for the Social Sciences. Pada statistik deskriptif, pengujian instrumen seperti validitas dan reliabilitas, juga asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas dipergunakan selama proses analisis. Selain itu, analisis mencakup pengujian koefisien determinasi (R^2), regresi linier berganda dengan uji t dan F, dan interpretasi hasil regresi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

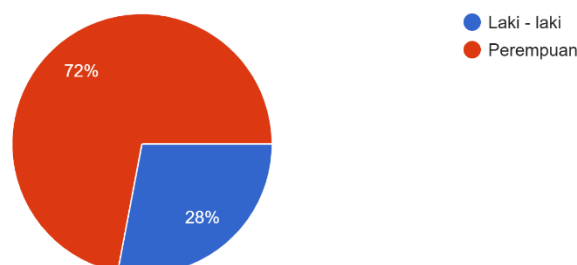
Umur
100 jawaban



Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Merujuk data diatas, ebagian besar orang yang menjawab pertanyaan berada dalam kelompok umur 20–30 tahun, dengan jumlah 60 orang atau 60% dari semua responden. Ada 20 responden (20%) yang berusia 30–40 tahun, kemudian 9 responden (9%) berumur 41–50 tahun, 6 responden (6%) berumur 17–20 tahun, dan sisanya terdiri dari 5 responden (5%) yang berumur diatas 50 tahun. Perihal ini menyiratkan bahwasanya mayoritas pengguna BPD Mobile Banking berasal dari kalangan usia muda yang aktif.

Jenis kelamin
100 jawaban

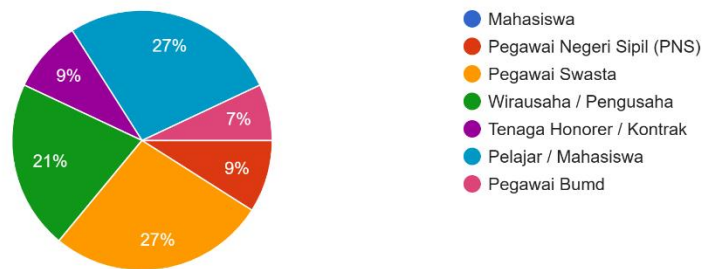


Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Merujuk data diatas, mayoritas peserta yang memberikan tanggapan adalah perempuan, dengan total 72 orang (72%), sementara peserta laki-laki berjumlah 28 orang (28%). Ini

menunjukkan bahwa di daerah ini, lebih banyak perempuan yang menggunakan layanan mobile banking BPD.

Pekerjaan
100 jawaban



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Merujuk pada gambar 3, dua kelompok besar mendominasi pekerjaan responden. Kelompok pertama terdiri dari 27 pegawai swasta yang mewakili 27 persen. Kelompok kedua juga berjumlah 27 orang, yang adalah pelajar atau mahasiswa, sehingga memiliki persentase yang sama. Selain itu, ada 21 wirausaha atau pengusaha, yang mencakup 21 persen. Tenaga honorer atau kontrak dan pegawai negeri sipil masing-masing berjumlah 9 orang atau 9 persen, sedangkan pegawai BUMD ada sebanyak 7 orang, setara dengan 7 persen. Variasi ini menunjukkan bahwa pengguna layanan BPD Mobile Banking berasal dari berbagai jenis pekerjaan, baik formal maupun informal.

Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Pertanyaan	Korelasi (r hitung)	Signifikansi	Keterangan
1	Kemanfaatan layanan (X1)	X1.1	0,843	0,000	Sah
		X1.2	0,842	0,000	Sah
		X1.3	0,848	0,000	Sah
		X1.4	0,876	0,000	Sah
		X1.5	0,863	0,000	Sah
		X1.6	0,797	0,000	Sah
		X1.7	0,807	0,000	Sah
		X1.8	0,873	0,000	Sah
2	Ketersediaan fitur layanan (X2)	X2.1	0,846	0,000	Sah
		X2.2	0,858	0,000	Sah
		X2.3	0,839	0,000	Sah
		X2.4	0,862	0,000	Sah
		X2.5	0,830	0,000	Sah
		X2.6	0,813	0,000	Sah
		X2.7	0,829	0,000	Sah
		X2.8	0,823	0,000	Sah
3	Minat penggunaan (Y)	Y.1	0,839	0,000	Sah
		Y.2	0,811	0,000	Sah
		Y.3	0,800	0,000	Sah
		Y.4	0,875	0,000	Sah
		Y.5	0,841	0,000	Sah
		Y.6	0,779	0,000	Sah

