

# **Faktor-Faktor Mempengaruhi Transaksi Non Tunai Mobile Banking di Bank Muamalat Medan**

**Muhammad Iqbal Sani**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan  
muhammad.iqbalsani@gmail.com

**Saparuddin Siregar**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan  
saparuddinss@yahoo.com

**Marliyah**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan  
marliah@uinsu.ac.id

## **Abstract**

The using of mobile banking facility as the efficiency in consument's transaction at Bank of Muamalat should be paid attention. The easy of operasionalization and transaction of mobile banking as the day is support the consument at Bank of Muamalat Medan to use the facility non-cash. This research is to understand about: (1) as the relevant of the importance influence among usefulness factor, the easy of use, compatibility, credibility, risk, cost, and self ability toward on intention to use, transaction non cash of mobile Banking, (2) as the gathering the importance influence among usefulness factor, ease to use, compatibility, credibility, risk, cost, and self ability toward on intention to use, transaction non cash of mobile Banking. This research is using quantitative research by using double linier regression The population of this research is the customer of Bank of Muamalat around 830 people and the sample 126 people. The result of this research is showing the gathering of usefulness variable, easy of using, compatibility, credibility, risk, cost, and self ability toward on intention to use, transaction non cash of mobile Banking influence desiring to use the *of* mobile. As the relevant of usefulness, easy of use, compatibility, credibility, risk, cost, and self-efficacy toward on intention to use, transaction non cash of mobile Banking has the influence toward the variable of *intention to use*.

**Keywords:** Transaksi non Tunai, Mobile Banking, Bank Muamalat

## **Pendahuluan**

Dalam perkembangan dan perubahan yang terjadi pada era globalisasi sekarang ini terjadi berbagai persaingan bisnis yang semakin ketat. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan pelayanan terkait dengan produk berupa barang maupun jasa yang berkualitas. Persaingan ini begitu kuat dan ketat seperti yang terjadi pada saat ini, menuntut semua perusahaan untuk lebih agresif dan berani dalam mengambil keputusan serta menerapkan strategi perusahaan sehingga bisa menjadi lebih

unggul dan mampu memenangkan persaingan. Bagi perekonomian, kemajuan teknologi memberikan manfaat yang sangat besar, karena transaksi bisnis dapat dilakukan secara seketika (*real time*), yang berarti perputaran ekonomi menjadi semakin cepat dan dapat dilakukan tanpa hambatan ruang dan waktu. Begitu juga dari sisi keamanan, penggunaan teknologi, memberikan perlindungan terhadap keamanan data dan transaksi.

Hasibuan mengemukakan bahwa semakin maraknya berbagai produk dan pelayanan jasa baru dari perbankan di Indonesia dan perkembangan teknologi komunikasi dan sistem elektronik semakin canggih memungkinkan transaksi dan pelayanan jasa perbankan dapat dilakukan dengan sangat cepat, mudah dan dapat terjadi di antara orang-orang yang berada pada negara yang berbeda (Melayu P. Hasibuan: 2002, 152). Bank merupakan perusahaan bergerak di bidang jasa, masyarakat sudah mengetahui bagaimana sistem pelayanan bank pada umumnya. Pola transaksinya tidak jauh dengan penulisan data terlebih dahulu, yakni mengantri, tatap muka langsung, atau dengan kata lain transaksi secara langsung antara nasabah dengan *teller* bank yang membutuhkan waktu tidak sebentar.

Peran teknologi dalam dunia perbankan mutlak dibutuhkan, di mana kemajuan sistem perbankan sudah tentu didukung oleh peran teknologi informasi. Semakin berkembang dan kompleksnya fasilitas diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, hal demikian berarti semakin beragam dan kompleks adopsi teknologi yang dimiliki oleh suatu bank. Para pelanggan, terutama nasabah bank menginginkan pelayanan bersifat sederhana dan praktis. Pada perusahaan perbankan, penilaian konsumen atas suatu produk jasa bukan hanya pelayanan yang baik, tapi juga terletak pada fasilitas-fasilitas penunjang, nasabah memperoleh kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi serta kepuasan menyeluruh terhadap jasa bank. Sehingga dibutuhkan suatu sistem yang dapat memenuhi segala kebutuhan dengan efisiensi dan praktis.

Salah satu bentuk layanan yang dikembangkan oleh bank adalah layanan *online banking*. *Online banking* adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan oleh nasabah baik dari rumah, tempat usaha atau di lokasi-lokasi lain yang bukan di lokasi bank yang ril (kantor cabang) dengan menggunakan media komunikasi seperti komputer, telepon seluler dan telepon rumah. Bentuk layanan perbankan berbasis online adalah *Automatic Teller Machine* (ATM) atau dalam bahasa Indonesia lebih dikenal sebagai anjungan tunai mandiri. Selain ATM,

*electronic banking* atau yang lebih dikenal dengan *e-banking* juga merupakan salah satu jasa *online banking* yang menyesuaikan perkembangan teknologi dengan gaya hidup nasabah masa kini yang lebih mengutamakan kemudahan.

Perkembangan dalam teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet menyebabkan mulai munculnya aplikasi bisnis berbasis elektronik. *Elektronik banking* merupakan layanan perbankan yang meliputi *internet banking*, *mobile banking*, *sms banking* dan *phone banking*. Fasilitas disediakan perusahaan perbankan melalui benda elektronik misalnya: *handphone*, komputer, dan telepon untuk mengganti kebutuhan bertransaksi yang biasanya dilakukan oleh ATM. Perusahaan-perusahaan berskala dunia semakin banyak memanfaatkan fasilitas internet. Sementara itu tumbuh transaksi-transaksi melalui elektronik atau online dari berbagai sektor, yang kemudian memunculkan istilah *electronic banking*, *electronic commerce*, *electronic trade*, *electronic business*, *electronic retailing* (Andi Hamzah: 2009, 23-24).

Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui *mobile banking* membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi bagi retail bank, di mana bank menghadapi tantangan baru. Mobilitas dan tuntutan hidup yang semakin tinggi meminta kita untuk melakukan transaksi perbankan secara cepat di mana saja, teknologi informasi pesat telah mempengaruhi industri perbankan, salah satu bentuk penggunaan teknologi informasi yaitu *mobile banking*.

*Mobile banking* merupakan salah satu wujud dari kemajuan perkembangan teknologi tersebut, perangkat komunikasi merupakan contoh dari perkembangan teknologi yang pada saat ini juga dimanfaatkan oleh sektor perbankan. Dengan tujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, *mobile banking* merupakan salah satu bentuk layanan yang disediakan oleh bank untuk memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui ponsel seluler. Dengan adanya dukungan teknologi canggih dan teknologi canggih tersebut mampu dimanfaatkan industri perbankan maka, aktivitas perbankan kini dapat dilakukan bermodalkan telepon seluler yaitu dengan fasilitas *mobile banking*.

Pesatnya perkembangan bisnis *online banking* khususnya *mobile banking* ini perlahan menggeser gaya perbankan konvensional yang melibatkan puluhan juta nasabah bank. Bukan sesuatu yang sangat mudah menggeser pola kebiasaan lama, yakni *cash and carry banking* atau *old banking style in new banking style*.

Kehadiran *mobile banking* ini telah membawa perubahan yang mendasar pada jenis layanan perbankan, dari awalnya *banking delivery channels* menjadi *self-service channels* seperti *mobile banking*.

Penelitian ini mengambil studi jasa layanan perbankan *mobile banking* pada bank Muamalat Kota Medan. Seperti bank lainnya, bank Muamalat Kota Medan mengikuti perkembangan teknologi berbasis perbankan yang salah satunya dikenal dengan *mobile banking*. Di samping penggunaan ATM, bank Muamalat Kota Medan juga melakukan *mobile banking* dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi online, beberapa di antaranya yaitu mengecek saldo rekening, mengecek transaksi yang telah dilakukan membayar macam-macam tagihan dan transaksi perbankan lainnya.

Hasil observasi awal diketahui bahwa bank Muamalat Kota Medan sebagai salah satu bank yang berada di dalam industri perbankan juga menyadari bahwa nilai keunikan dari produk dan layanan yang mereka tawarkan penting untuk membangun citra dan kepercayaan terhadap nasabah. Layanan *mobile banking* merupakan salah satu bagian dari layanan *electronic banking* yang ditawarkan oleh bank Muamalat Kota Medan untuk menyampaikan nilai lebih dan dari produk simpanan tabungan nasabahnya.

Selain itu, fasilitas ini juga dimanfaatkan untuk mendongkrak citra bank di mata nasabah atau calon nasabah, selain menunjukkan sebagai bank yang berkembang, juga sebagai salah satu indikator bahwa bank mempunyai *concern* pada nasabah agar lebih mudah bertransaksi. Manfaat menarik yang didapat dari keunikan layanan *mobile banking* ini di antaranya adalah kemudahan dalam melakukan berbagai macam transaksi tanpa harus menggunakan bantuan *teller*, seperti transfer antar sesama rekening atau ke rekening lainnya, pembayaran tagihan kartu kredit, tagihan telepon/ponsel, isi ulang pulsa, mutasi 3 transaksi terakhir, bahkan untuk mengetahui saldo di rekening pun bisa dilakukan tanpa batasan waktu, ruang, dan gerak.

Kemudahan yang diberikan tentu berpengaruh pada penggunaan fasilitas *mobile banking* yang mengalami jumlah transaksi dan volume nilai transaksi yang sangat tinggi jika dibandingkan dengan penggunaan ATM. Sehingga bank Muamalat Kota Medan harus memperhatikan teknologi yang diterapkan pada fasilitas transaksi perbankan tersebut, khususnya pada layanan *mobile banking*. Perusahaan bank Muamalat Kota Medan harus teliti melihat faktor-faktor apa saja

yang harus diperhatikan nasabahnya dalam penggunaan transaksi. Penggunaan *mobile banking* sebagaimana dimaksud adalah percepatan bagi nasabah dalam bertransaksi. Fungsi dan kegunaan *mobile banking* di bank Muamalat Medan merupakan transaksi mobilitas nasabah. Karenanya pengaruh *mobile banking* terhadap kehidupan para nasabah menjadi pemicu bagi bank Muamalat Medan melakukan pelayanan dini secara efektif dan efisien serta fleksibel. Oleh karenanya melalui jasa *mobile banking* ini, pengaruh tersebut menyesuaikan dengan kehidupan para nasabah di antaranya kemanfaatan yang digunakan oleh para nasabah dalam bertransaksi melalui *mobile banking*, kemudian kemudahan yang didapat oleh para nasabah, serta kesesuaian yang pas pasca konsumtif bagi para nasabah dengan gaya hidup mereka masing-masing, meningkatnya kredibilitas pengguna *mobile banking* tentu menjadi kepercayaan bagi bank Muamalat Medan sendiri dalam mengukuhkan efisiensi kerja berbasis layanan *e-banking*. Bank Muamalat Medan juga memberikan pelayanan *mobile banking* tersebut guna mengurangi angka atau jumlah peningkatan risiko yang dihadapi para nasabah dalam bertransaksi bila para nasabah melakukan transaksi tersebut di luar ruang, waktu dan jarak. Bank Muamalat juga dalam memberikan jasa layanan berbasis *e-banking* atau *electronic* ini sangat memudahkan dan mengurangi pengeluaran atau biaya (cost) yang banyak dikeluarkan oleh para nasabah, di antaranya melakukan transaksi via ATM tentu para nasabah harus mengunjungi ATM yang jarak jauhnya dari rumah para nasabah, kemudian ditambah lagi dengan risiko yang terjadi di luar, karena semakin maraknya aksi kriminalitas, tentu membuat para nasabah khawatir dan enggan melakukan pelayanan transaksi melalui ATM.

