

---

# Pengaruh Kesadaran, Kecepatan Transaksi, Keamanan, Manfaat yang Dirasakan dengan Mediasi Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Adopsi m-banking BRI Makassar Raya

JBB  
8, 1

157

---

Andi Dewi Mentari

STIE Perbanas Surabaya, Jl. Nginden Semolo 34-36, Surabaya 60118  
Jawa Timur, Indonesia

Received 15 April 2018  
Revised 18 Juli 2018  
Accepted 31 Oktober 2018

**JEL Classification:**  
G21

**DOI:**  
10.14414/jbb.v8i1.1554

## ABSTRACT

Mobile banking, a banking facility, uses mobile communication tool such as mobile phones. They provide convenience for customers to perform banking transactions such as check balances, transfer between accounts and bill payments and know the history of transactions made by users. This study aims to analyze the influence of Awareness, Transaction Speed, Security, and Perceived Usefulness with Perceived Ease of Using Media for Adoption of m-banking in BRI Makassar Raya. The sample was taken from m-banking BRI customers in Makassar Raya. There were 100 respondents directly taken using purposive sampling technique. The data were analyzed using smartPLS program (Partial Least Square) version 2.0. The results showed that awareness has a negative effect and not significant towards BRI m-banking Adoption, Transaction Speed has a significant and positive effect on BRI m-banking Adoption, Security has positive and significant effect on BRI m-banking Adoption, Perceived Usefulness has no significant effect to m-banking BRI, Perceived Usefulness has a significant and negative effect on Perceived Ease of Use and Perceived Ease of Use has a significant positive effect on m-banking Adoption.

## ABSTRAK

Mobile banking, sebagai fasilitas perbankan, menggunakan alat komunikasi seluler seperti ponsel. Layanan mobile banking memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk melakukan transaksi perbankan seperti saldo cek, transfer antar rekening dan pembayaran tagihan dan mengetahui sejarah transaksi yang dilakukan oleh pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kesadaran, Kecepatan Transaksi, Keamanan, Persepsi Manfaat dengan Persepsi Kemudahan Penggunaan Media terhadap Penerapan m-banking BRI Makassar Raya. Dengan sample terdiri dari pelanggan nasabah BRI m-banking di Makassar Raya. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang didistribusikan secara langsung dan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan program smartPLS (Partial Least Square) versi 2.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Adopsi BRI m-banking, Kecepatan Transaksi berpengaruh positif signifikan terhadap Adopsi m-banking BRI, Security berpengaruh positif signifikan terhadap Adopsi m-banking BRI, Persepsi Manfaat Khasiat. tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap m-bank BRI, Persepsi Kegunaan memiliki efek negatif yang signifikan terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan memiliki efek positif yang signifikan terhadap m-banking Adopsi

Keywords:

Awareness, Transaction Speed, Security, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Adoption of m-banking

**Journal of  
Business and Banking**

ISSN 2088-7841

Volume 8 Number 1  
Mei - Oktober 2018

pp.157 – 175

© STIE Perbanas Press  
2015

### 1. PENDAHULUAN

Peran teknologi dalam dunia perbankan sangat mutlak karena kemajuan suatu sistem perbankan harus didukung oleh peran teknologi dan informasi. Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet menyebabkan munculnya aplikasi bisnis yang berbasis elektronik. Pada umumnya kemajuan teknologi informasi, telekomunikasi dan internet yang dirancang oleh perbankan merupakan suatu wujud untuk memenuhi kebutuhan berinteraksi antar nasabah dengan bank secara terkomodir. Penggunaan *online banking* di Indonesia tidak lepas dari peraturan Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 bank. Bentuk lain dari layanan *e-banking* yaitu *mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *mobile banking* yaitu sebuah fasilitas perbankan yang menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*. Ini dilengkapi dengan penyediaan fasilitas untuk melakukan transaksi perbankan melalui sms (pesan singkat) pada *handphone*.

Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening dan pembayaran tagihan dan mengetahui riwayat transaksi yang dilakukan pengguna. Sehingga seluruh bank berupaya menyediakan fasilitas *mobile banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah (Tirtana dan Sari 2014). Maka dari itu munculah suatu teknologi untuk mengukur masalah dalam dunia *internet banking* yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Peneliti mengambil studi pada jasa layanan *mobile banking* BRI pada Bank Rakyat Indonesia "Makassar Raya" yang terdiri dari Cabang Somba Opu, Cabang Ahmad Yani, Cabang Panakukang dan Cabang Tamalanrea menyediakan akses *mobile banking* yang disebut *m-banking* BRI. Dalam satu wadah aplikasi *m-banking* yang merupakan turunan dari aplikasi *electronic banking* BRI nasabah diberi pilihan kenyamanan bertransaksi menggunakan metode tersebut. *M-banking* BRI dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi *online* yang dapat membantu nasabah dalam bertransaksi secara efektif dan efisien yaitu nasabah dapat mengetahui catatan *transfer* dana dengan bank lain di akses melalui jaringan *switchinglocal* (Bersama, Prima, Link).

Faktor yang harus diperhatikan BRI Makassar Raya, yaitu Kesadaran nasabah menggunakan layanan *m-banking* BRI. Perkembangan beberapa pengguna *m-banking* di BRI "Makassar Raya" pada bulan September 2016 adalah sebagai berikut (Tabel 1).

Berdasarkan pada Tabel 1, dapat diketahui bahwa Cabang Somba Opu menempati urutan pertama dengan pengguna 2.852, selanjutnya Cabang Ahmad Yani dengan pengguna 2.720. Urutan ketiga yaitu Cabang

**Tabel 1**  
**Perkembangan Pengguna M-Banking BRI Tahun 2016**

NO	UNIT KERJA	PENGGUNA M-BANKING BRI
1	SOMBA OPU	2.852
2	AHMAD YANI	2.720
3	PANAKKUKANG	1.670
4	TAMALANREA	1.299
	TOTAL	8.541

Sumber : BRI Kanwil Makassar

---

Panakkukang dengan pengguna 1.670 dan terakhir Cabang Tamalanrea dengan pengguna *m-banking* BRI sebanyak 1.299. Pada kenyataannya BRI “Makassar Raya” memiliki tantangan kerja yang besar dalam mengubah kebiasaan transaksi nasabah mikro dari transaksi finansial yang bersifat konvensional menjadi transaksi yang berbasis internet yang futuristik, familiar, komunikatif dan memudahkan nasabah mikro dalam bertransaksi, mempelajari dan menggunakan layanan *m-banking* BRI. Dalam peningkatan mutu layanan *m-banking* BRI “Makassar Raya” juga harus memperhatikan faktor Kecepatan transaksi.