Sumber : Data primer diolah

Merujuk hasil uji instrumen dengan penyebaran kuesioner pada 100 orang responden di tabel 1, mampu diketahui bahwasanya semua indikator variable di penelitian ini ialah kemanfaatan layanan, ketersediaan fitur layanan dan minat penggunaan sah sebab mempunyai angka koefisien korelasi yang dihitung melebihi 0,196 dan ada di bawah 0,05.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kemanfaatan layanan (X1)	0,941	Reliabel
2	Ketersediaan fitur layanan (X2)	0,939	Reliabel
3	Minat penggunaan (Y)	0,903	Reliabel

Sumber : Data primer diolah

Dengan mempertimbangkan hasil pengujian keandalan alat yang ditunjukkan pada tabel 2, mampu disimpulkan bahwasanya alat yang dipergunakan untuk variabel penelitian ini—kegunaan layanan, ketersediaan fitur layanan, dan minat dalam menggunakan—dianggap dapat diandalkan. nilai alpha untuk setiap variabel.

Analisis Deskriptif

Tabel 3. Deskripsi Statistik Variabel Kemanfaatan Layanan

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Rata-rata Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Saya dapat meningkatkan kinerja saya dengan menggunakan BPD mobile banking.	0	6	27	46	21	3,82	Baik
2	Penggunaan BPD <i>mobile banking</i> membantu saya menyelesaikan transaksi lebih cepat	0	19	23	35	23	3,62	Baik
3	Penggunaan BPD <i>mobile banking</i> meningkatkan produktivitas saya	0	6	31	35	28	3,85	Baik
4	Saya dapat melakukan lebih banyak transaksi dengan BPD <i>mobile banking</i>	0	7	27	36	30	3,89	Baik
5	Penggunaan BPD <i>mobile banking</i> meningkatkan efisiensi kerja saya.	0	5	31	42	22	3,81	Baik
6	Penggunaan BPD <i>mobile banking</i> membuat aktivitas keuangan saya lebih efisien dan terarah	0	6	28	42	24	3,84	Baik
7	Saya merasa BPD <i>mobile banking</i> memberikan manfaat yang signifikan dalam transaksi saya	0	6	24	40	30	3,94	Baik
8	Layanan BPD <i>mobile banking</i> membantu saya memenuhi kebutuhan transaksi harian	0	2	26	40	32	4,02	Baik
Rata-rata							3,85	Baik

Sumber : Data primer diolah

Merujuk data di atas, dapat dilihat rerataan nilai delapan pernyataan mengenai manfaat layanan adalah 3,85, yang menunjukkan hasil yang baik dengan nilai 3,41–4,20. Ini menunjukkan bahwa layanan BPD Mobile Banking di Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan memiliki manfaat yang baik. Nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,02, yang terlingkup dalam kategori baik, ditemukan dalam pernyataan “Layanan BPD mobile banking membantu saya memenuhi kebutuhan transaksi harian.” Di sisi lain, nilai rata-rata terendah yakni 3,62, yang juga tergolong baik, terkait dengan pernyataan “Penggunaan BPD mobile banking membantu saya menyelesaikan transaksi lebih cepat.”

Tabel 4. Deskripsi Statistik Variabel Ketersediaan Fitur Layanan

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Rata-rata Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Layanan mobile banking BPD memudahkan saya untuk mengakses informasi mengenai produk dan jasa.	0	11	25	46	18	3,71	Baik
2	Saya dengan mudah dapat mengecek saldo dan riwayat transaksi melalui BPD <i>mobile banking</i>	0	10	24	39	27	3,83	Baik
3	Saya memilih BPD mobile banking karena banyak pilihan transaksi yang tersedia.	0	9	26	35	30	3,86	Baik
4	Saya dapat melakukan berbagai transaksi keuangan hanya dengan BPD <i>mobile banking</i>	0	11	26	41	22	3,74	Baik
5	BPD mobile banking adalah pilihan saya karena ada banyak fitur layanan yang mendukung kebutuhan saya.	0	8	26	37	29	3,87	Baik
6	Saya merasa fitur yang disediakan bisa mendukung berbagai aktivitas keuangan saya	0	15	28	38	19	3,61	Baik
7	Saya menggunakan BPD mobile banking karena mereka terus menerus memperbarui produk yang mereka tawarkan.	0	11	22	48	19	3,75	Baik
8	Saya melihat adanya perkembangan dan inovasi fitur dalam BPD <i>mobile banking</i>	0	9	20	40	31	3,93	Baik
Rata-rata							3,79	Baik