## **Landasan Teori**

### **1. Transaksi Non Tunai ATM**

#### **a. Pengertian *Automatic Teller Machine* (ATM)**

Pada periode ini yakni abad 21, terjadi peningkatan dan perkembangan yang sangat pesat dari alat pembayaran non tunai dengan media kartu, seperti kartu debit, kartu kredit dan kartu ATM. Hal ini lebih disebabkan meningkatnya jumlah pemegang kartu dan transaksi yang diikuti pula dengan meningkatnya nilai transaksi. Peningkatan aktivitas ATM antara lain disebabkan oleh makin

luasnya jaringan pelayanan ATM, baik penambahan mesin maupun sebagai akibat dari makin banyaknya bank yang menjadi anggota *switching* ATM. Sedangkan alat pembayaran non tunai dengan media kertas masih terdiri dari cek, bilyet, giro, wesel bank, non debet, nota kredit dan beberapa warkat kliringa lainnya.

Pelayanan *Automatic Teller Machine* (ATM) atau anjungan tunai mandiri berkaitan dengan alat kasir otomatis tanpa orang, ditempatkan di halaman atau di luar pekarangan bank yang sanggup menyelesaikan pembayaran uang tunai dan mengenai transaksi-transaksi keuangan yang rutin. Pelayanan dengan *Automatic Teller Machine* (ATM) merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. Kemudian lokasi ATM tersebar di berbagai tempat-tempat strategis. Pengertian ATM saat ini sudah diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi Anjungan Tunai Mandiri (Kasmir: 2011, 348).

Kartu ATM adalah kartu yang dapat digunakan untuk penarikan tunai baik di *counter-counter* bank maupun pada anjungan ATM. Dalam kartu ATM ini terdapat *magnetic strip* yang merupakan suatu bentuk plastik pendek yang dilapisi dengan sistem magnet dan biasanya dilekatkan pada kartu kredit ataupun kartu berharga lainnya. Pada *magnetic strip* biasanya ditulis data pribadi pemegang kartu, yang berisi nomor rekening, nomor pribadi serta kode aksesnya. Dan tulisan ini ditulis dalam bentuk kode-kode tertentu, dan hanya bisa dibaca oleh komputer yang dilengkapi dengan mesin khusus untuk kartu *magnetic strip* tersebut.

Mengenai ATM tersebut di atas, hal ini disesuaikan dengan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia, mengemukakan bahwa Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah kegiatan kas yang dilakukan secara elektronik untuk memudahkan nasabah dalam rangka menarik atau menyetor dana secara tunai, melakukan pemindahbukuan, dan memperoleh informasi mengenai saldo rekening nasabah (Sarwono: 2008, 117).

Analisis peneliti menyatakan bahwa melalui surat keputusan di atas, dinyatakan bahwa ATM merupakan transaksi yang memudahkan bagi para nasabah secara efisiensi dan seefektif ini, guna memperoleh nilai kepercayaan terhadap para nasabah dalam mengkonsumsi pelayanan seperti ATM di atas, karenanya sistem komputerisasi melalui ATM tersebut berbasis komputer dan teknologi, di mana kedua hal tersebut berkaitan dengan jasa pelayanan bermuatan fleksibilitas sampai pada penggunaan (ATM) tersebut digunakan dalam sistem

kendali pesawat, peralatan rumah sakit, manufaktur sampai komunikasi. Dalam semua bidang tersebut, komputerisasi berbasis jasa pelayanan produk di ATM tersebut membawa perubahan radikal dan fundamental mengubah segala sesuatunya yang dilakukan. Oleh karenanya berdasarkan pada teori serta analisis peneliti di atas, maka pengertian melalui jasa pelayanan penggunaan ATM merupakan bagian dari *E-Commerce*. Penggunaan ATM dari bagian *E-Commerce* ini adalah bagian dari bank *card*. Bank *Card* merupakan kartu plastik yang dikeluarkan oleh bank yang diberikan kepada nasabahnya untuk dapat digunakan sebagai alat pembayaran di tempat-tempat tertentu seperti supermarket atau pasar swalayan, restoran, tempat hiburan dan tempat lainnya. Di samping itu dengan kartu ini juga dapat diuangkan di berbagai tempat seperti ATM (*Automatic Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri).