Saat ini kecepatan transaksi merupakan suatu peranan penting dalam peningkatan layanan *m-banking* BRI. Ini untuk membantu kinerja pengoperasian sistem yang ada dalam *m-banking* BRI dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Faktor Keamanan penentu penting dari layanan perbankan yang dilakukan secara online, data nasabah, transaksi yang dilakukan nasabah dan profil lain nasabah yang dianggap penting dan tidak patut untuk dipublikasikan. Kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor penting yang diperhatikan nasabah terkait dengan keputusan nasabah menggunakan jasa layanan perbankan. Beberapa nasabah mempertimbangkan penggunaan layanan *m-banking* BRI karena beranggapan bahwa aplikasi tersebut rumit untuk digunakan sehingga nasabah lebih cenderung memilih layanan ATM apabila hanya sekedar melihat saldo ataupun melakukan transfer.

Pemanfaatan penggunaan yang dirasakan juga menjadi faktor yang diharapkan nasabah dalam penggunaan *m-banking* BRI. Semakin banyak manfaat yang dirasakan nasabah semakin sering pula nasabah menggunakan layanan tersebut. Begitupula sebaliknya, semakin sedikit manfaat yang dirasakan nasabah maka semakin jarang pula nasabah menggunakan layanan *m-banking* BRI. Maka dari itu BRI Makassar Raya harus terus meningkatkan mutu dan fasilitas yang ada dalam layanan *m-banking* nya.

Berdasarkan argument dan deskripsi di atas, penelitian memiliki tujuan penelitian sebagai berikut: (1) Mengetahui pengaruh kesadaran terhadap Adopsi *m-banking* BRI Makassar Raya; (2) Mengetahui pengaruh kecepatan transaksi terhadap adopsi *m-banking* BRI Makassar Raya; (3) Mengetahui pengaruh keamanan terhadap Adopsi *m-banking* BRI Makassar Raya; (4) Mengetahui pengaruh pemanfaatan penggunaan terhadap adopsi *m-banking* BRI Makassar Raya; (5) Mengetahui pengaruh pemanfaatan penggunaan terhadap kemudahan kenggunaan *m-banking* BRI Makassar Raya dan (6) Mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap adopsi *m-banking* BRI Makassar Raya.

## **2. RERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS**

Sebagai jembatan antara masalah dan hipotesis, berikut ini dipaparkan beberapa teori dan empiris yang revelan dengan penelitian ini.

### **Adopsi**

Adopsi merupakan perilaku nasabah dalam bentuk keinginan menggunakan layanan *mobile banking* dan terakhir keputusan adopsi layanan tersebut. Konteks *e-banking* akan mempengaruhi keputusan

nasabah apakah akan terus menggunakan layanan *e-banking* atau memutuskan untuk tidak memakainya lagi. Faktor faktor yang mempengaruhi adopsi *e-banking* dapat dilihat melalui 3 pendekatan yaitu TAM, TRA dan TPB.

#### **Kesadaran**

Menurut Agbemabiese George Cudjoe, Patrick Amfo Anim, Joseph Gerald Nii Tetteh Nyanyofio (2015), tingkat informasi di *mobile banking* adalah salah satu faktor yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan *mobile banking*. Kesadaran yang dimaksud oleh Access Bank untuk membujuk nasabah sangat penting dengan memberikan pengetahuan kepada nasabah yang diperoleh melalui berbagai sarana iklan yang ditampilkan bank.

Tingkat informasi yang tersedia dalam *mobile banking* adalah salah satu faktor yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan layanan tersebut. Menurut Agbemabiese George Cudjoe, Patrick Amfo Anim, Joseph Gerald Nii Tetteh Nyanyofio (2015), tingkat adopsi suatu inovasi dapat ditentukan oleh tingkat kesadaran nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa informasi saja tidak cukup untuk membujuk nasabah menggunakan *mobile banking* tetapi juga harus didukung dengan keinginan sendiri tetapi harus dan niat nasabah untuk mengadopsi layanan tersebut. Sehingga menurut penelitian terdahulu Kesadaran berpengaruh signifikan positif terhadap Adopsi *mobile banking*.

H1: Kesadaran berpengaruh sig-nifikan positif terhadap adopsi *m-banking* BRI Makassar Raya

#### **Kecepatan Transaksi**

Menurut Wen-Tsung Wu, Chie-Bein Chen, Chiao-Chen Chang (2016) kecepatan transaksi (sering disebut sebagai waktu respon) telah mendapat perhatian dalam konteks sistem informasi dan *e-commerce* karena peningkatan fokus pada efisiensi sumber daya operasional. Menurut Liao dan Cheng (2002) masyarakat di Negara maju, cenderung sangat sensitif terhadap kecepatan pelayanan. Dengan demikian, kecepatan transaksi sebagai fitur hemat waktu adalah suatu pertimbangan penting untuk kepuasan pelanggan.

Menurut Liao dan Cheng (2002) masyarakat di Negara maju, cenderung sangat sensitif terhadap kecepatan pelayanan. Dengan demikian Kecepatan Transaksi sebagai fitur hemat waktu adalah suatu pertimbangan penting untuk yang harus diperhatikan bank dalam peningkatan *mobile banking* tersebut.

Lebih lanjut Wen-Tsung Wu, Chie-Bein Chen, Chiao-Chen Chang (2016) memaparkan bahwa kecepatan transaksi yang ada dalam *m-banking* telah mendapat perhatian dalam konteks sistem informasi karena peningkatan fokus pada efisiensi sumber daya operasional yang ada pada bank.

H2: Kecepatan Transaksi berpengaruh signifikan positif terhadap adopsi *m-banking* BRI Makassar Raya

#### **Keamanan**

Menurut Yousafzai *et. al.* dalam Lallmahamood (2003:7) dalam konteks

---

*mobile banking*, ancaman bagi aspek keamanan adalah penyalahgunaan baik melalui jaringan tran-saksi dan transmisi data melalui akses yang tidak sah ke rekening dengan cara otentikasi palsu. Dengan demikian bahwa keamanan dalam menggunakan online banking adalah terjaminnya dana yang disimpan dan data pribadi nasabah dari risiko kehilangan atau pencurian ketika melakukan transaksi dari *online banking*. Aspek keamanan merupakan salah satu hal penting dalam sebuah sistem teknologi dan informasi.

Wen-Tsung Wu, Chie-bein chen, Chiao-Chen Chang (2016), menjelaskan bahwa keamanan dan privasi merupakan dua dimensi penting yang dapat mempengaruhi nasabah menggunakan *mobile banking*. Keamanan merupakan penentu penting bagi perbankan, keamanan mengacu pada kepercayaan apakah dapat terjaga dengan baik atau tidak, keamanan yang dirasakan oleh nasabah dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap adopsi *mobile banking*.

H3: Keamanan berpengaruh signifikan positif terhadap adopsi *m-banking* BRI Makassar Raya.