Sumber : Data primer diolah

Merujuk tabel 4 di atas, mampu dilihat bahwasanya skor rata-rata untuk 8 pernyataan tentang ketersediaan fitur layanan adalah 3,79, yang berada dalam rentang 3,41 hingga 4,20, menunjukkan bahwa hasilnya baik. Ini menunjukkan bahwa BPD Mobile Banking dari Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan memiliki ketersediaan fitur layanan yang memuaskan. Pernyataan yang mendapatkan skor rata-rata tertinggi adalah “Saya melihat adanya perkembangan dan inovasi fitur dalam BPD mobile banking,” dengan nilai 3,93, yang juga tergolong baik. Pada saat yang sama, pernyataan yang mendapat skor rata-rata terendah adalah “Saya merasa fitur yang ada dapat membantu berbagai aktivitas keuangan saya. ” Pernyataan ini mendapatkan nilai 3,61 dan berada dalam kategori baik.

Tabel 5. Deskripsi Statistik Variabel Minat Penggunaan

No.	Pernyataan	Jawaban dari Responden					Rerataan Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Saya memilih BPD mobile banking karena ingin merasakan manfaat yang ada.	0	5	28	48	19	3,81	Baik
2	Saya merasa nyaman dan puas menggunakan aplikasi BPD <i>mobile banking</i> ini.	0	7	20	54	19	3,85	Baik
3	Saya merasa bahagia pada saat memakai BPD <i>mobile banking</i> .	0	5	29	44	22	3,83	Baik
4	Saya menikmati pengalaman menggunakan aplikasi BPD <i>mobile banking</i> ini untuk bertransaksi.	0	6	20	47	27	3,95	Baik
5	Saya akan terus menggunakan BPD <i>mobile banking</i> dalam aktivitas keuangan saya.	0	3	31	47	19	3,82	Baik

No.	Pernyataan	Jawaban dari Responden					Rerataan Skor	Keterangan
6	Saya lebih memilih menggunakan BPD <i>mobile banking</i> dibandingkan cara transaksi lainnya.	0	24	32	32	12	3,32	Cukup Baik
Rata-rata							3,76	Baik

Sumber : Data primer diolah

Merujuk tabel diatas disebutkan sebelumnya, terlihat bahwa skor rata-rata dari enam pernyataan tentang minat dalam menggunakan adalah 3,76. Skor ini berada dalam rentang 3,41 hingga 4,20, yang menunjukkan hasil yang baik. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, konsumen menunjukkan minat dalam menggunakan BPD Mobile Banking. Pernyataan dengan skor rerataan tertinggi adalah 3,95 dalam kategori baik, yaitu pada pernyataan “Saya menikmati pengalaman menggunakan aplikasi BPD mobile banking ini untuk bertransaksi. ” Di sisi lain, pernyataan dengan skor rerataan terendah adalah 3,32 dalam kategori cukup baik, pada pernyataan “Saya lebih memilih menggunakan BPD mobile banking dibandingkan cara transaksi lainnya. ”

Uji Asumsi Klasik

Merujuk analisis normalitas yang terdapat pada uji asumsi klasik, terlihat bahwasanya nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yakni 0,060. Jumlah ini lebih besar dibandingkan dengan 0,05, yang menunjukkan bahwasanya data tersebar secara normal, lantaran mampu dirangkum dala kesimpulan bahwasanya model ini mencukupi syarat normalitas.