ATM biasanya tersebar di berbagai tempat strategis seperti di pusat perbelanjaan, hiburan dan perkantoran. Jenis-jenis bank *card* pada ATM ini meliputi:

- 1) *Charge card*, adalah suatu sistem di mana pemegang kartu harus melunasi semua penagihan yang terjadi secara sekaligus pada saat jatuh tempo;
- 2) *Credit card*, adalah suatu sistem di mana pemegang kartu dapat melunasi penagihan yang terjadi atas dirinya secara angsuran pada saat jatuh tempo;
- 3) *Debet card*, pembayaran atas penagihan nasabah melalui pendebitan atas rekening yang ada di bank di mana pada saat melakukan transaksi;
- 4) *Smart card*, merupakan kartu yang berfungsi sebagai rekening terpadu, kartu ini dapat dihubungkan dengan rekening pribadi dan dapat menyimpan dan memperbaharui data dalam *microchip*, sehingga pemegang kartu dapat mengetahui keadaan semua rekeningnya;
- 5) *Private label card*, merupakan kartu yang bukan diterbitkan oleh bank, melainkan oleh suatu badan usaha seperti supermarket, hotel, dan perusahaan lainnya. Pemakaian kartu ini hanya terbatas pada perusahaan yang mengeluarkannya (Johannes Ibrahim: 2004, 129).

Kartu ATM yang digunakan dalam transaksi transfer dana termasuk debet card, karena kartu debet dan kartu ATM adalah kartu khusus yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik atas rekening tersebut. Pada saat kartu digunakan bertransaksi, akan

langsung mengurangi dana yang tersedia pada rekening. Apabila digunakan di mesin ATM, maka kartu itu disebut kartu ATM, jika digunakan untuk bertransaksi pembayaran dan belanja non tunai dengan mesin EDC maka disebut Kartu Debet.

Kedua kartu ini sebagai alat Bantu untuk melakukan transaksi dan memperoleh informasi perbankan secara elektronik Jenis transaksi yang tersedia antara lain penarikan tunai, setoran tunai, transfer dana, pembiayaan dan pembelanjaan. Jenis informasi tersedia adalah informasi saldo dan informasi kurs. Manfaat adanya bentuk pelayanan yang diberikan oleh mesin ATM kepada para nasabah antara lain:

- 1) Penarikan uang tunai. Dalam hal ini jumlah penarikan dibatasi kepada jumlah tertentu tergantung dari limit yang diberikan. Kemudian jumlah penarikan dalam mesin ATM pun dibatasi;
- 2) Dapat digunakan sebagai tempat untuk memesan buku cek dan bilyet giro;
- 3) Dapat digunakan sebagai tempat untuk meminta rekening koran;
- 4) Dapat digunakan sebagai tempat untuk mengecek saldo rekening nasabah terhadap pelayanan lainnya (Julius R. Latumaerissa: 2011, 229).

Sedangkan manfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM di samping yang di atas adalah:

- 1) Praktis dan efisien dalam pelayanannya;
- 2) Pengoperasian mesin ATM relatif mudah;
- 3) Melayani 24 jam termasuk hari libur;
- 4) Menjamin keamanan dan privacy;
- 5) Memungkinkan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari;
- 6) Terdapat di berbagai tempat yang strategis (Julius R. Latumaerissa: 2011, 231).

#### **b. Macam-macam Perangkat pada Mesin ATM**

##### **Perangkat lunak**

Sebuah mesin ATM Wincor Nixdorf menjalankan windows 2000. Dengan migrasi ke komoditas perangkat keras personal computer, sistem operasi standar komersial ”di luar cangkang” dan lingkungan pemrograman dapat digunakan di dalam ATM. Platform khas sebelumnya digunakan dalam pengembangan ATM termasuk RMX atau OS/2.

Pada saat ini sebagian besar ATM di seluruh dunia menggunakan sistem operasi microsoft windows, terutama window XP professional atau windows XP embedded. Sejumlah kecil penyebaran dapat masih menjalankan versi windows OS seperti window NT, windows CE, atau windows 2000. Linux juga menemukan beberapa penerimaan di pasar ATM. Contoh dari hal ini adalah Banrisul, bank terbesar di selatan dari Brazil, yang mengganti sistem operasi MS-DOS di ATM nya dengan linux. Banco do Brazil juga me-migrasikan ATM nya ke Linux. Dengan terjadinya sistem operasi windows dan XFS di ATM, aplikasi perangkat lunak yang memiliki kemampuan untuk menjadi lebih cerdas. Hal ini telah menciptakan generasi baru ATM aplikasi yang umum disebut sebagai aplikasi diprogram. Jenis aplikasi ini memungkinkan sebuah host yang sama sekali baru teraplikasi di mana terminal ATM dapat melakukan lebih dari hanya sekedar berkomunikasi dengan *switch* ATM. Sekarang sedang diberdayakan untuk terhubung ke server konten lain dan sistem video perbankan. Perangkat lunak ATM terkemuka yang beroperasi pada platform XFS di antaranya Triton PRISM, Diebold Agilis Empower, NCR APTRA Edge, absoluter system Absolutel INTERACT, KAL Kalignite, Phoenix interactive VISTA atm dan wincor Nixdor ProTopas.