#### **Pemanfaatan Penggunaan**

Davis *et al.* dalam Hapsara (2015) mendefinisikan kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) sebagai suatu tingkatan di mana individu yakin bahwa menggunakan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja. Apabila nasabah percaya bahwa *mobile banking* akan berguna bagi dirinya maka nasabah akan menggunakannya, sedangkan sebaliknya apabila *mobile banking* tersebut tidak berguna bagi dirinya maka orang tersebut tidak akan menggunakannya.

H4: Pemanfaatan Penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap adopsi *m-banking* BRI Makassar Raya

H5: Pemanfaatan Penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap Kemudahan Penggunaan.

#### **Kemudahan Penggunaan**

Menurut Jogiyanto (2007:115), kemudahan penggunaan juga didefinisikan sebagai sejauh mana individu percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dari definisi tersebut, dapat diketahui bahwa kemudahan penggunaan ini merupakan suatu keyakinan individu tentang proses pengambilan keputusan. Jika nasabah merasa yakin bahwa sistem informasi yang dimiliki bank mudah digunakan maka nasabah akan menggunakan sistem tersebut. Sebaliknya jika nasabah tidak merasa yakin bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka nasabah tersebut tidak akan menggunakannya **Mobile Banking**

Menurut Bank Indonesia, saluran *mobile banking* pada dasarnya merupakan evolusi lebih lanjut dari *Phone Banking*, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan juga pembelian voucher. Untuk transaksi lainnya juga dapat dilakukan, namun tergantung pada akses dan batasan yang dapat diberikan bank.

Lebih lanjut, Jogiyanto (2007:114) memaparkan, pemanfaatan yang dirasakan atau *Perceived usefulness* adalah sejauh mana nasabah percaya

bahwa menggunakan mobile banking akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya.

Menurut Mohamed Gamal Aboelmaged, Tarek R Gebba (2013) Manfaat yang dirasakan merupakan salah satu penyebab nasabah merasakan kemudahan menggunakan layanan mobile banking Lebih lanjut dipaparkan kemudahan Penggunaan ini merupakan suatu keyakinan nasabah tentang proses pengambilan keputusan. Jika nasabah merasa yakin bahwa mobile banking yang dimiliki bank mudah digunakan maka nasabah dapat menggunakan sistem tersebut. Sebaliknya jika nasabah tidak merasa yakin bahwa sistem tidak mudah digunakan maka nasabah tersebut tidak menggunakannya. Mengingat mobilitas dan tuntutan hidup yang tinggi mengharuskan nasabah untuk melakukakan transaksi perbankan dengan cepat dimana saja.

H6: Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap adopsi *m-banking* BRI Makassar Raya.

Rerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

### 3. METODE PENELITIAN

#### Populasi dan Sampel

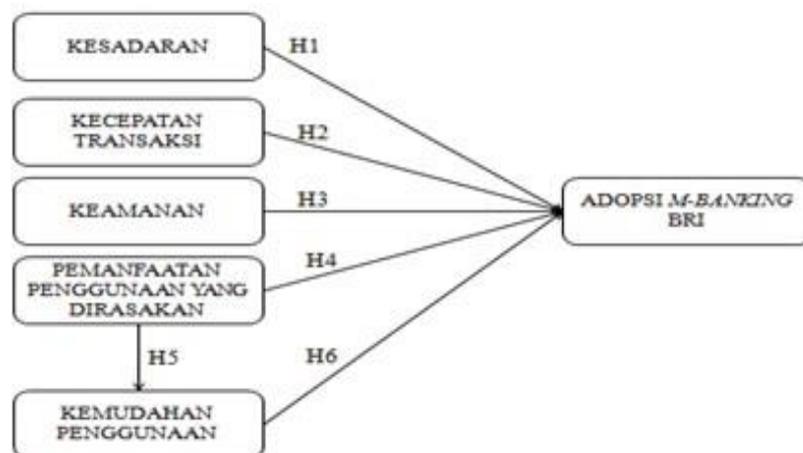
Populasi pada penelitian ini adalah nasabah yang sudah menggunakan *m-banking* BRI di "Makassar Raya" dari bulan Desember 2016 - Februari 2017 yaitu sebanyak 8.541 nasabah. Dengan menggunakan rumus *Slovin* maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 98,8427 dibulatkan menjadi 100.

#### Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel dependen yaitu adopsi *m-banking*, variabel independen yaitu kesadaran, kecepatan transaksi, keamanan, pemanfaatan penggunaan dan variabel intervening yaitu Kemudahan Penggunaan.

#### Metode Analisis Data

Analisa deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan



Gambar 1  
Rerangka Penelitian

gambaran tentang responden dan masing-masing variabel. Selanjutnya menggunakan analisis *Partial Least Squares* sebagai teknik statistik multivariate yang melakukan perbandingan antara multiple eksogen dan endogen variabel dengan banyak indikator, namun terlebih dahulu harus melakukan uji validitas dan reliabilitas

**4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

**Analisis Deskriptif**

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner sebanyak 100 lembar. Sebagian besar responden laki-laki, dengan persentase sebesar 53.0% atau sebanyak 53 responden. Adapun untuk responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu dengan persentase sebesar 47.0%. atau sebanyak 47 responden. Hal ini terlihat bahwa responden didominasi oleh jenis kelamin laki-laki.

Diketahui bahwa banyaknya responden dengan umur 19-25 tahun yaitu sebanyak 49 responden atau sebesar 49%, responden dengan umur 26-35 Tahun sebanyak 30 responden atau sebesar 30%, responden dengan usia 36-45 Tahun sebanyak 20 responden atau sebesar 20%, dan sisanya responden yang berumur > 46 Tahun sebanyak 8 responden atau sebesar 8%. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam penelitian ini nasabah Bank BRI mayoritas berusia muda atau usia 19-25 Tahun.

Diketahui bahwa responden yang memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 32 responden atau sebesar 32%, responden yang memiliki tingkat pendidikan Diploma sebanyak 8 responden atau sebesar 8%, responden yang mempunyai tingkat pendidikan S1 sebanyak 58 responden atau sebesar 58%, dan sisanya responden yang mempunyai tingkat pendidikan S2 sebanyak 2 responden atau sebesar 2%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa nasabah pengguna m-banking BRI mayoritas berpendidikan tinggi atau Sarjana.

Diketahui bahwa banyaknya responden dengan status pekerjaan sebagai mahasiswa yaitu sebanyak 7 responden atau sebesar 7%, responden dengan status pekerjaan sebagai PNS sebanyak 10 responden atau sebesar 10%, responden dengan status pekerjaan pegawai swasta yaitu sebanyak 42 responden atau sebesar 42%, responden dengan status pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 17 responden atau sebesar 17% dan sisanya responden dengan pekerjaan lain-lain sebanyak 24 responden atau sebesar 24%. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa nasabah pengguna m-banking BRI mayoritas pegawai swasta.

