

Pengaruh Keamanan dan Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking*: Studi Empiris pada Generasi Digital di Kota Pontianak

The Effect of Security and Trust on Intention to Use Mobile Banking: An Empirical Study on Digital Generation in Pontianak City

Imam Sugiharto*¹, Septian Tunijah Faradila², Ferdy Albethstian Alonso³, Beriandi⁴, Wanty Eka Jayanti⁵
^{1,2,3,4}Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika Pontianak
⁵Sistem Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika Pontianak
E-mail : ¹15240758@bsi.ac.id, ²15240196@bsi.ac.id, ³15240864@bsi.ac.id,
⁴15240884@bsi.ac.id, ⁵wanty.wej@bsi.ac.id

Received: Januari 01, 2026 | Revised: Januari 16, 2026 | Accepted: Januari 31, 2026

Abstrak

Penelitian ini mengkaji secara empiris pengaruh keamanan dan kepercayaan sistem terhadap niat menggunakan aplikasi *mobile banking* pada Generasi Digital di Kota Pontianak. Data kuantitatif dikumpulkan dari 111 responden melalui teknik *purposive sampling*. Pemilihan sampel dan metodologi telah divalidasi memenuhi kriteria *statistical power*, asumsi normalitas asimtotik melalui *Central Limit Theorem* (CLT), serta mitigasi *common method bias*. Hasil regresi linear berganda membuktikan bahwa secara parsial, keamanan tidak memiliki pengaruh signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa bagi *digital natives*, perlindungan teknis telah bertransformasi dari sekadar nilai tambah menjadi *hygiene factor* atau prasyarat dasar (*default expectation*). Sebaliknya, kepercayaan berpengaruh positif dan sangat signifikan, menjadikannya determinan dominan dalam adopsi teknologi yang digerakkan oleh validasi sosial (*social proof*). Secara simultan, kedua variabel mampu menjelaskan 74,4% variasi niat perilaku tanpa indikasi *overfitting*. Meskipun terdapat keterbatasan generalisasi (*validitas eksternal*) akibat metode *purposive sampling*, penelitian ini secara kuat menyumbangkan implikasi strategis bagi perbankan untuk menggeser fokus menuju penguatan *emotional branding* dan optimalisasi *User Experience* (UX).

Kata kunci: Generasi Digital, *Mobile Banking*, Kepercayaan, *Hygiene Factor*, *User Experience*

Abstract

This study empirically investigates the impact of system security and trust on mobile banking usage intention among Digital Generation in Pontianak City. Quantitative data were collected from 111 respondents utilizing a purposive sampling approach. The methodology was validated by fulfilling statistical power criteria, establishing asymptotic normality via the Central Limit Theorem (CLT), and mitigating common method bias. Multiple linear regression analysis reveals that system security independently does not exert a significant effect. For digital natives, technical protection has transitioned from a value-added motivator to a mere hygiene factor (default expectation). Conversely, perceived trust exerts a highly significant positive influence, emerging as the dominant determinant of technological adoption driven by social proof. Simultaneously, both predictors account for 74.4% of the variance in behavioral intention, devoid of any overfitting indications. Despite generalizability limitations concerning the purposive sampling method, this research robustly offers strategic implications for the banking industry, advocating a paradigm shift toward fostering emotional branding and optimizing User Experience (UX).

Keywords: Digital Generation, *Mobile Banking*, Perceived Trust, *Hygiene Factor*, *User Experience*

1. PENDAHULUAN

Evolusi teknologi informasi telah memicu transformasi fundamental dalam sektor perbankan, di mana digitalisasi layanan bukan lagi sekadar nilai tambah, melainkan sebuah keharusan untuk bertahan di era disrupsi [1]. Di Indonesia, aplikasi *mobile banking* muncul sebagai kanal layanan utama yang menggeser pola transaksi konvensional karena menawarkan fleksibilitas tanpa batasan waktu dan tempat [2]. Fenomena ini linier dengan tingginya penetrasi *smartphone* dan adaptasi gaya hidup digital, khususnya pada generasi muda (Generasi Milenial dan Generasi Z) yang sangat mementingkan aspek kepraktisan dalam penggunaan teknologi [2]. Oleh karena itu, keberlanjutan operasional perbankan saat ini sangat bergantung pada tingkat adopsi dan niat menggunakan (*intention to use*) yang berkelanjutan dari nasabahnya [3].