Tabel 6. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.565	1.263		2.824	.006		
	Kemanfaatan layanan	.384	.052	.555	7.385	.000	.534	1.873
	Ketersediaan fitur layanan	.238	.050	.358	4.759	.000	.534	1.873

a. Dependent Variable : Minat penggunaan

Sumber : Data primer diolah

Merujuk data diatas memperlihatkan bahwasanya semua variabel bebas memiliki nilai toleransi yang melampaui 0,10. Di sisi lain, hasil perhitungan nilai VIF memperlihatkan bahwasanya semua variabel memiliki nilai VIF yang dibawah 10. Ini menunjukkan bahwasanya tidak ada multikolinearitas dalam model regresi yang dibuat.

Tabel 7. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.151	.837		3.764	.000
	Kemanfaatan layanan	.011	.034	.043	.319	.750
	Ketersediaan fitur layanan	-.061	.033	-.251	-1.851	.067

a. Dependent Variable : Absolute_Residual

Sumber : Data primer diolah

Merujuk data diatas, menunjukkan bahwa setiap model memiliki nilai signifikansi melampaui 0,05, yang menunjukkan bahwasanya tidak ditemukan masalah heteroskedastisitas di model regresi ini.

Analisis Regresi Linier Berganda

Berlandaskan hasil analisis regresi linier berganda , didapati persamaan regresi yang terbentuk adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$, seperti yang diperlihatkan dalam tabel di atas. Maka itu, persamaan regresi untuk penelitian ini adalah $Y = 3,565 + 0,384X_1 + 0,238X_2 + e$.

Hasil koefisien regresi:

- $a = 3,565$ secara statistik menunjukkan apabila variabel kemanfaatan layanan dan ketersediaan fitur layanan diasumsikan tidak ada atau bernilai nol, maka nilai minat penggunaan yang terbentuk adalah sebesar 3,565.
- $b_1 = 0,384$ secara statistik menunjukkan nilai koefisien regresi kemanfaatan layanan, angka sebesar 0,384 menunjukkan bahwa untuk setiap peningkatan satu unit dalam manfaat layanan, minat untuk menggunakannya akan meningkat sebesar 0,384, asalkan variabel lain dianggap tidak berubah.
- $b_2 = 0,238$ secara statistik menunjukkan nilai koefisien regresi ketersediaan fitur layanan, nilai 0,238 menunjukkan bahwa apabila ada peningkatan dalam ketersediaan fitur layanan sebanyak satu unit, maka minat untuk menggunakannya akan melonjak sebanyak 0,238, asalkan variabel lainnya dianggap tetap.

Uji Statistik t (Uji t-test)

Tabel 8. Uji Statistik t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.565	1.263		2.824	.006
	Kemanfaatan layanan	.384	.052	.555	7.385	.000
	Ketersediaan fitur layanan	.238	.050	.358	4.759	.000

a. Dependent Variable : Minat penggunaan

Sumber : Data primer diolah

Dalam analisis hubungan antara kemanfaatan layanan (X_1) dan minat (Y) untuk menggunakan BPD Mobile Banking di Bank BPD Bali Cabang Tabanan, seperti yang ditunjukkan oleh hasil tabel 10. Nilai t yang dihitung adalah 7,385, melampaui t tabel sebanyak 1,660, dan nilai signifikansi adalah 0,000, dibawah 0,05. H_0 ditolak, dan H_1 diterima. Ini memperlihatkan bahwasanya minat penggunaan secara parsial dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kemanfaatan layanan.

Dilakukan analisis ketersediaan fitur layanan (X_2) dan minat penggunaan (Y) BPD Mobile Banking di Kantor Cabang Tabanan Bank BPD Bali. Dengan melihat tabel 10 yang diuraikan, nilai t yang ditemukan adalah 4,759, yang lebih tinggi daripada nilai t tabel 1,660, dan nilai signifikansi yang ada, yaitu 0,000, berada di bawah 0,05. Dengan begitu, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_2) diterima. Perihal ini memperlihatkan bahwasanya keberadaan fitur layanan membawa pengaruh yang positif dan signifikan terhadap ketertarikan pengguna secara terpisah.