**Tabel 2**  
**Rangkuman rata-rata pernyataan responden terhadap seluruh variabel**

Variabel	N	Mean	Keterangan
Kesadaran	100	4,21	Sangat Setuju
Kecepatan Transaksi	100	4,28	Sangat Setuju
Keamanan	100	4,25	Sangat Setuju
Pemanfaatan Penggunaan	100	4,13	Setuju
Kemudahan Penggunaan	100	4,31	Sangat Setuju
Adopsi	100	4,06	Setuju
Kesimpulan		4,20	Sangat Setuju

Sumber: Data Diolah

Analisis deskriptif bertujuan untuk mendiskripsikan variabel-variabel penelitian melalui interpretasi distribusi frekuensi jawaban responden secara ke-seluruhan, baik dalam jumlah res-ponden (orang), maupun nilai *mean* terhadap setiap pernyataan yang ada Pengklasifikasian data dan penyajian data pada penelitian ini menggunakan tabel yang merupakan hasil dari jawaban responden yang diolah menggunakan program SPSS (*Statistical Package For The Social Science*) versi 16.

Berdasarkan pada Tabel 2, hasil pernyataan responden tertinggi yaitu pada variabel Kemudahan Penggunaan dengan rata-rata sebesar 4,28. Adapun hasil pernyataan responden terendah yaitu pada variabel Adopsi dengan rata-rata sebesar 4,06. Secara keseluruhan rata-rata pernyataan responden dari sampel yang diteliti adalah 4,20 yang berarti responden sangat setuju.

**Analisis Statistik**

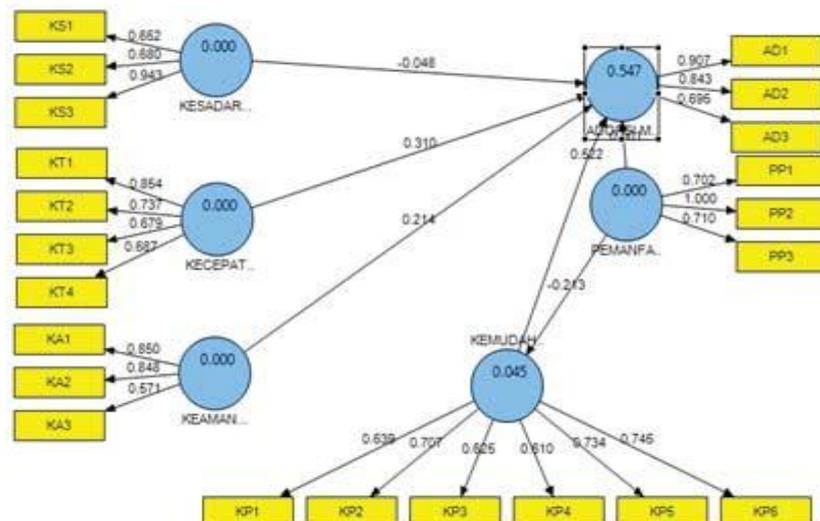
Penelitian ini menggunakan SMART Pls (*Partial Least Square*) versi 2.0. Dalam pengujian dengan PLS *Path Modelling* terdapat dua model, yaitu *outer model* dan *inner model*.

**Evaluasi *outer model* sampel besar**

*Outer model* atau bisa disebut juga dengan (*measurement model* atau *outer relation*) yang memspesifikkan hubungan antara variabel yang akan diteliti dengan indikatornya. Berdasarkan output Smart PLS versi 2.0, didapat gambar sebagai berikut :

**Convergent Validity**

Berdasarkan pada Tabel 3 dapat dilihat dari hasil convergent validity untuk nilai original sample estimate dari ketiga indikator variabel kesadaran (X1), keempat indikator variabel kecepatan transaksi (X2), ketiga indikator variabel keamanan (X3), ketiga indikator variabel pemanfaatan penggunaan yang dirasakan (X4), keenam indikator variabel kemudahan penggunaan (Z) dan ketiga indikator variabel Adopsi m-banking BRI (Y) adalah diatas 0,5. Hal ini dapat menunjukkan bahwa keseluruhan



Gambar 2  
Tampilan Output Outer Model

loading factor-nya memenuhi persyaratan dan dapat dikatakan bahwa setiap indikator pada masing-masing variabel mewakili atau membentuk variabel kesadaran (X1), kecepatan transaksi (X2), keamanan (X3), pemanfaatan penggunaan yang dirasa (X4), kemudahan penggunaan (Z) dan Adopsi *m-banking* BRI (Y) (Tabel 3).

**Discriminant Validity**

Berdasarkan pada Tabel 4 dapat dijelaskan bahwa semua konstruk dalam model telah memenuhi kriteria *discriminant validity* yaitu masing-masing konstruk mempunyai hubungan tertinggi dengan variabelnya sendiri, bukan dengan variabel yang lain .

Dengan penjelasan tersebut dapat disimpulkan Kesadaran, Kecepatan Transaksi, Keamanan, Pemanfaatan Penggunaan yang dirasa, Kemudahan Penggunaan dan Adopsi *m-banking* BRI memiliki *discriminant* yang layak dan memadai.

**Tabel 3**  
**Result for Outer Loading**

	Original Sample	Sample Mean	Standard deviation	T-Statistic
Kesadaran (X <sub>1</sub> )				
KS 1	0,652	0,457	0,377	1,728
KS 2	0,680	0,605	0,388	1,751
KS 3	0,943	0,691	0,317	2,971
Kecepatan Transaksi(X <sub>2</sub> )				
KT 1	0,854	0,852	0,030	29,914
KT 2	0,736	0,740	0,052	14,154
KT 3	0,678	0,679	0,086	7,829
KT 4	0,687	0,681	0,061	11,234
Keamanan (X3)				
KA 1	0,849	0,602	0,373	2,273
KA 2	0,848	0,541	0,412	2,055
KA 3	0,570	0,462	0,413	1,379
Pemanfaatan Peng- gunaan yang dirasakan ( X4)				
PP 1	0,702	0,704	0,355	1,975
PP 2	0,999	0,791	0,291	3,426
PP 3	0,710	0,708	0,354	2,002
Kemudahan Penggu- naan (Z)				
KP 1	0,638	0,644	0,071	8,926
KP 2	0,706	0,696	0,070	9,959
KP 3	0,624	0,615	0,090	6,873
KP 4	0,610	0,600	0,098	6,208
KP 5	0,733	0,739	0,042	17,154
KP 6	0,745	0,744	0,053	13,959
Adopsi m-banking BRI				
AD 1	0,907	0,904	0,017	52,630
AD 2	0,843	0,838	0,033	25,124
AD 3	0,694	0,701	0,070	9,812

Sumber: Data Diolah

**Average Variance Extracted (Ave)**

Nilai *Convergent* yang baik dapat ditunjukkan dengan nilai *Average Variance Extracted* sama dengan atau diatas 0,5. Adapun hasil dari *Average Variance Extracted* (AVE) sebagai berikut (Tabel 5).