Meskipun menawarkan efisiensi tinggi, adopsi *mobile banking* tidak terlepas dari hambatan psikologis dan teknis, terutama yang berkaitan dengan persepsi risiko pada transaksi daring [4]. Dalam ekosistem finansial digital, dua determinan kunci yang saling berinteraksi dalam membentuk niat nasabah adalah faktor Keamanan (*Security*) dan Kepercayaan (*Trust*). Keamanan merepresentasikan perlindungan teknis terhadap aset informasi nasabah dari ancaman akses tidak sah [5], yang mencakup aspek kerahasiaan (*confidentiality*), integritas, otentikasi, hingga *non-repudiation* [6]. Sistem yang terjamin keamanannya secara empiris terbukti menjadi katalisator yang mendorong minat nasabah untuk bertransaksi [7]. Secara paralel, kepercayaan hadir sebagai dimensi psikologis yang merefleksikan keyakinan nasabah terhadap integritas dan kompetensi teknis perbankan sebagai penyedia layanan [3, 12]. Kepercayaan yang kokoh bukan hanya meningkatkan minat penggunaan awal [1], tetapi juga menjadi fondasi utama dalam membentuk niat meneruskan penggunaan layanan di masa depan [9].

Namun demikian, tinjauan literatur terhadap penelitian terdahulu menunjukkan adanya diskrepansi hasil [13] (*research gap*) yang signifikan mengenai pengaruh kedua variabel tersebut. Di satu sisi, beberapa studi mengonfirmasi bahwa keamanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat [3, 7]. Namun di sisi lain, hasil pengujian secara parsial memunculkan kontradiksi yang tajam. Sebagai contoh, studi terbaru menemukan bahwa faktor keamanan [6, 11] bahkan kepercayaan [5, 8] dalam kondisi tertentu justru tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Menariknya, temuan Pambudi et al. [8] yang dilakukan pada mahasiswa di Kota Pontianak menunjukkan bahwa kepercayaan tidak menjadi penentu utama, yang mengindikasikan adanya standar ekspektasi yang berbeda pada masyarakat lokal.

Terdapatnya ketidakkonsistenan hasil tersebut mengindikasikan bahwa pengaruh keamanan dan kepercayaan bersifat sangat kontekstual dan dinamis, bergantung pada karakteristik demografis penggunanya. Pemilihan Generasi Z di Kota Pontianak sebagai fokus utama penelitian ini didasarkan pada karakteristik mereka sebagai generasi pertama yang tumbuh tanpa pernah merasakan era sebelum adanya internet, menjadikan teknologi sebagai bagian alami dari eksistensi mereka [16]. Kelompok yang kerap disebut sebagai *Generation C (Connected)* ini memiliki tingkat adaptasi dan kepercayaan diri (*self-efficacy*) yang lebih tinggi terhadap inovasi digital [17]. Berbeda dengan generasi sebelumnya, Generasi Z memiliki standar ekspektasi yang sangat spesifik; mereka menetapkan jaminan keamanan teknis bukan lagi sebagai nilai tambah, melainkan sebagai prasyarat dasar (*default expectation*) dan kenyamanan mutlak yang semestinya sudah terjamin dalam sebuah aplikasi [17].

Landasan teoretis mengenai perilaku adaptif dan ekspektasi tinggi Generasi Z inilah yang menjadi pisau analisis untuk memverifikasi apakah anomali hasil terdahulu seperti ketidaksignifikanan faktor keamanan merupakan fenomena yang persisten pada kelompok pengguna *digital native* di tingkat lokal. Berdasarkan kerangka pemikiran teoretis bahwa keamanan teknis dan kepercayaan psikologis merupakan fondasi utama adopsi layanan [10, 12], penelitian ini bertujuan untuk menguji kembali hubungan kausal antara keamanan dan kepercayaan terhadap niat menggunakan *mobile banking* dengan mengacu pada indikator

komprehensif yang telah divalidasi [6]. Penelitian ini mengajukan tiga hipotesis utama: (H1) Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan; (H2) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan; dan (H3) Keamanan dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan aplikasi *mobile banking*.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Desain dan Alur Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori (*explanatory research*) untuk menguji hipotesis hubungan kausal antara variabel. Tahapan penelitian disusun secara sistematis dimulai dari identifikasi masalah, studi literatur, penentuan sampel, pengumpulan data, hingga analisis statistik untuk membuktikan pengaruh variabel Keamanan dan Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan.

2.2. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Kota Pontianak yang menggunakan layanan *mobile banking*. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) dalam publikasi Kota Pontianak Dalam Angka 2025, jumlah penduduk Kota Pontianak tercatat sebanyak 680.852 jiwa [14]. Mengingat jumlah populasi yang besar teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sampling*. Kriteria responden dibatasi pada: (1) Masyarakat yang berdomisili di Kota Pontianak, dan (2) Pengguna aktif aplikasi *mobile banking*. Mengingat platform perbankan digital mayoritas diadopsi oleh kelompok usia muda, distribusi sampel dalam penelitian ini secara alamiah didominasi oleh Generasi Z dan Milenial (*digital natives*).