### **Perangkat Keras**

ATM biasanya terdiri dari perangkat sebagaimana berikut;

- a) CPU (untuk mengontrol antarmuka pengguna dna perangkat transaksi)
- b) Pembaca magnetik dan/atau chip kartu (untuk mengidentifikasi pelanggan)
- c) Papan ketik PIN (mirip dalam tata letak papan kunci *touchpad* atau kalkulator), sering diproduksi sebagai bagian rangka yang aman.
- d) Kriptoprosesor aman, umumnya dalam bagian rangka yang aman.
- e) Monitor (digunakan oleh pelanggan untuk melakukan transaksi).
- f) Tombol fungsi (biasanya dekat dengan layar) atua layar sentuh (digunakan untuk memilih berbagai aspek transaksi)
- g) Mesin pencetak rekan (untuk menyediakan pelanggan dengan catatan transaksi mereka)
- h) Ruang penyimpanan (untuk menyimpan bagian-bagian mesin yang membutuhkan akses terbatas).

i) Housing (untuk estetika dan untuk melampirkan tanda tangan)

Karena tuntutan komputasi lebih berat dan jatuhnya harga arsitektur mesin seperti personal computer, ATM sudah beralih dari arsitektur perangkat keras custom menggunakan mikrokontroler dan/atau aplikasi-spesifik sirkuit terpadu untuk mengadopsi arsitektur perangkat keras dari sebuah personal computer, seperti, koneksi USB untuk peripheral, ethernet dan komunikasi IP, dan menggunakan sistem operasi komputer pribadi. Meskipun tidak diragukan lagi lebih murah untuk menggunakan perangkat keras komersial "di luar cangkang", hal ini membuat ATM berpotensi rentan terhadap jenis masalah yang sama ditunjukkan oleh personal komputer konvensional.

### **Penggunaan**

Menggunakan ATM, pelanggan dapat mengakses akun bank mereka untuk membuat penarikan, uang tunai melalui kartu debit, dan memeriksa saldo rekening mereka serta membeli kredit ponsel prabayar. Jika mata uang yang ditarik ATM berbeda dengan rekening bank dalam mata uang (misalnya penarikan Yen Jepang dari rekening bank berisi Dolar AS), uang tersebut akan dikonversi pada nilai tukar resmi pasar. Dengan demikian, ATM sering memberikan salah satu kemungkinan harga tukar terbaik resmi untuk wisatawan asing dan juga banyak digunakan untuk tujuan ini.

#### **1. Transaksi Non Tunai *Mobile Banking***

##### **a. Pengertian *Mobile Banking***

Mobile banking adalah salah satu fasilitas E-Channel perbankan yang berupa aplikasi handphone dengan sistem android atau IOS. Biaya mengaksesnya disesuaikan dengan kuota internet. Aplikasi *mobile banking* ini bisa nasabah instal secara langsung melalui handphone. Phone banking juga diaksesnya melalui handphone (telpon seluler). Aktifasi layanan ini bisa dilakukan di mesin ATM dan juga langsung datang ke customer service pada bank yang bersangkutan. Dalam melakukan transaksi finansial, bank akan menyediakan nomor telpon yang bisa dihubungi oleh nasabah (Julius R. Latumaerissa: 2011, 233).

Melalui *mobile banking*, nasabah dapat melakukan transaksi seperti pembayaran tagihan listrik dan telepon, maupun transfer sejumlah uang dari

rekening pribadinya ke rekening orang lain. Transaksi *mobile banking* yang dilakukan oleh nasabah tersebut menimbulkan hak dan kewajiban bagi nasabah dan Bank sehingga dengan demikian transaksi *mobile banking* merupakan perbuatan hukum karena menimbulkan hak dan kewajiban. *Mobile Banking* merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui handphone dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di *subscriber identity module card* (SIM card) atau biasa dikenal dengan menu layanan data atau SIM *toolkit*.

*Short Message Service Banking* (SMS banking) memiliki pengertian dan fungsi yang hampir sama dengan *mobile banking*. Hanya saja *mobile banking* diakses dengan menggunakan menu yang sudah tersedia dan SIM card, sedangkan SMS banking menggunakan media SMS Plan (SMS manual) untuk mengakses layanan. Layanan *mobile banking* melalui layanan *phone* adalah layanan yang memungkinkan nasabah untuk mengakses informasi dan layanan perbankan non-cash melalui telephone. Kebanyakan pelayanan *phone* dengan menggunakan *mobile banking* menggunakan mesin penjawab telepon otomatis dengan sistem *keypad response*. Jenis transaksi yang ditawarkan dalam *mobile banking* berbeda-beda pada setiap bank, namun secara garis besar jenis transaksi yang biasanya disediakan meliputi transaksi finansial dan non-finansial, antara lain transfer uang, cek saldo, mengakses informasi, melakukan pembayaran, pembelian dan perubahan PIN (Personal Identifying Number).

Perkembangan komunikasi dengan perangkat teknologinya akan terus berkembang. Pararel dengan itu permasalahan-permasalahan yang berimplikasi hukum berkaitan dengannya pun akan semakin kompleks, tak terkecuali dengan kehadiran *mobile banking*. Namun demikian, meskipun hukum yang mengatur secara khusus masalah *mobile banking* ini belum ada, tetapi dari perspektif kajian *iuscontitutum* masih memungkinkan untuk diterapkannya hukum konvensional dalam beberapa aktivitas hukum *mobile banking*.

### **Metodologi Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang menekankan pada pengujian teori-teori atau hipotesis-hipotesis melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dalam angka

(*quantitative*) dan melakukan analisis data dengan prosedur statis dan permodelan sistematis (Sujuko Efferin: 2008, 47).

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di bank Muamalat Medan. Jalan Balai Kota Nomor 10 D-E Kesawan, Medan Barat, Kota Medan Sumatera Utara Kode Pos 20111. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank Muamalat Medan yang sudah diaktivasi menggunakan ATM dan *mobile banking* tahun 2017. Adapun jumlah keseluruhan nasabah yang sudah diaktivasi menggunakan *mobile banking* tahun 2017 adalah sebanyak 830 orang. sampel diambil adalah 15% dari populasi yaitu sejumlah  $830 \times 15\%$ . Maka jumlah sampel adalah 126 orang.