**Composite Reliability**

*Composite Reliability* digunakan untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk Berdasarkan pada tabel 6 dapat dilihat bahwa dari setiap masing-masing variabel penelitian yang terdiri dari Kesadaran, Kecepatan Transaksi, Keamanan, Pemanfaatan Penggunaan yang dirasakan, Kemudahan Penggunaan dan Adopsi m-banking BRI diperoleh hasil nilai *Composite Reliability* lebih besar dari 0,6.

**Uji Inner Model Atau Uji Model Structural**

Pengujian dengan menggunakan uji inner model dapat digunakan untuk mengevaluasi hubungan antar konstruk laten yang sudah dihipotesiskan pada penelitian. Berdasarkan output PLS versi 2.0, didapatkan Gambar 3.

Dari hasil pengujian inner model dapat diketahui bahwa adanya hubungan antar variabel dengan melihat *T-statisticnya*, suatu variable dapat dikatakan memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel lainnya jika mempunyai nilai *T-statistic* > 1,96 (Hengky Latan dan Imam Ghozali, 2012 : 84). Pada Gambar 3 dapat dilihat bahwa Kesadaran

**Tabel 4**  
**Discriminant Validity**

	Kesadaran (X1)	Kecepatan Transaksi (X2)	Kemananan (X3)	Pemanfaatan Penggunaan (X4)	Kemudahan Penggunaan (Z)	Adopsi M-Banking BRI (Y)
KS 1	0,652	-0,089	0,084	0,233	-0,138	-0,161
KS 2	0,680	-0,001	0,057	0,005	-0,020	-0,030
KS 3	0,943	0,026	-0,090	0,192	0,029	-0,065
KT 1	-0,003	0,854	-0,151	-0,147	0,568	0,486
KT 2	0,083	0,736	-0,151	-0,255	0,440	0,451
KT 3	-0,030	0,678	-0,100	-0,131	0,484	0,435
KT 4	-0,044	0,687	-0,076	-0,005	0,389	0,428
KA 1	-0,025	-0,171	0,849	0,167	-0,216	0,028
KA 2	-0,015	-0,116	0,848	0,158	-0,269	0,032
KA 3	-0,037	-0,082	0,570	-0,158	-0,021	0,018
PP 1	0,079	-0,119	-0,119	0,702	-0,001	-0,025
PP 2	0,178	-0,182	-0,182	0,999	-0,212	-0,143
PP 3	0,088	-0,087	-0,087	0,710	0,008	0,012
KP 1	-0,062	0,318	-0,094	-0,100	0,638	0,386
KP 2	0,030	0,458	-0,047	-0,145	0,706	0,351
KP 3	0,024	0,332	-0,381	-0,230	0,624	0,338
KP 4	-0,003	0,499	-0,011	-0,168	0,610	0,449
KP 5	0,016	0,486	-0,141	-0,113	0,733	0,572
KP 6	-0,041	0,466	-0,224	-0,129	0,745	0,540
AD 1	-0,024	0,578	0,029	-0,138	0,654	0,907
AD 2	-0,021	0,490	0,133	-0,055	0,488	0,843
AD 3	-0,117	0,410	-0,095	-0,173	0,481	0,694

Sumber: Data Diolah

Tabel 5

*Average Variance Extracted (Ave)*

	AVE
Kesadaran (X1)	0,736
Kecepatan Transaksi ( X2)	0,704
Kemanan (X3)	0,504
Pemanfaatan Penggunaan yang dirasakan (X4)	0,655
Kemudahan Penggunaan (Z)	0,612
Adopsi m-banking BRI (Y)	0,656

Sumber: Data Diolah

Tabel 6

*Composite Reliability*

Konstruk	Composite Reliability
Kesadaran (X1)	0,809
Kecepatan Transaksi (X2)	0,829
Kemanan (X3)	0,806
Pemanfaatan Penggunaan yang dirasakan (X4)	0,852
Kemudahan Penggunaan (Z)	0,835
Adopsi m-banking BRI (Y)	0,858

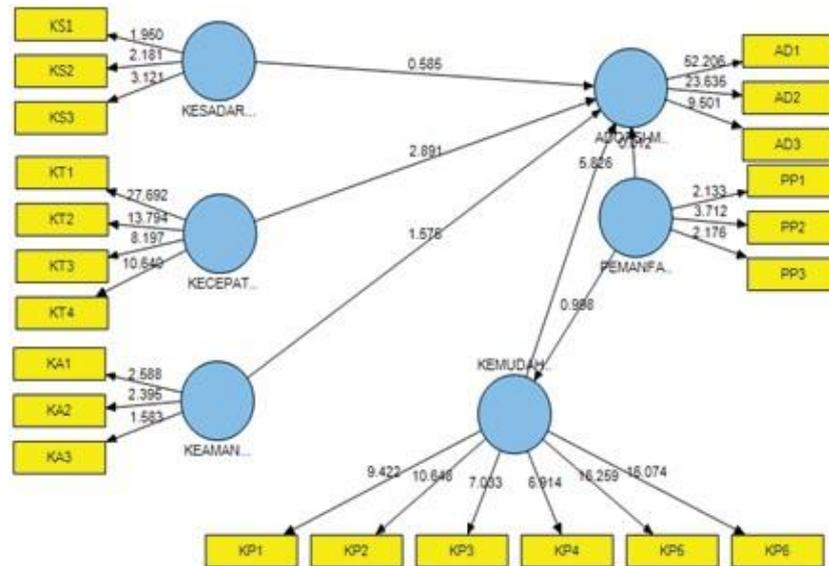
Sumber: Data Diolah

mempunyai hubungan yang tidak signifikan dengan Adopsi *m-banking* BRI, pada Kecepatan Transaksi mempunyai hubungan yang signifikan dengan Adopsi *m-banking* BRI, Keamanan mempunyai hubungan yang tidak signifikan dengan Adopsi *m-banking* BRI Pemanfaatan Penggunaan mempunyai hubungan yang tidak signifikan dengan Kemudahan Penggunaan, pada Kemudahan Penggunaan mempunyai hubungan yang signifikan dengan Adopsi *m-banking* BRI dan Pemanfaatan Penggunaan mempunyai hubungan yang tidak signifikan dengan *m-banking* BRI.

**Uji Nilai R-Square**

Pengujian terhadap *structural model* dapat dilakukan dengan melihat nilai R-Square yang merupakan uji *goodness-fit model* (Imam Ghozali 2014 : 97). Kriteria nilai R-Square terdiri dari model kuat jika nilai  $\leq 0,70$ , model moderate jika nilai  $\leq 0,45$  dan model lemah jika nilai  $\leq 0,25$  (Imam Ghozali, 2014 : 106). Hasil dari pengujian nilai R-Square terdapat pada Tabel 7.