Penentuan jumlah sampel sebanyak 111 responden dalam penelitian ini didasarkan pada pedoman kecukupan sampel dan kekuatan statistik (*statistical power*) dari Hair et al. [15]. Menurut pedoman tersebut, kelayakan sampel minimum untuk analisis multivariat dapat merujuk pada *10-times rule* (10 kali lipat dari jumlah maksimum indikator pembentuk konstruk atau jalur struktural). Mengingat model penelitian ini menguji dua prediktor utama (Keamanan dan Kepercayaan), jumlah 111 responden telah jauh melampaui batas minimal tersebut sehingga menjamin tingkat kekuatan statistik yang sangat memadai. Terkait dengan asumsi normalitas, meskipun uji statistik Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi di bawah 0,05, penelitian ini berpegang pada *Central Limit Theorem* (CLT). Teori ini menyatakan bahwa pada sampel besar ($n > 30$), distribusi sampling rata-rata akan mendekati normal terlepas dari bentuk distribusi populasi aslinya [18], sehingga asumsi normalitas dianggap terpenuhi secara asimtotik. Selain itu, potensi bias metode umum (*common method bias*) akibat penggunaan kuesioner tunggal telah diminimalisir dengan menjamin anonimitas responden serta pengacakan urutan pertanyaan.

2.3. Instrumen Penelitian

Data primer dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner daring (*Google Forms*) yang didistribusikan secara *purposive* kepada masyarakat Kota Pontianak pengguna aktif aplikasi *mobile banking*. Pengukuran konstruk dievaluasi dengan Skala Likert 5 titik (1 = Sangat Tidak Setuju s.d. 5 = Sangat Setuju) karena dinilai paling optimal untuk mengakomodasi variasi respons tanpa menimbulkan kelelahan kognitif (*cognitive fatigue*). Sebagai mitigasi prosedural terhadap bias metode umum (*common method bias*), desain instrumen menjamin anonimitas responden untuk meminimalisir ambiguitas dan mendorong objektivitas pengisian. Seluruh indikator yang diadaptasi dari literatur dirincikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Definisi operasional variabel dan indikator penelitian

Variabel	Indikator	Kode	Inti Pernyataan (Item)
Keamanan (X1) (Laudon, 2016, dalam Kurnia & Tandijaya, 2023)	<i>Authentication</i>	X1.1	Sistem verifikasi akses akun yang sah.
		X1.2	Proses verifikasi identitas setiap penggunaan.
	<i>Confidentiality</i>	X1.3	Perlindungan data pribadi dari pihak luar.
		X1.4	Jaminan kerahasiaan data transaksi.
	<i>Integrity</i>	X1.5	Keamanan data transaksi dari perubahan ilegal.
		X1.6	Akurasi dan konsistensi pemrosesan transaksi.
	<i>Non-repudiation</i>	X1.7	Pencatatan transaksi yang sistematis dan jelas.
		X1.8	Akuntabilitas bukti transaksi jika terjadi kendala.
Kepercayaan (X2) (Suh & Han, 2002, dalam Kurnia & Tandijaya, 2023)	<i>Ability</i>	X2.1	Kompetensi teknis bank dalam layanan digital.
		X2.2	Profesionalisme dalam pengelolaan aplikasi.
	<i>Integrity</i>	X2.3	Pemenuhan komitmen dan janji layanan bank.
		X2.4	Kesesuaian layanan dengan ketentuan berlaku.
	<i>Goodwill</i>	X2.5	Prioritas bank terhadap kepentingan nasabah.
		X2.6	Kepedulian bank terhadap kenyamanan pengguna.
Niat Menggunakan (Y) (Ferdinand, 2002, dalam Setyawan et al., 2023)	<i>Minat penggunaan rutin</i>	Y1.1	Intensi penggunaan dalam aktivitas keuangan.
		Y1.2	Keinginan penggunaan secara berkelanjutan.
	<i>Niat menggunakan di masa depan</i>	Y1.3	Rencana penggunaan di masa mendatang.
		Y1.4	Loyalitas penggunaan meski ada alternatif lain.
	<i>Merekomendasikan</i>	Y1.5	Kesediaan merekomendasikan kepada orang lain.
		Y1.6	Intensi menyarankan aplikasi kepada kerabat.

2.4. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Proses analisis mencakup dua tahap utama:

1. Evaluasi Instrumen dan Asumsi Klasik

Kualitas data diuji melalui uji validitas (*Pearson Product Moment*) dan uji reliabilitas (*Cronbach's Alpha* > 0,60). Selanjutnya, model regresi diuji terhadap asumsi klasik yang meliputi uji normalitas (*Kolmogorov-Smirnov* dan *plot visual*), multikolinearitas ($VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,10$), serta heteroskedastisitas (uji *Scatterplot*).

2. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan Regresi Linear Berganda untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap dependen, baik secara parsial (Uji t) maupun simultan (Uji F), serta koefisien determinasi (R^2) untuk melihat kontribusi pengaruh variabel.

Persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Dimana Y adalah Niat Menggunakan, X1 adalah Keamanan, dan X2 adalah Kepercayaan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik Responden

Profil responden dalam penelitian ini memberikan gambaran demografis yang menarik mengenai adopsi teknologi finansial di Kota Pontianak. Sebagaimana disajikan pada Tabel 2, dominasi kelompok usia 18-25 tahun menunjukkan bahwa platform digital perbankan lebih mudah diterima oleh kelompok masyarakat yang tumbuh di era informasi. Selain itu, variasi penggunaan aplikasi dari berbagai instrumen perbankan menunjukkan bahwa responden memiliki referensi yang cukup luas dalam menilai kualitas layanan.

Tabel 2. Distribusi karakteristik responden

Variabel	Kategori	Jumlah (n)	Persentase %
Jenis Kelamin	Laki-laki	52	46,8
	Perempuan	59	53,2
Usia	18–25 tahun	72	64,9
	26–35 tahun	17	15,3
	36–45 tahun	17	15,3
	>45 tahun	5	4,5
Aplikasi Mobile Banking	BCA Mobile	34	30,6
	BRImo (Bank BRI)	24	21,6
	Livin' by Mandiri	15	13,5
	BNI Mobile Banking	10	9
	BSI Mobile	7	6,3
	Lainnya	21	18,9
Total Responden		111	100

Berdasarkan profil demografi tersebut, terlihat bahwa mayoritas responden (64,9%) berada pada rentang usia 18–25 tahun (Generasi Z), dan jika diakumulasikan dengan kelompok usia 26–35 tahun (Milenial), maka 80,2% responden merupakan representasi dari kelompok *digital natives*. Dominasi kelompok usia muda ini melegitimasi penggunaan lensa teori perilaku konsumen digital (seperti *hygiene factor* dan ekspektasi teknologi) dalam menginterpretasikan hasil pengujian hipotesis pada bab pembahasan.

3.2. Hasil Uji Instrumen

Pengujian validitas dilakukan menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* dengan taraf signifikansi 5% (0,05). Dengan jumlah responden (N) sebanyak 111, maka diperoleh derajat kebebasan ($df = N - 2$) sebesar 109, sehingga nilai r tabel adalah 0,187.

Tabel 3. Hasil uji validitas dan reliabilitas

Variabel	Item	Rentang r hitung	r tabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Keamanan (X1)	X1.1 - X1.8	0,713 – 0,878	0,187	0,909	Valid & Reliabel
Kepercayaan (X2)	X2.1 - X2.6	0,851 – 0,900	0,187	0,931	Valid & Reliabel
Niat Menggunakan (Y)	Y1.1 - Y1.6	0,833 – 0,889	0,187	0,925	Valid & Reliabel

Berdasarkan Tabel 3, hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Keamanan (X1), Kepercayaan (X2), dan Niat Menggunakan (Y) memiliki rentang nilai r hitung antara 0,713 hingga 0,900. Karena nilai r hitung seluruh item jauh lebih besar daripada r tabel ($r \text{ hitung} > 0,187$), maka seluruh item instrumen dinyatakan valid.

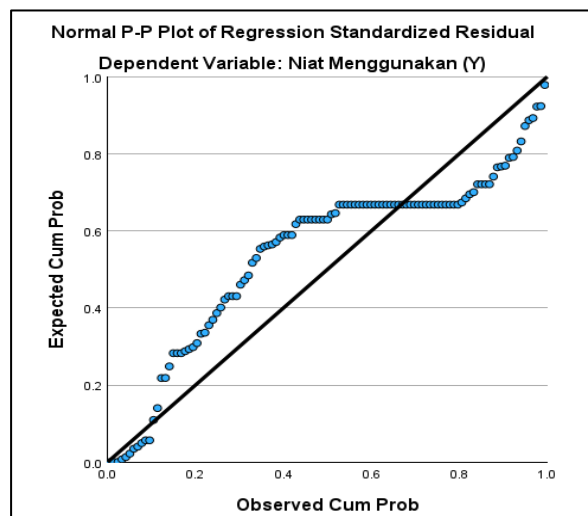
Selanjutnya, uji reliabilitas menunjukkan hasil yang sangat baik. Ketiga variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,90 (Keamanan = 0,909; Kepercayaan = 0,931; Niat Menggunakan = 0,925). Angka ini berada jauh di atas ambang batas standar 0,60, yang mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi (*excellent reliability*) yang merepresentasikan konsistensi internal yang kuat pada seluruh dimensi

variabel. Dengan demikian, jika pengukuran dilakukan kembali pada waktu yang berbeda dengan karakteristik responden yang serupa, hasil yang diperoleh akan tetap stabil dan dapat diandalkan.