Uji Statistik F (Uji F)

Tabel 9 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1198.542	2	599.271	117.239	.000 ^b
	Residual	495.818	97	5.112		
	Total	1694.360	99			

a. Dependent Variable: Minat penggunaan

b. Predictors: (Constant), Ketersediaan fitur layanan, Kemanfaatan layanan

Sumber: Data primer diolah

Tabel 9 memperlihatkan bahwasanya nilai F yang dihitung sebanyak 117,239 lebih besar daripada Nilai F yang diperoleh adalah 3,09. Selain itu, nilai signifikansi yang tercatat adalah 0,000, yang juga dibawah 0,05. Dengan begitu, hipotesis nol tidak diterima, sementara hipotesis H3 sebagai alternatif diterima. Hal ini mengindikasikan bahwasanya manfaat layanan dan ketersediaan fitur layanan secara bersamaan berpengaruh yang signifikan terhadap minat pengguna.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Detreminasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.841 ^a	.707	.701	2.261

a. Predictors: (Constant), Ketersediaan fitur layanan, Kemanfaatan layanan

Sumber : Data primer diolah

Menurut data diatas, memperlihatkan nilai R Square sebanyak 0,701, yang memperlihatkan bahwasanya variasi 70,1% dari variabel minat penggunaan mampu dirincikan oleh variasi dari kedua variabel independen kemanfaatan layanan dan ketersediaan fitur layanan. Variasi 29,9% yang tersisa dapat dirincikan oleh variabel tambahan yang tidak dikaji dipenelitian ini.

PEMBAHASAN

Analisis Kemanfaatan Layanan Terhadap Minat Penggunaan BPD *Mobile Banking* Pada Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan

Merujuk pada analisis data dari penelitian ini , ditemukan bahwa manfaat dari layanan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap ketertarikan untuk memanfaatkan BPD Mobile Banking. Nilai yang didapatkan adalah 7,385, yang melebihi nilai ttabel 1,660 dengan tingkat signifikasi 0,000, yang dibawah 0,05. Maka itu, H0 ditolak dan H1 diterima. Ini memperlihatkan bahwasanya variabel kemanfaatan layanan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan (Y).

Ini menunjukkan bahwa nasabah merasa layanan BPD Mobile Banking sangat bermanfaat untuk kegiatan keuangan mereka. Aplikasi ini dianggap mampu meningkatkan kinerja nasabah karena berbagai transaksi dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan terorganisir. Nasabah merasa aplikasi ini membantu mereka menjalankan aktivitas keuangan tanpa harus menunda atau menunggu layanan di kantor cabang, sehingga prosesnya menjadi lebih efektif.

Temuan ini diperkuat juga oleh Amalia dan Hastriana pada tahun 2022, serta Sari dan Bagana pada tahun yang sama. Penelitian tersebut mengindikasikan bahwa keuntungan dari layanan yang terpisah memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap ketertarikan untuk menggunakan. Dengan demikian, untuk meningkatkan minat penggunaan, Bank BPD Bali perlu lebih memperhatikan bagaimana layanan yang ditawarkan benar-benar membantu nasabah dalam menyelesaikan transaksi dengan cepat, mempercepat proses kegiatan keuangan, serta membuat aktivitas perbankan menjadi lebih efektif.

Analisis Ketersediaan Fitur Layanan Terhadap Minat Penggunaan BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan

Merujuk pada analisis data di penelitian ini, hasilnya memperlihatkan bahwasanya ketertarikan untuk memanfaatkan BPD *Mobile Banking* dipengaruhi secara signifikan oleh fitur layanan yang tersedia. Perihal ini terlihat dari nilai t_{hitung} yang mencapai 4,759, yang lebih tinggi sedangkan nilai t_{tabel} yang hanya 1,660, dengan tingkat signifikansi 0,000 yang dibawah 0,05. Maka itu, H_0 ditolak dan H_2 diterima. Ini bermakna secara terpisah, variabel keberadaan fitur layanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan (Y). Dengan kata lain, semakin baik fitur yang disediakan oleh BPD *Mobile Banking*, maka semakin besar juga minat nasabah untuk memanfaatkan BPD *Mobile Banking*.

Ini menunjukkan bahwa layanan yang ada di aplikasi BPD *Mobile Banking* dianggap dapat memenuhi kebutuhan transaksi keuangan nasabah dengan cara yang praktis dan sesuai. Fitur-fitur seperti cek saldo, transfer dana, pembayaran QRIS, top-up e-wallet, dan pengajuan kredit dirasakan memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai jenis layanan perbankan dalam satu platform.