## **Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

### **1. Hasil Penelitian**

Uji statistik adalah analisis terhadap data penelitian sebagai uji lanjut setelah pelaksanaan pengujian sengan uji asumsi klasik. Adapun uji statistik dapat dikemukakan berikut:

#### **a) Uji Regresi Berganda**

Regresi berganda adalah analisis regresi dengan menggunakan dua atau lebih variabel bebas. Data untuk penelitian ini diolah dengan menggunakan *software* SPSS versi 24.00 dengan melihat dan mengestimasi parameter variabel yang akan diamati dari model yang telah ditetapkan. Setelah mendapatkan estimasi model tersebut, maka akan melakukan dengan uji statistik, yaitu uji statistik regresi pada kenormalan.

Analisis regresi linear berganda dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas yaitu kemanfaatan (*Usefull*), kemudahan penggunaan (*The Easy to Use*), kesesuaian dengan gaya hidup (*compatibility*), kredibilitas (*credibility*), resiko (*risk*), biaya (*cost*), dan kemampuan diri (*self-efficacy*) berpengaruh secara signifikan terhadap keinginan untuk menggunakan (*intention to use*) transaksi non tunai *mobile banking* di Bank Muamalat Medan.

#### **b) Pengujian Simultan ( $F_{test}$ statistik)**

Uji simultan  $F_{test}$  adalah bertujuan untuk mengetahui variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Untuk uji  $F_{test}$  dapat dilihat dari tabel *Anova* sebagai berikut :

**Tabel  
Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	92,548	7	13,221	3,781	,001 <sup>b</sup>
	Residual	412,659	118	3,497		
	Total	505,206	125			

a. Dependent Variable: intention to use

b. Predictors: (Constant), kemampuan diri , kemanfaatan(Usefull), kredibilitas , kemudahan, resiko, kesesuaian, biaya

Pengujian dapat dilakukan dengan dua cara. Pertama, dengan membandingkan nilai besarnya angka F hitung dengan F tabel. Kedua, dengan membandingkan angka taraf signifikansi (sig) hasil perhitungan dengan taraf signifikansi 0,05.

- a) Menggunakan cara pertama atau membandingkan besarnya angka  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ .  $F_{hitung}$  dari pengolahan SPSS diperoleh nilai sebesar 3.781. Selanjutnya  $F_{tabel}$  dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05. Dengan ketentuan  $df1$  (*Numerator*) =  $k-1$  atau  $7-1= 6$ , dan  $df2$  (*Denominator*) =  $n-k$  atau  $126-8 = 118$  ( $k$  = jumlah variabel X dan Y). Berdasarkan ketentuan tersebut diperoleh angka  $F_{tabel}$  sebesar 2,09 Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh angka  $F_{hitung}$  sebesar  $3.781 > F_{tabel}$  sebesar 2,09. Artinya berpengaruh nyata, secara bersama-sama antara semua variabel bebas kemanfaatan (*Usefull*), kemudahan penggunaan (*The Eaasy to Use*), kesesuaian dengan gaya hidup (*compatibility*), kredibilitas (*credibility*), resiko (*risk*), biaya (*cost*), dan kemampuan diri (*self-efficacy*) terhadap variabel keinginan untuk menggunakan (*intention to use*).
- b) Menggunakan cara kedua atau membandingkan besarnya taraf signifikansi (sig) penelitian dengan taraf signifikansi sebesar 0,05. Berdasarkan perhitungan angka signifikansi sebesar  $0,01 < 0,05$ , artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas kemanfaatan (*Usefull*), kemudahan penggunaan (*The Eaasy to Use*), kesesuaian dengan gaya hidup (*compatibility*), kredibilitas (*credibility*), resiko (*risk*), biaya (*cost*),

dan kemampuan diri (*self-efficacy*) terhadap variabel keinginan untuk menggunakan (*intention to use*).

**c) Pengujian Parsial (T-Test Statistik)**

Uji t digunakan untuk memprediksi ada tidaknya pengaruh secara parsial variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Jika dalam pengujian dipastikan bahwa koefisien regresi suatu variabel *independen* tidak sama dengan nol, maka variabel *independen* tersebut berpengaruh terhadap variabel *dependen*. Sebaliknya, jika dalam pengujian tersebut dipastikan bahwa koefisien regresi suatu variabel *independen* sama dengan nol, maka variabel *independen* tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel *dependen*. Hasil perhitungan pengujian parsial dapat dikemukakan sebagai berikut :

**Tabel  
Hasil Uji T**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,263	2,921		1,802	,074
	kemanfaatan(Useful 1)	,091	,076	,106	1,195	,235
	kemudahan	,178	,080	,187	2,209	,029
	kesesuaian	,444	,143	,275	3,102	,002
	kredibilitas	,029	,074	,033	,387	,700
	resiko	,082	,105	,069	,787	,433
	biaya	,159	,107	,133	1,489	,139
	kemampuandiri	,032	,069	,042	,464	,644

a. Dependent Variable: intention to use

Berdasarkan tabel hasil uji t atau pengujian parsial di atas dapat diketahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat. T-test tersebut dibutuhkan untuk menguji seberapa besar variabel bebas yakni kemanfaatan (*Usefull*), kemudahan penggunaan (*The Easy to Use*), kesesuaian dengan gaya hidup (*compatibility*), kredibilitas (*credibility*), resiko (*risk*), biaya (*cost*), dan kemampuan diri (*self-efficacy*) mempengaruhi keinginan untuk menggunakan (*intention to use*).

jika hasil  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak sedangkan  $H_0$  diterima atau variabel bebas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima sedangkan  $H_0$  ditolak atau variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dari variabel bebas kemudahan penggunaan (*The Easy to Use*), kesesuaian dengan gaya hidup (*compatibility*), berpengaruh secara signifikan terhadap keinginan untuk menggunakan (*intention to use*) transaksi non tunai *mobile banking* di Bank Muamalat Medan. sementara kemanfaatan (*Usefull*), kredibilitas (*credibility*), resiko (*risk*), biaya (*cost*), dan kemampuan diri (*self-efficacy*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keinginan untuk menggunakan (*intention to use*) transaksi non tunai *mobile banking* di Bank Muamalat Medan.