Berdasarkan Tabel 7, dapat diketahui bahwa Variabel Kesadaran (X1), Kecepatan Transaksi (X2), Keamanan (X3), Pemanfaatan Penggunaan yang dirasakan (X4) mempengaruhi Adopsi *m-banking* BRI (Y) memiliki nilai  $R^2$  sebesar 0,547 atau 54,7% yang berarti bahwa model "Kuat" dan sisanya 45,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Sedangkan untuk variable Pemanfaatan Penggunaan yang dirasakan (X4) yang mempengaruhi variabel Kemudahan Penggunaan (Z) memiliki nilai  $R^2$  sebesar 0,045 atau 4,5% yang berarti bahwa model "Lemah" dan sisanya sebesar 95,5% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.



Gambar 3  
Output Inner Model

Kesesuaian model *structural* dapat dilihat dari  $Q^2$ , sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Q^2 &= 1 - [(1 - R1^2) (1 - R2^2)] \\
 &= 1 - [(1 - 0,045) (1 - 0,547)] \\
 &= 1 - [0,432] \\
 &= 0,568
 \end{aligned}$$

Hasil dari *Q-Square* sebesar 0,568 yang berarti lebih besar dari 0 (nol), hal ini dapat menunjukkan bahwa model memiliki nilai *predictive relevance* (Hengky Latan dan Imam Ghozali, 2012 : 84).

### Pengujian Hipotesis

Berdasarkan pada Tabel 8, dapat disimpulkan uji hipotesis masing-masing variabel sebagai berikut.

1. Kesadaran memiliki pengaruh negatif tidak signifikan terhadap Adopsi *m-banking* BRI karena mempunyai nilai *T-statistic* < 1,96 yaitu sebesar 0,585. Sehingga H1 yang menyatakan “Kesadaran berpengaruh signifikan positif terhadap adopsi *m-banking* BRI Makassar Raya” dapat dinyatakan ditolak.
2. Kecepatan Transaksi memiliki pengaruh signifikan positif terhadap Adopsi *m-banking* BRI karena mempunyai nilai *T-statistic* > 1,96 yaitu sebesar 2.890. Sehingga hipotesis H2 yang menyatakan “Kecepatan Transaksi berpengaruh signifikan positif terhadap Adopsi *m-banking* BRI Makassar Raya” dapat dinyatakan diterima.
3. Keamanan memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap Adopsi *m-banking* BRI karena mempunyai nilai *T-statistic* < 1,96 yaitu sebesar 0,135. Sehingga hipotesis H3 yang menyatakan “Keamanan berpengaruh signifikan positif terhadap Adopsi *m-banking* BRI Makassar Raya” dapat dinyatakan ditolak.
4. Pemanfaatan Penggunaan yang dirasakan memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap Adopsi *m-banking* BRI Makassar Raya karena mempunyai nilai *T-statistic*. < 1,96 yaitu sebesar 0,11.

**Tabel 7**  
**Nilai R-Square Persamaan Variabel**

Konstruk	R-Square	Keterangan
Kesadaran (X1)		
Kecepatan Transaksi (X2)		
Keamanan ( X3)		
Pemanfaatan Penggunaan ( X4)		
Kemudahan Penggunaan (Z)	0,045	Lemah
Adopsi m-banking BRI (Y)	0,547	Kuat

Sumber: Data Diolah

**Tabel 8**  
**Uji Hipotesis**

Path	Original Sample	T-Statistic	Keterangan
Kesadaran (X1) -> Adopsi M-Banking BRI (Y)	-0,048	0,585	Tidak Signifikan
Kecepatan Transaksi (X2) -> Adopsi M-Banking BRI (Y)	0,309	2,890	Signifikan
Keamanan (X3) -> Adopsi M-Banking BRI (Y)	0,213	0,135	Tidak Signifikan
Pemanfaatan Penggunaan Yang Dirasakan (X4) -> Adopsi M-Banking BRI (Y)	0,0009	0,011	Tidak Signifikan
Pemanfaatan Penggunaan Yang Dirasakan (X4) -> Kemudahan Penggunaan (Z)	-0,212	0,998	Tidak Signifikan
Kemudahan Penggunaan (Z) -> Adopsi M-Banking BRI (Y)	0,522	5,825	Signifikan

Sumber: Data Diolah

Sehingga hipotesis H4 yang menyatakan “Pemanfaatan Penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap Adopsi *m-banking* BRI Makassar Raya” dapat dinyatakan ditolak.

- Pemanfaatan Penggunaan yang dirasakan memiliki pengaruh negatif tidak signifikan terhadap Kemudahan Penggunaan karena mempunyai nilai *T-statistic* < 1,96 yaitu sebesar 0,998. Sehingga hipotesis H5 yang menyatakan “Pemanfaatan Penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap Kemudahan Penggunaan” dapat dinyatakan ditolak.
- Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh signifikan positif terhadap Adopsi *m-banking* BRI Makassar Raya karena mempunyai nilai *T-statistic* > 1,96 yaitu sebesar 5,825. Sehingga hipotesis H6 yang menyatakan “Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap Adopsi *m-banking* BRI” dapat dinyatakan diterima.

## Pembahasan

### Pengaruh Kesadaran Terhadap Adopsi *m-banking* BRI Makassar Raya (H1)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa Kesadaran mempunyai pengaruh negatif tidak signifikan terhadap Adopsi *m-banking* BRI, yang dapat ditunjukkan bahwa mempunyai nilai original sample -0,048 dan hasil dari nilai *T-statistic* sebesar 0,585 yang berarti menunjukkan nilai tersebut < 1,96.

Tingkat adopsi suatu inovasi dapat ditentukan oleh tingkat kesadaran pelanggan. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan teori tersebut. Berdasarkan hasil pertanyaan terbuka yang terdapat dalam kuesioner, beberapa nasabah BRI Makassar Raya hanya menggunakan m-banking BRI dikarenakan gaji yang didapat dari tempat nasabah bekerja diterima melalui BRI Makassar Raya, sehingga dengan menggunakan m-banking BRI nasabah dapat melihat transaksi masuk atas gaji yang diterimad ari perusahaan tempat nasabah bekerja. Maka dari itu Kesadaran tidak selalu mempengaruhi secara positif terhadap Adopsi m-banking BRI Makassar Raya, yang artinya bahwa semakin menurun Kesadaran BRI tidak selalu meningkatkan *Adopsi m-banking* BRI Makassar Raya.