Hasil ini mengonfirmasi bahwa seluruh instrumen memiliki akurasi dan stabilitas yang solid, sehingga sangat layak digunakan sebagai fondasi dalam pengujian hipotesis dan analisis inferensial selanjutnya tanpa risiko bias pengukuran.

3.3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik menunjukkan data memenuhi syarat regresi. Pada uji normalitas, meskipun nilai *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan signifikansi $< 0,05$, yang secara teknis mengindikasikan bahwa data residual tidak berdistribusi normal. Namun, hasil seperti ini umum terjadi pada penelitian dengan jumlah sampel besar ($N=111$), karena uji *Kolmogorov-Smirnov* sangat sensitif terhadap penyimpangan data sekecil apa pun. Oleh karena itu, pemeriksaan dilanjutkan dengan metode analisis grafik dan pendekatan teoretis *Central Limit Theorem* (CLT) [15].



Gambar 1. Grafik normal p-p plot

Berdasarkan Gambar 1, titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut, sehingga secara visual menunjukkan distribusi residual yang mendekati normal. Meskipun uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikansi $< 0,05$, analisis regresi tetap dilanjutkan. Hal ini merujuk pada Ghasemi dan Zahediasl [18] yang menyatakan bahwa pada ukuran sampel besar (> 30), pelanggaran asumsi normalitas tidak menimbulkan masalah yang fatal dalam penggunaan uji parametrik. Dengan jumlah sampel 111 responden dan dukungan grafik P-P Plot, asumsi normalitas secara praktis dianggap terpenuhi.

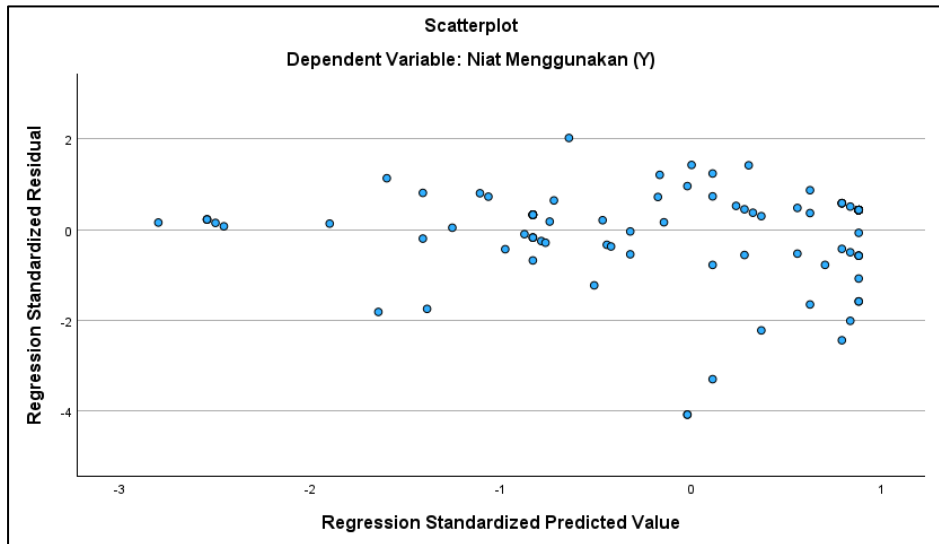
Selanjutnya uji multikolinearitas bertujuan untuk memastikan tidak adanya hubungan linear yang kuat antar variabel independen dalam model regresi.

Tabel 4. Hasil uji multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	0.176	1.545		0.114	0.909		
Keamanan (X1)	0.075	0.080	0.086	0.941	0.349	0.278	3.603
Kepercayaan (X2)	0.866	0.100	0.791	8.642	0.000	0.278	3.603

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4, diketahui bahwa variabel Keamanan (X1) dan Kepercayaan (X2) masing-masing memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,278 ($> 0,10$) dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 3,603 ($< 10,00$). Mengacu pada dasar pengambilan keputusan, karena nilai VIF jauh di bawah 10,00 dan nilai *Tolerance* di atas 0,10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi ini.

Selanjutnya Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan analisis visual melalui grafik *Scatterplot* pada gambar berikut.



Gambar 2. Scatterplot

Berdasarkan Gambar 2, terlihat bahwa titik-titik data menyebar secara acak serta tidak membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit. Titik-titik tersebut menyebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini, sehingga model layak digunakan untuk memprediksi Niat Menggunakan berdasarkan variabel Keamanan dan Kepercayaan.