Penelitian yang dilakukan juga mendukung temuan ini, sebelumnya oleh Iqbal dan rekan-rekannya (2021) serta Sari dan Bagana (2022), signifikan dari ketersediaan fitur layanan secara parsial terhadap ketertarikan untuk menggunakan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan minat penggunaan, pihak Bank BPD Bali perlu terus memastikan bahwa fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi benar-benar sesuai dengan kebutuhan transaksi nasabah saat ini, mudah diakses, dan selalu diperbarui.

Analisis Kemanfaatan Layanan dan Ketersediaan Fitur Layanan Terhadap Minat Penggunaan BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan

Merujuk pada analisis data penelitian ini, telah diketahui bahwasanya minat untuk memanfaatkan BPD *Mobile Banking* dipengaruhi secara signifikan oleh kemanfaatan dan ketersediaan fitur layanan. Hal ini dipratinjau dari nilai F_{hitung} (117,239) lebih dominan dari nilai F_{tabel} (3,09) dengan tingkat signifikansi 0,000 dibawah 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima, yang bermakna secara simultan variabel kemanfaatan layanan (X_1) dan ketersediaan fitur layanan (X_2) berpengaruh positif dan berpengaruh besar terhadap ketertarikan penggunaan (Y), yang menunjukkan bahwa jika manfaat dan fitur yang ditawarkan oleh BPD *Mobile Banking* semakin baik, maka minat nasabah untuk memanfaatkan BPD *Mobile Banking* juga akan semakin meningkat.

Nasabah mempertimbangkan manfaat yang dirasakan serta fungsi-fungsi fitur yang tersedia secara bersamaan ketika memutuskan untuk menggunakan BPD *Mobile Banking*. Tidak hanya bagaimana aplikasi membantu dalam menyelesaikan aktivitas keuangan secara efisien, tetapi juga bagaimana fitur-fitur yang ada mampu mendukung berbagai kebutuhan transaksi secara lengkap dan mudah dijalankan. Kontribusi pengaruh kedua variabel tersebut terhadap minat penggunaan adalah sebesar 70,1%. Sebagian besar dari perbedaan minat nasabah dalam memanfaatkan BPD *Mobile Banking* disebabkan oleh keuntungan yang ditawarkan oleh layanan dan fitur dari aplikasi. Sedangkan, 29,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak terlingkup di model penelitian ini.

Temuan ini juga mendapat dukungan dari studi terdahulu yang diadakan oleh Iqbal et al. (2021) serta Sari dan Bagana (2022) yang menunjukkan bahwa manfaat dari layanan dan ketersediaan fiturnya memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap minat para pengguna. Maka itu, untuk meningkatkan minat penggunaan secara menyeluruh, pihak Bank BPD Bali perlu memastikan bahwa manfaat layanan yang diberikan dan fitur yang tersedia dalam aplikasi dapat saling melengkapi serta langsung dirasakan oleh nasabah dalam aktivitas keuangan mereka.

PENUTUP

Simpulan

Kebermanfaatan layanan memberikan dampak yang baik setelah menggunakan BPD *Mobile Banking* di Bank BPD Bali Cabang Tabanan. Ini terbukti dari nilai t_{hitung} sebanyak 7,385,

yang lebih besar dibandingkan nilai ttabel yang hanya 1,660. Di sisi lain, nilai signifikansi sebanyak 0,000 lebih rendah dari 0,05. Jadi, layanan mobile banking semakin tinggi peminatnya untuk memanfaatkan BPD Mobile Banking.

Ketersediaan fitur layanan memiliki dampak yang positif dan signifikan pada pelanggan untuk menggunakan BPD Mobile Banking di Bank BPD Bali Cabang Tabanan. Perihal ini mampu dibuktikan dengan nilai thitung sebanyak 4,759 yang lebih tinggi daripada nilai ttabel 1,660, serta nilai signifikansi yang mencapai 0,000, yang dibawah 0,05. Ini menunjukkan bahwa jika fitur layanan di mobile banking semakin baik, maka minat untuk memanfaatkan BPD Mobile Banking juga akan meningkat.