#### **Pengaruh Kecepatan Transaksi terhadap Adopsi *m-banking* BRI Makassar Raya (H2)**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa Kecepatan Transaksi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Adopsi *m-banking* BRI, hal ini dapat dilihat dari T-statistic > 1,96 yaitu sebesar 2.890 yang berarti menunjukkan nilai tersebut > 1,96. Sehingga dapat dikatakan bahwa Kecepatan Transaksi terhadap Adopsi m-banking BRI ada pengaruh yang positif, yang berarti semakin kuat Kecepatan Transaksi yang dimiliki m-banking BRI maka semakin banyak pula nasabah yang ingin melakukan transaksi menggunakan layanan tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan jurnal Menurut Liao dan Cheng yang menyatakan Kecepatan Transaksi sebagai fitur hemat waktu adalah suatu pertimbangan penting untuk yang harus diperhatikan bank dalam peningkatan *mobile banking* tersebut. Kecepatan Transaksi yang baik dapat membantu Bank dalam mengembangkan layanan m-banking BRI sehingga nantinya dapat meningkatkan pengguna layanan tersebut. Maka dari itu dalam penelitian ini dapat diartikan bahwa Kecepatan Transaksi selalu mempengaruhi secara positif Adopsi *m-banking* BRI di Makassar Raya.

#### **Pengaruh Keamanan terhadap adopsi *m-banking* BRI Makassar Raya (H3)**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa Keamanan mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap Adopsi *m-banking* BRI, yang dapat ditunjukkan bahwa mempunyai nilai original sample 0,213 dan hasil dari nilai T-statistic sebesar 0,135 yang berarti menunjukkan nilai tersebut < 1,96.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Wen-Tsung Wu, Chie-bein chen, Chiao-Chen Chang yang menyatakan bahwa keamanan dan privasi merupakan dua dimensi penting yang dapat mempengaruhi nasabah menggunakan *mobile banking*. Hasil data tidak memberikan bukti yang cukup untuk menyimpulkan bahwa adanya selalu efek yang positif terhadap Keamanan terhadap Adopsi *m-banking* BRI. Berdasarkan hasil pertanyaan terbuka yang terdapat pada kuesioner, BRI Makassar Raya sudah meningkatkan keamanan terhadap layanan *m-banking* BRI namun yang menyebabkan nasabah tidak selalu menggunakan *m-banking* BRI yaitu mengenai biaya yang timbul setiap kali ingin melakukan transaksi seperti melihat saldo, transfer masuk atau hanya untuk melihat riwayat transaksi yang telah dilakukan pengguna. Maka dari itu dalam penelitian

---

ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi Keamanan tidak selalu meningkatkan Adopsi *m-banking* BRI.

JBB  
5, 1

#### **Pengaruh Pemanfaatan Penggunaan terhadap adopsi *m-banking* BRI Makassar Raya (H4)**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa Pemanfaatan Penggunaan mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap Adopsi *m-banking* BRI yang dapat ditunjukkan bahwa mempunyai nilai original sample 0,0009 dan hasil dari nilai T-statistic sebesar 0,011 yang berarti menunjukkan nilai tersebut  $< 1,96$ .

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Mohamed Gamal Aboelmaged, Tarek R Gebba "*Mobile banking Adoption : An Examination Of Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior*". yang menyatakan bahwa bahwa mewujudkan kegunaan dari Aplikasi *e-business* seperti *mobile banking* di Indonesia dapat meningkatkan kinerja atau efisiensi sikap positif terhadap penerapan itu. Namun penelitian ini tidak sesuai dengan teori tersebut. Beberapa responden ragu-ragu untuk menanggapi beberapa pernyataan mengenai Pemanfaatan Penggunaan yang dirasakan apabila menggunakan *m-banking* BRI. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Unnia Rochmawati (2016), hasil uji ini menunjukkan bahwa manfaat bukan variabel yang dapat dipertimbangkan oleh responden sebagai faktor yang mempengaruhi Adopsi *m-banking*. Maka dari itu dalam penelitian ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi Pemanfaatan Penggunaan yang dirasakan tidak selalu meningkatkan Adopsi *m-banking* BRI.

---

171

#### **Pengaruh Pemanfaatan Penggunaan terhadap Kemudahan Penggunaan (H5)**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa Pemanfaatan Penggunaan yang dirasakan mempunyai pengaruh negatif tidak signifikan terhadap Kemudahan Penggunaan, yang dapat ditunjukkan bahwa mempunyai nilai original sample -0,212 dan hasil dari nilai T-statistic sebesar 0,998 yang berarti menunjukkan nilai tersebut  $< 1,96$ .

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Mohamed Gamal Aboelmaged, Tarek R Gebba "*Mobile banking Adoption : An Examination Of Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior*". Manfaat yang dirasakan merupakan salah satu penyebab nasabah merasakan kemudahan menggunakan layanan *mobile banking*. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan teori tersebut. Berdasarkan hasil pertanyaan terbuka yang terdapat dalam kuesioner beberapa responden tidak merasakan manfaat dari penggunaan *m-banking* BRI sehingga nasabah juga tidak dapat merasakan kemudahan menggunakan layanan tersebut. Mengingat mobilitas dan tuntutan hidup yang tinggi mengharuskan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan cepat dimana saja. Bank perlu memperhatikan manfaat dan kemudahan layanan *mobile banking* untuk mempertahankan nasabah agar terus menggunakan layanan tersebut. Maka dari itu semakin menurun Pemanfaatan Penggunaan tidak selalu meningkatkan Kemudahan Penggunaan.

**Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap adopsi m-banking BRI Makassar Raya (H6)**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat diketahui bahwa Kemudahan Penggunaan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Adopsi m-banking BRI, hal ini dapat dilihat dari T-statistic > 1,96 yaitu sebesar 5,825 yang berarti menunjukkan nilai tersebut > 1,96.

Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan Menurut Mohamed Gamal Aboelmaged, Tarek R Gebba "*Mobile banking Adoption : An Examination Of Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior*" (2013) yang menyatakan bahwa Kemudahan Penggunaan ini merupakan suatu keyakinan nasabah tentang proses pengambilan keputusan. Jika nasabah merasa yakin bahwa *mobile banking* yang dimiliki bank mudah digunakan maka nasabah akan menggunakan sistem tersebut. Jadi untuk membuat nasabah agar terus menggunakan *m-banking* BRI yang pantas untuk dipertimbangkan sangat diperlukan kemudahan dalam penggunaan layanan tersebut. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa semakin nasabah merasakan Kemudahan Penggunaan maka nasabah akan terus menggunakan *m-banking* BRI untuk melakukan transaksi perbankan.

**5. SIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN DAN KETERBATASAN****Simpulan**

Penelitian ini dilakukan di wilayah Makassar dengan sampel sebanyak 100 responden yang merupakan pengguna *m-banking* BRI Makassar Raya. Berdasarkan hasil analisa statistik dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat diperoleh beberapa kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kesadaran mempunyai pengaruh negatif tidak signifikan terhadap Adopsi m-banking BRI. Dengan demikian semakin menurun Kesadaran maka tidak selalu meningkatkan Adopsi pada m-banking BRI.
2. Kecepatan Transaksi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Adopsi m-banking BRI. Dengan demikian semakin kuat Kecepatan Transaksi yang dimiliki m-banking BRI maka semakin tinggi pula tingkat Adopsi m-banking BRI Makassar Raya.
3. Keamanan mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap Adopsi m-banking BRI. Dengan demikian semakin tinggi Keamanan tidak selalu meningkatkan Adopsi m-banking BRI Makassar Raya.
4. Pemanfaatan Penggunaan mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap Adopsi m-banking BRI. Dengan demikian semakin tinggi Pemanfaatan Penggunaan yang dirasakan tidak selalu meningkatkan Adopsi m-banking BRI Makassar Raya.
5. Pemanfaatan Penggunaan yang dirasakan mempunyai pengaruh negatif tidak signifikan terhadap Kemudahan Penggunaan. Dengan demikian semakin menurun Pemanfaatan Penggunaan maka tidak selalu meningkatkan Kemudahan Penggunaan.
6. Kemudahan Penggunaan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Adopsi *m-banking* BRI. Dengan demikian semakin nasabah merasakan Kemudahan Penggunaan maka semakin tinggi tingkat Adopsi m-banking BRI Makassar Raya.