3.4. Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda. Ringkasan hasil uji parsial (t), uji simultan (F), dan koefisien determinasi disajikan secara komprehensif pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (β)	t hitung	Sig.	Keterangan
(Constant)	0,176	0,114	0,909	-
Keamanan (X1)	0,075	0,941	0,349	Ditolak
Kepercayaan (X2)	0,866	8,642	0,000	Diterima
F hitung	161,047		0,000	Simultan Sig.
<i>Adjusted R</i> ²	0,744			

Persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 0,176 + 0,075 X_1 + 0,866 X_2$$

Berdasarkan Tabel 5, diketahui bahwa secara parsial Keamanan (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan (Sig. 0,349 > 0,05). Sebaliknya, Kepercayaan (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan (Sig. 0,000 < 0,05). Secara simultan, nilai F hitung 161,047 dengan signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan. Nilai *Adjusted R²* sebesar 0,744 mengindikasikan bahwa 74,4% variasi niat menggunakan dapat dijelaskan oleh model ini, tergolong kategori pengaruh yang kuat.

3.5. Pembahasan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Keamanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan dengan nilai signifikansi 0,349 (Sig > 0,05). Temuan ini mengindikasikan bahwa bagi masyarakat Kota Pontianak, khususnya Generasi Z yang merupakan *digital natives*, aspek keamanan (seperti enkripsi data dan OTP) sudah dianggap sebagai standar operasional minimum yang wajib ada pada layanan perbankan. Oleh karena itu, faktor keamanan tidak lagi berperan sebagai pemicu utama niat penggunaan, melainkan telah bergeser menjadi faktor dasar (*baseline factor*) atau *hygiene factor* yang keberadaannya dianggap wajib, namun tidak secara langsung meningkatkan niat penggunaan jika hanya memenuhi standar dasar. Temuan ini bukan berarti fitur keamanan tidak penting, melainkan telah terjadi pergeseran persepsi pengguna. Nasabah berasumsi bahwa bank sekelas BCA, BRI, atau Bank Mandiri secara inheren pasti sudah memiliki standar keamanan tertinggi, sehingga mereka tidak lagi mempertimbangkan faktor tersebut secara mendalam saat hendak menggunakan aplikasi, melainkan lebih melihat pada aspek kredibilitas institusi secara umum. Hasil ini sejalan dengan penelitian Humaero et al. [11] yang juga menemukan ketidaksignifikanan pada variabel keamanan dalam konteks tertentu.

Di sisi lain, Kepercayaan terbukti memiliki pengaruh positif dan sangat signifikan terhadap Niat Menggunakan dengan nilai signifikansi 0,000 (Sig < 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa kredibilitas institusi perbankan dalam menjaga amanah nasabah menjadi faktor penentu utama di Kota Pontianak. Sebagai kota pusat perdagangan dan jasa di Kalimantan Barat yang dinamis namun tetap memiliki ikatan sosial yang kuat, reputasi bank sering kali tervalidasi melalui *social proof* (bukti sosial) di kalangan komunitas generasi mudanya. Nasabah cenderung lebih berniat menggunakan aplikasi jika mereka memiliki keyakinan penuh terhadap integritas bank, terlepas dari fitur teknis keamanan yang ada. Temuan ini memperkuat teori yang dikemukakan oleh Utama et al. [1] dan Kurnia & Tandijaya [6] mengenai krusialnya rasa percaya sebagai fondasi utama dalam transaksi digital.

Secara simultan, kedua variabel terbukti berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 0,000 (Sig < 0,05). Meskipun secara parsial faktor keamanan tidak signifikan, keberadaannya tetap berkontribusi penting dalam model ketika dikombinasikan dengan kepercayaan untuk membentuk ekosistem layanan yang utuh. Yang menarik, nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) tercatat sebesar 74,4%. Tingginya nilai ini bukan merupakan indikasi *overfitting*, melainkan merepresentasikan dominasi mutlak dari variabel Kepercayaan (*Trust*) dalam membentuk niat perilaku Generasi Z. Temuan ini didukung oleh studi empiris berskala internasional oleh Rosli et al. [19] yang juga menemukan bahwa persepsi kepercayaan (*perceived trust*) mampu menjelaskan varians niat adopsi teknologi digital pada Generasi Z hingga mencapai

75,1%. Variabel Keamanan dan Kepercayaan mampu menjelaskan sebagian besar alasan mengapa nasabah ingin menggunakan aplikasi, sedangkan sisanya sebesar 25,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini (seperti kemudahan penggunaan atau promosi). Hal ini membuktikan bahwa kombinasi rasa aman (sebagai dasar) dan rasa percaya (sebagai pendorong) adalah kunci utama adopsi teknologi perbankan di Pontianak.

4. KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan mengenai determinan adopsi aplikasi mobile banking pada Generasi Digital di Kota Pontianak, penelitian ini menarik tiga kesimpulan utama:

1. Keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan secara parsial (H1 ditolak). Bagi kelompok *digital natives*, fitur keamanan teknis tidak lagi bertindak sebagai pendorong motivasi utama, melainkan telah bertransformasi menjadi *hygiene factor* atau prasyarat dasar (*default expectation*) yang wajib dipenuhi oleh penyedia layanan perbankan.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan secara parsial (H2 diterima). Kredibilitas institusi perbankan dan keyakinan personal terbukti menjadi determinan paling dominan dan krusial bagi Generasi Z di Kota Pontianak dalam memutuskan untuk mengadopsi inovasi layanan finansial digital.
3. Keamanan dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan (H3 diterima). Kedua variabel ini secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi niat perilaku sebesar 74,4%. Hal ini membuktikan bahwa meskipun keamanan hanya bertindak sebagai fondasi dasar, kombinasinya dengan kepercayaan yang kuat akan menciptakan ekosistem layanan yang secara mutlak mendorong niat adopsi aplikasi *mobile banking*.

4.2. Keterbatasan Penelitian

Meskipun model yang diusulkan memiliki daya penjas yang tinggi, penelitian ini tidak lepas dari beberapa keterbatasan yang berdampak pada validitas eksternal. Pertama, penggunaan teknik *purposive sampling* pada satu area demografis yang spesifik (Kota Pontianak) membatasi kemampuan generalisasi temuan ini ke populasi tingkat nasional. Kedua, penelitian ini belum melakukan analisis komparasi (*multigroup analysis*) untuk membedah secara spesifik perbedaan perilaku antara kelompok usia di dalam Generasi Digital maupun berdasarkan gender. Keterbatasan-keterbatasan ini diharapkan dapat menjadi landasan pijakan bagi eksplorasi metodologis pada studi selanjutnya.

4.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak terkait dan penelitian selanjutnya:

1. Saran bagi Pihak Perbankan (Implikasi Praktis)

Bagi pihak perbankan, temuan ini memberikan implikasi manajerial yang strategis. Promosi yang hanya menonjolkan fitur keamanan teknis tidak lagi efektif untuk memikat Generasi Z, karena aspek tersebut telah dianggap sebagai *hygiene factor* (prasyarat dasar). Oleh karena itu, bank disarankan untuk menggeser fokus pemasarannya pada strategi *emotional branding* yang mampu membangun ikatan kepercayaan (*trust*) dan kredibilitas institusi secara jangka panjang. Selain itu, investasi pada perbaikan desain antarmuka (*User Interface/UI*) dan pengalaman pengguna (*User Experience/UX*) yang intuitif, minim hambatan (*frictionless*),

- dan personal menjadi sangat krusial, mengingat preferensi *digital natives* yang lebih mengutamakan kenyamanan akses di atas sekadar klaim proteksi teknis.
2. Saran bagi Penelitian Selanjutnya (Implikasi Akademis)
Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggunakan pendekatan metodologi yang lebih mutakhir seperti *Structural Equation Modeling* (SEM), baik berbasis varians (PLS-SEM) maupun kovarians (CB-SEM). Pendekatan ini akan lebih optimal dibandingkan regresi linier berganda dalam menangkap kompleksitas dan mengurangi redundansi pada hubungan antar-konstruk laten yang berbasis persepsi psikologis. Selain itu, penerapan studi longitudinal (*longitudinal study*) dapat dipertimbangkan untuk mengukur konsistensi niat penggunaan *mobile banking* dari waktu ke waktu. Untuk memperkaya model teoritis, peneliti masa depan sangat dianjurkan untuk mengeksplorasi variabel baru, seperti literasi keuangan digital (*digital financial literacy*) atau persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), sebagai variabel mediasi atau moderasi guna melihat efek interaksinya terhadap niat perilaku.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. N. B. Utama, R. Fitriani, D. Firdaus, Z. Arief, and A. Y. Vandikas, "Analisis Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking," *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, vol. 4, no. 1, pp. 2687–2696, 2024. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.6221>
- [2] N. Amanda and M. N. Ibadillah, "Pengaruh Faktor Keamanan dan Kemudahan terhadap Minat Generasi Millennial Menggunakan Mobile Banking," *Jurnal Al-Fatih Global Mulia*, vol. 5, no. 1, pp. 31–44, 2023. <https://doi.org/10.59729/alfatih.v5i1.59>
- [3] F. Rozi and M. Ziyad, "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank BTN," *Jurnal Sains Manajemen dan Kewirausahaan (JSMK)*, vol. 3, no. 2, pp. 92–102, 2019. <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/jsmk/article/view/8040>
- [4] R. Ningrum, "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu," Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Palu, Palu, 2020. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v3i1.37.30-45>
- [5] W. Utami et al., "Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan BSI (Bank Syariah Indonesia) Mobile," *Academica: Journal of Multidisciplinary Studies*, vol. 7, no. 1, pp. 1–22, 2023. <https://doi.org/10.22515/academica.v7i1.7414>
- [6] R. A. Kurnia and T. N. B. Tandijaya, "Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Security dan Trust terhadap Intention to Use Aplikasi JAGO," *Jurnal Manajemen Pemasaran*, vol. 17, no. 1, pp. 64–72, 2023. <https://doi.org/10.9744/jmp.17.1.64-72>
- [7] H. Handinisari, S. Muhlisin, and Yono, "Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Banking (BSI KCP Jalan Baru)," *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, vol. 4, no. 3, pp. 818–828, 2023. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i3.2076>
- [8] R. A. Pambudi, M. F. S. Musfiroh, T. Hinawati, and A. Khabib, "Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Keamanan, Dan Kemudahan Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia," *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, vol. 3, no. 2, 2023. <https://doi.org/10.32699/jamasy.v3i2.5394>
- [9] D. Setyawan, V. A. M. Damayanti, Sugiyarmasto, and N. A. Budiadi, "Penguatan Kepercayaan dalam Membentuk Niat Meneruskan Penggunaan Mobile Banking,"