Uji ketepatan perkiraan dikenal juga dengan uji Uji koefisien determinasi. Pengujian ini bertujuan untuk mengukur proporsi variasi dalam variabel tidak bebas yang dijelaskan oleh regresi. Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 sampai 1, jika  $R^2 = 0$  berarti tidak ada hubungan yang sempurna. Jika nilai  $R^2 = 1$  maka ada hubungan antara variasi X dan Y atau variasi dari Y dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan.

Untuk mengetahui hasil pengujian ketepatan perkiraan terhadap penelitian faktor-faktor mempengaruhi transaksi non tunai *mobile banking* di Bank Muamalat Medan dapat dikemukakan sebagai berikut :

**Tabel**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	,428 <sup>a</sup>	,183	,135	1,87006

a. Predictors: (Constant), kemampuan diri, kemanfaatan(*Usefull*), kredibilitas, kemudahan, resiko, kesesuaian, biaya

Berdasarkan tabel di atas, nilai *adjusted R<sup>2</sup>* dalam penelitian ini adalah sebesar 0,135. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel *independent* yaitu kemanfaatan (*Usefull*), kemudahan penggunaan (*The Easy to Use*), kesesuaian dengan gaya hidup (*compatibility*), kredibilitas (*credibility*), resiko

(*risk*), biaya (*cost*), dan kemampuan diri (*self-efficacy*) terhadap variabel keinginan untuk menggunakan (*intention to use*) dapat diterangkan oleh model persamaan ini sebesar 13,5 %, sedangkan sisanya 86,5 % dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

Kolom *Standard Error if the estimate* (SEE) yang terdapat pada *model summary(b)* merupakan *output* yang berfungsi untuk melihat seberapa besar prediksi dari tingkat kesalahan dari model regresi berganda yang ada. Di mana jika nilai SEE semakin kecil maka prediksi yang dilakukan terhadap variabel dependen akan semakin baik. Berdasarkan *output* dari SEE pada tabel model *summary*, bahwa  $SEE < \text{standard deviasi pada tabel dekriptif statistik atau } 1,870$ .

Dengan demikian dapat dikemukakan kesimpulan bahwa model regresi berganda layak dipakai untuk penelitian, karena sebagian variabel terikat dijelaskan oleh variabel bebas yang digunakan dalam model.

Berdasarkan hasil temuan di atas dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan nasabah terhadap *mobile banking* akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang di dalam mempelajari teknologi informasi. Perbandingan kemudahan tersebut memberikan indikasi bahwa orang yang menggunakan teknologi informasi bekerja lebih mudah dibandingkan dengan orang yang bekerja tanpa menggunakan teknologi informasi (secara manual). Pengguna teknologi informasi mempercayai bahwa sistem informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

Hasil penelitian Tjayono dengan judul ‘pengaruh manfaat dan kemudahan penggunaan terhadap sikap positif penggunaan internet banking’, menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi responsef positif penggunaan internet banking berpengaruh signifikan terhadap responsif positif. Sejalan juga dengan hasil penelitian Marsono, yang berjudul ‘analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan penggunaan sistem informasi’, hasil penelitian menunjukkan kemudahan penggunaan yang dipersepsikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi (internet banking maupun mobile banking) (Marsono: 2014, 2). Sejalan juga dengan hasil penelitian David Kurniawan, yang berjudul ‘analisis penerimaan nasabah terhadap layanan *mobile banking*’ dengan menggunakan pendekatan *technology acceptance model*, hasil menunjukkan kemudahan bagi pengguna *mobile banking* dapat mempengaruhi tingkat

kepercayaan dan kinerja bank dalam menawarkan dan menyalurkan bantuan dana serta mengakses seluruh layanan para nasabah secara efektif dan efisien (David Kurniawan: 2013, 3).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya di atas (jurnal penelitian nasional), maka peneliti menyimpulkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat kecenderungan yang signifikan baik secara serempak maupun parsial faktor kemanfaatan (*Usefull*), kemudahan penggunaan (*The Easy to Use*), kesesuaian dengan gaya hidup (*compatibility*), kredibilitas (*credibility*), resiko (*risk*), biaya (*cost*), dan kemampuan diri (*self-efficacy*) diabaikan maka kecenderungan menggunakan (*intention to use*) transaksi non tunai *mobile banking* di Bank Muamalat Medan.