---

## Implikasi

Dengan mempertimbangkan hasil penelitian ini, maka kesadaran merupakan aspek penting yang harus diperhatikan mengingat hasil yang negatif akan berdampak buruk dalam jangka panjang.

JBB  
5, 1

## Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini. Keterbatasan penelitian akan diuraikan sebagai berikut :

1. Peneliti mengalami kesulitan menyebarkan kuesioner di Kantor Cabang BRI Makassar Raya, yang pertama beberapa responden tidak bersedia mengisi atau tidak punya banyak waktu untuk mengisi kuesioner. Selain itu, peneliti mengalami kesulitan menyebarkan kuesioner di Kantor Cabang BRI Makassar Raya, karena pimpinan dan petugas bank sedikit lama untuk menyetujui penelitian yang akan dilakukan peneliti.
2. Proses pengumpulan data yang dilakukan di beberapa tempat membuat penyebaran kuesioner membutuhkan waktu yang banyak untuk menyelesaikannya.
3. Hasil cross loading sampel kecil menunjukkan bahwa indikator pertanyaan KP 4 dan KP 5 pada Kemudahan Penggunaan (Z) lebih kecil dibandingkan indikator pertanyaan KP 4 dan KP 5 pada Kecepatan Transaksi (X2). Dalam hal ini seharusnya untuk setiap indikator dari masing-masing variabel memiliki nilai yang lebih besar dari satu indikator dengan indikator yang lain.

---

173

## Saran

Berdasarkan penelitian secara keseluruhan dan simpulan yang telah diperoleh, maka peneliti dapat memberikan saran yang dapat bermanfaat bagi pihak terkait :

1. Bagi BRI Makassar Raya
  - a. Dari hasil analisis data responden, saran yang diberikan adalah BRI Makassar Raya diharapkan Kesadaran nasabah akan penggunaan *m-banking* BRI dengan cara lebih gencar lagi dalam promosi baik di media cetak, maupun media televisi agar masyarakat lebih mengenal dan menyadari keberadaan *m-banking* BRI Makassar Raya sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia.
  - b. Dari hasil analisis data responden, saran yang dapat diberikan adalah BRI Makassar Raya diharapkan meningkatkan Keamanan terhadap akses *m-banking* BRI yaitu dengan menambahkan opsi untuk mengisi hal-hal penting seperti pertanyaan yang jawabannya hanya diketahui oleh nasabah itu sendiri.
  - c. Dari hasil analisis data, saran yang dapat diberikan adalah BRI Makassar Raya hendaknya melakukan standarisasi pembuatan *m-banking* BRI, yaitu membuat panduan khusus apabila terjadi kejahatan (fraud) dengan pemberian informasi yang jelas kepada pengguna *m-banking* BRI.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Pada peneliti selanjutnya diharapkan menambahkan variabel lain yang diluar penelitian ini seperti Kenyamanan Penggunaan dan Kontrol Perilaku yang dirasakan terhadap Adopsi *m-banking* BRI agar menghasilkan penelitian yang lebih baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Agbemabiese George Cudjoe, Patrick Amfo Anim, Joseph Gerald Nii Tetteh
- Nyanyofio, 2015, Determinants of Mobile Banking Adoption in the Ghanaian Banking Industry: A Case of Access Bank Ghana Limited. *Journal of Computer and Communications*, 2015, Vol.3, Issues 2. Pp.1-19.
- Anwar Sanusi, 2011, *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat : Jakarta
- Bungin, Burhan, 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu sosial lainnya*. Prenada Media : Jakarta
- Davis, F.D., 1989. *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MS Quarterly (online)*, Vol. 13
- Ghozali, Imam, 2014. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- Ghozali, Imam dan Hengky Latan. 2012. *Partial Least Square: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 2.0 M3*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Harahap, Sofyan Syafri. 2013, *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*, Cetakan 11, Rajawali Pers : Jakarta
- Jogiyanto. 2007, *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPFE
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga : Jakarta
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Liao, Z & Cheung, M.T. 2010, Internet-based E-shopping and Consumer Attitude : an Empirical Study, *Information & Management* 38 (2001) 299 - 306
- Misbachudin, Iqbal Hasan (2013), *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta : Bumi Aksara
- Mohamed Gamal Aboelmaged, Tarek R Gebba. 2013. : An Examination Of Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior. *International Journal of Business Research and Development* ISSN 1929-0977. Vol. 2 No. 1, pp. 35-50 (2013)
- Mudrajad, Kuncoro. 2013. *Mudah memahami dan menganalisis Indikator ekonomi*. Yogyakarta.
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi 7. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif & RnD*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Tirtana, Irwan dan Sari, Shinta Permata. 2014. " *Analisis Pengaruh Persepsi*

---

*Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Penggunaan Mobile Banking*". Seminar Nasional dan Call For Paper Program Studi Akuntansi FEB-UMS. ISBN : 978-602-70429-2-6

**JBB**  
**5, 1**

Wen-Tsung Wu, Chie-Bein Chen, Chiao-Chen. 2016. "Applying the Analytic Hierarchy Process Decision Analysis to Better Understand Adoption Intentions of Mobile Banking". *Business and Economic Research* ISSN 2162-4860 2016, Vol. 6, No. 1 Taiwan

Yousafzai, S.Y (2003). *A proposed model of e-trust for Electronic Banking*. Technovation 23 (2003) 847-860 Cardiff Business School : Cardiff University

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Undang-Undang No 7 Tahun 1992 tentang perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31)

Unnia Rochmawati.,2016. Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan dan Sikap Nasabah Terhadap Penerimaan Penggunaan E-Banking Bagi Nasabah Bank BNI di Surabaya. [eprints.perbanas.ac.id/341/1/ARTIKEL%20ILMIAH](http://eprints.perbanas.ac.id/341/1/ARTIKEL%20ILMIAH)

Website PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk [www.bri.co.id](http://www.bri.co.id)

---

**175**

#### **Koresponden Penulis**

Penulis 1 dapat dikontak pada e-mail: 2015241008@students.perbanas.ac.id