- Ambara: Journal Management, Business, and Accounting*, vol. 22, no. 1, 2023. <https://doi.org/10.33557/mbia.v22i1.2291>
- [10] D. N. Piupi, D. C. Y. Simanjuntak, O. V. B. Sianipar, and A. Ariski, "Analisis Pengaruh Privasi, Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Niat Untuk Bertransaksi Secara Online Di Bank BCA Medan," *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, vol. 4, no. 1, pp. 901–909, 2023. <https://doi.org/10.37385/msej.v4i2.1381>
- [11] A. Humaero, M. Masruron, and Y. Andriani, "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Fitur Berbagi-Ziswaf pada Mobile Banking BSI," *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, vol. 4, no. 3, pp. 6681–6686, 2025. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2998>
- [12] I. K. Y. Asmara and N. M. W. Kusumadewi, "Peran Kepercayaan Memediasi Kemudahan Penggunaan dan Security terhadap Niat Menggunakan BCA Mobile Banking," *E-Jurnal Manajemen U niversitas Udayana*, vol. 11, no. 1, pp. 21–40, 2022. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2022.v11.i01.p02>
- [13] D. Septa and H. Ali, "Persepsi Manfaat Kemudahan terhadap Niat dalam Penggunaan Aplikasi Mobile Banking," *JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, vol. 6, no. 2, pp. 173–182, 2024. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i2.3402>
- [14] BPS Kota Pontianak, *Kota Pontianak Dalam Angka 2025*. Pontianak: Badan Pusat Statistik Kota Pontianak, 2025. <https://pontianakkota.bps.go.id/id/publication>
- [15] J. F. Hair Jr., G. T. M. Hult, C. M. Ringle, M. Sarstedt, N. P. Danks, and S. Ray, Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook. *Cham, Switzerland: Springer*, 2021. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- [16] A. Alruthaya, T.-T. Nguyen, and S. Lokuge, "The Application of Digital Technology and the Learning Characteristics of Generation Z in Higher Education," *Australasian Conference on Information Systems*, Sydney, 2021. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2111.05991>
- [17] A. Fitriati, N. Tubastuvi, R. Mudjiyanti, S. Wahyuni, and V. C. Ibarra, "Mobile banking acceptance model for Generation Z: The role of trust, self-efficacy, and enjoyment," *Journal of Accounting and Investment*, vol. 25, no. 3, pp. 1109–1132, 2024, <https://doi.org/10.18196/jai.v25i3.21639>
- [18] A. Ghasemi and S. Zahediasl, "Normality tests for statistical analysis: A guide for non-statisticians," *International Journal of Endocrinology and Metabolism*, vol. 10, no. 2, pp. 486–489, 2012. <https://doi.org/10.5812/ijem.3505>
- [19] M. S. Rosli, N. S. Saleh, A. M. Ali, and S. A. Bakar, "Exploring the Factors Influencing Artificial Intelligence Adoption among Gen Z University Students: the Role of Self-Efficacy and Perceived Trust," *Journal for STEM Education Research*, 2026, <https://doi.org/10.1007/s41979-025-00171-2>