Dalam analisis *R Square* diperoleh angka 0,135 artinya 13,5% variabel dependen kecenderungan dapat dijelaskan oleh variabel independen faktor kemanfaatan (*Usefull*), kemudahan penggunaan (*The Easy to Use*), kesesuaian dengan gaya hidup (*compatibility*), kredibilitas (*credibility*), resiko (*risk*), biaya (*cost*), dan kemampuan diri (*self-efficacy*). Secara serempak variabel faktor kemanfaatan (*Usefull*), kemudahan penggunaan (*The Easy to Use*), kesesuaian dengan gaya hidup (*compatibility*), kredibilitas (*credibility*), resiko (*risk*), biaya (*cost*), dan kemampuan diri (*self-efficacy*) memiliki pengaruh positif terhadap variabel kecenderungan menggunakan (*intention to use*) transaksi non tunai *mobile banking* di bank Muamalat Medan Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh angka  $F_{hitung}$  sebesar  $3.781 > F_{tabel}$  sebesar 2,09. Artinya berpengaruh nyata, secara bersama-sama antara semua variabel bebas kemanfaatan (*Usefull*), kemudahan penggunaan (*The Eaasy to Use*), kesesuaian dengan gaya hidup (*compatibility*), kredibilitas (*credibility*), resiko (*risk*), biaya (*cost*), dan kemampuan diri (*self-efficacy*) terhadap variabel keinginan untuk menggunakan (*intention to use*), sedangkan tingkat signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ .

Berdasarkan hasil hitung dan perbandingan nilai sig di atas, maka dapat dikemukakan bahwa hipotesis ( $H_a$ ) terbukti, artinya semakin baik faktor kemanfaatan (*Usefull*), kemudahan penggunaan (*The Easy to Use*), kesesuaian dengan gaya hidup (*compatibility*), kredibilitas (*credibility*), resiko (*risk*), biaya (*cost*), dan kemampuan diri (*self-efficacy*) yang diterima oleh responden maka

semakin meningkat kecenderungan untuk menggunakan (*intention to use*) transaksi non tunai *mobile banking* di bank Muamalat Medan.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dari variabel bebas kemudahan penggunaan (*The Easy to Use*), kesesuaian dengan gaya hidup (*compatibility*), berpengaruh secara signifikan terhadap keinginan untuk menggunakan (*intention to use*) transaksi non tunai *mobile banking* di Bank Muamalat Medan. sementara kemanfaatan (*Usefull*), kredibilitas (*credibility*), resiko (*risk*), biaya (*cost*), dan kemampuan diri (*self-efficacy*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keinginan untuk menggunakan (*intention to use*) transaksi non tunai *mobile banking* di Bank Muamalat Medan.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya di atas (jurnal penelitian nasional), maka peneliti menyimpulkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat kecenderungan yang signifikan baik secara serempak maupun parsial faktor kemanfaatan (*Usefull*), kemudahan penggunaan (*The Easy to Use*), kesesuaian dengan gaya hidup (*compatibility*), kredibilitas (*credibility*), resiko (*risk*), biaya (*cost*), dan kemampuan diri (*self-efficacy*) diabaikan maka kecenderungan menggunakan (*intention to use*) transaksi non tunai *mobile banking* di Bank Muamalat Medan.

Dalam analisis *R Square* diperoleh angka 0,135 artinya 13,5% variabel dependen kecenderungan dapat dijelaskan oleh variabel independen faktor kemanfaatan (*Usefull*), kemudahan penggunaan (*The Easy to Use*), kesesuaian dengan gaya hidup (*compatibility*), kredibilitas (*credibility*), resiko (*risk*), biaya (*cost*), dan kemampuan diri (*self-efficacy*). Secara serempak variabel faktor kemanfaatan (*Usefull*), kemudahan penggunaan (*The Easy to Use*), kesesuaian dengan gaya hidup (*compatibility*), kredibilitas (*credibility*), resiko (*risk*), biaya (*cost*), dan kemampuan diri (*self-efficacy*) memiliki pengaruh positif terhadap variabel kecenderungan menggunakan (*intention to use*) transaksi non tunai *mobile banking* di bank Muamalat Medan Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh angka  $F_{hitung}$  sebesar  $3.781 > F_{tabel}$  sebesar 2,09. Artinya berpengaruh nyata, secara bersama-sama antara semua variabel bebas kemanfaatan (*Usefull*), kemudahan penggunaan (*The Eaasy to Use*), kesesuaian dengan gaya hidup (*compatibility*),

kredibilitas (*credibility*), resiko (*risk*), biaya (*cost*), dan kemampuan diri (*self-efficacy*) terhadap variabel keinginan untuk menggunakan (*intention to use*), sedangkan tingkat signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ .

### **Daftar Pustaka**

- Tim Perundang-undangan dan Pengkajian Hukum. 2006. *Urgensi Cyberlaw di Indonesia Dalam Rangka Penanganan Cybercrime di Indonesia*, Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan, Volume 4 Nomor 2.
- Melayu P. Hasibuan, 2002. *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Hamzah, Andi. 2009. *Aspek-aspek Pidana di Bidang Komputer*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Widyarini, *Analisis Niat Perilaku Menggunakan Internet Banking di Kalangan Pengguna Internet di Surabaya*, Jurnal Manajemen & Akuntansi, vol 5 No. 1 April 2005.
- Kasmir, 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi, Jakarta: Rajawali Pers.
- Sarwono, Jonathan dan Tutty Martadiredja. 2008. *Riset Bisnis Untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: Andi.
- Ibrahim, Johannes. 2004. *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Julius R. Latumaerissa. 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan*, Jakarta: Salemba Empat.
- Efferin, Sujuko. 2008, *Metode Penelitian Akuntansi*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Marsono, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Penggunaan Sistem Informasi*(Jurnal Nasional UPI;2014), Vol.2.Nomor ISSN: 982-99.
- Kurniawan, David. *Analisis penerimaan nasabah terhadap layanan mobile banking*