Di Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan, minat untuk menggunakan BPD Mobile Banking meningkat secara signifikan sebagai akibat dari ketersediaan fitur dan keunggulan layanan. Terbukti dengan nilai Fhitung yang menggapai 117,239, yang lebih banyak dibandingkan dengan nilai Ftabel yang hanya 3,09. Selain itu, nilai signifikansi yang terukur adalah 0,000, yang lebih sedikit daripada 0,05. Ini memperlihatkan bahwasanya jika kemanfaatan layanan dan ketersediaan fitur layanan mobile banking lebih baik, maka minat untuk menggunakan BPD Mobile Banking juga akan meningkat.

Saran

Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan disarankan untuk terus melakukan inovasi terhadap aplikasi mobile banking, terutama dalam hal mempercepat proses transaksi. Upaya seperti meningkatkan performa sistem, mempercepat waktu pemuatan aplikasi, dan menyederhanakan langkah-langkah transaksi diharapkan mampu memberikan pengalaman yang lebih efisien bagi nasabah. Dengan demikian, aplikasi ini benar-benar dapat menjadi solusi yang lebih cepat dibandingkan dengan metode transaksi konvensional.

Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan disarankan untuk lebih memperhatikan kelengkapan dan kebermanfaatan fitur yang tersedia dalam aplikasi mobile banking. Penambahan fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah akan membantu mendukung berbagai aktivitas keuangan secara lebih maksimal. Selain itu, tersedianya fitur yang praktis, lengkap, dan mudah digunakan juga berpotensi meningkatkan daya tarik aplikasi ini dibandingkan dengan layanan perbankan digital lainnya, sehingga mendorong nasabah untuk lebih memilih menggunakan BPD Mobile Banking sebagai sarana utama dalam bertransaksi.

Peneliti berikutnya disarankan untuk mengeksplorasi dan menganalisis lebih jauh berbagai penyebab penelitian ini dan mempengaruhi minat pengguna, selain dari manfaat layanan serta ketersediaan fitur. Dengan cara ini, mereka dapat memahami langkah-langkah yang perlu diambil oleh BPD Mobile Banking di Bank BPD Bali Cabang Tabanan untuk meningkatkan minat penggunaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Islamic Sciences*, Sumenep, 1(1), 70–89.
- Badaruddin, B., & Risma, R. (2021). PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak). *Jurnal Margin* Vol. 1 No. 1 Tahun 2021, 1(1), 1–13.
- Bharti, M. (2016). Impact of Dimensions of Mobile Banking on User Satisfaction. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 21(1), 1–22.
- Fahdiansyah, R., & Anas, A. S. (2017). Teknologi Informasi sebagai Penunjang Perkembangan Sistem Informasi dalam Akuntansi. *Simposium Nasional Teknologi Terapan (SNTT)*, 5(5), 246–253.
- Iqbal, J., Urrahmah, I., & Heriyani. (2021). PENGARUH KEMUDAHAN DAN KETERSEDIAAN FITUR TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING. *Global Financial Accounting Journal*, Vol. 05, No. 02, Oktober 2021 ISSN 2655-836X, 05(02), 25–36.

- Poon. W. C. (2017). User' adoption of e-banking services : The Malaysian perspective. *Journal of Bussines Industrial Marketing*, <https://doi.org/10.1108/08858620810841498> 23 (1), 59 – 69.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. In *Achieving Cultural Change in Networked Libraries*. <https://doi.org/10.4324/9781315263434-16>
- Sari, A. E. M., & Bagana, B. D. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 15(2), 299–307. <https://doi.org/10.51903/kompak.v15i2.656>
- Sitanggang, A. S., Lestari, S., Febrianti, N. C., Az-zahra, A., & Fitriadi, M. N. (2024). Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah pada Keamanan Transaksi Perbankan melalui Mobile Banking (M Banking). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Perbankan Syariah*, 9(3), 1566–1581.
- Venkatesh, V., & Davis, D. F. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model : Four Longitudinal Field Studies. *Article in Management Science*, January, 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Winasis, S., & Riyanto, S. (2020). Transformasi Digital di Industri Perbankan Indonesia : Impak pada Stress Kerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 7(1), 55–64. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v7i1.3162>