

HUBUNGAN ANTARA KEMUDAHAN SISTEM OPERASIONAL MOBILE BANKING DENGAN MINAT PENGGUNAAN JANGKA PANJANG NASABAH BANK BCA

Dara Nirwana¹, Ela Nurlaela², Ghefira Sari Kholili³
daranirwana15@gmail.com¹, elanurlaela@uym.ac.id², ghefirasarikholili@gmail.com³
Universitas Yatsi Madani

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kemudahan sistem operasional mobile banking dengan minat penggunaan jangka panjang nasabah Bank BCA. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 84 responden yang merupakan nasabah aktif pengguna aplikasi BCA Mobile. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, sedangkan analisis data dilakukan dengan regresi linear sederhana menggunakan IBM SPSS Statistics 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan sistem operasional mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan jangka panjang. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 7,393 yang lebih besar dari t tabel serta tingkat signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kemudahan sistem operasional mampu menjelaskan 40% variasi minat penggunaan jangka panjang. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan mobile banking.

Kata Kunci: Mobile Banking, Kemudahan Sistem, Minat Penggunaan Jangka Panjang, Bank BCA.

ABSTRACT

This study aims to analyze the relationship between the ease of mobile banking operational systems and long-term usage intention among Bank BCA customers. The research employed a quantitative approach using a survey method by distributing questionnaires to 84 active users of the BCA Mobile application. The sampling technique used was purposive sampling, and data analysis was conducted using simple linear regression with IBM SPSS Statistics 25. The results indicate that the ease of mobile banking operational systems has a positive and significant effect on long-term usage intention. This is evidenced by a t -value of 7.393, which is higher than the t -table value, with a significance level of 0.000. The coefficient of determination shows that the ease of operational systems explains 40% of the variance in long-term usage intention. The findings of this study are expected to provide practical insights for banks in improving mobile banking service quality.

Keywords: Mobile Banking, Ease Of Use, Long-Term Usage Intention, Bank BCA.

PENDAHULUAN

Pengembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah membawa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di sektor perbankan. Digitalisasi perbankan menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan efisiensi operasional, kualitas yang semakin ketat, serta daya saing bank di Tengah persaingan industri keuangan yang semakin ketat. pemanfaatan teknologi digital memungkinkan bank untuk terus berinovasi dalam menghadirkan layanan berbasis teknologi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern.

Salah satu bentuk inovasi perbankan digital yang berkembang pesat di Indonesia adalah layanan mobile banking. Mobile banking memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara real time melalui perangkat smartphone, seperti transfer dana, pembayaran, pembelian, hingga pengelolaan rekening. Menurut Davis (1989) dalam teori Technology Acceptance Model (TAM), penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi saat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan pengguna dan persepsi kegunaan. Apabila suatu

sistem dianggap mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata bagi penggunanya, maka kecenderungan individu untuk menggunakan teknologi tersebut akan semakin tinggi.

Bank Central Asia (BCA) sebagai salah satu bank swasta terbesar di Indonesia telah mengadopsi teknologi digital melalui peluncuran aplikasi BCA Mobile sejak tahun 2011. Aplikasi ini terus dikembangkan dengan berbagai fitur inovatif untuk menunjang kebutuhan transaksi nasabah, seperti transaksi perbankan, pembukaan rekening secara online, fitur Tarik tunai tanpa kartu, hingga layanan gaya hidup. Meskipun demikian, dalam beberapa tahun terakhir BCA Mobile menghadapi persaingan. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan fitur dan teknologi canggih saja belum tentu menjamin tingginya minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking secara berkelanjutan.

Selain persepsi kemudahan dan kegunaan, faktor kepercayaan menjadi aspek penting dalam penggunaan mobile banking. Lau dan Lee (dalam Anwar, 2018) menyatakan bahwa kepercayaan merupakan kesediaan individu untuk menggantungkan diri pada pihak lain dengan tingkat resiko tertentu. Dalam konteks mobile banking, kepercayaan berkaitan dengan keamanan sistem, perlindungan data pribadi, serta keandalan aplikasi dalam menjalankan transaksi keuangan. Rendahnya tingkat kepercayaan nasabah dapat menurunkan minat pengguna layanan mobile banking, terutama di Tengah meningkatnya kasus penipuan digital seperti phishing dan smishing.

Faktor lain yang turut memengaruhi minat pengguna mobile banking adalah persepsi risiko dan persepsi biaya. Menurut Dowling (dalam Farizi dan Syaefullah, 2014) persepsi risiko merupakan pandangan negatif konsumen terhadap kemungkinan terjadinya kerugian akibat penggunaan suatu produk atau layanan. Semakin tinggi resiko yang dirasakan oleh nasabah, maka semakin rendah minat untuk menggunakan mobile banking. Selain itu, biaya yang harus dikeluarkan oleh nasabah, seperti penggunaan kuota internet dan akses jaringan, juga menjadi pertimbangan penting. Semakin besar biaya yang dirasakan, maka kecenderungan minat pengguna mobile banking dapat menurun.

Di samping itu, Word of Mouth (WOM) juga memiliki peran penting dalam membentuk minat nasabah. Menurut Kotler dan Keller (2012), Word of Mouth merupakan bentuk komunikasi antar individu berupa rekomendasi atau pengalaman pribadi terhadap suatu produk atau jasa. Informasi positif yang disampaikan oleh pengguna lain dapat meningkatkan kepercayaan dan minat calon pengguna untuk mencoba dan menggunakan layanan mobile banking. Sebaliknya, pengalaman negative yang tersebar luas dapat menurunkan minat nasabah terhadap aplikasi perbankan digital.

Berdasarkan fenomena tersebut serta adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu mengenai fakto-faktor yang memengaruhi minat pengguna mobile banking, maka penelitian ini penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kepercayaan, persepsi kemudahan pengguna, persepsi risiko, persepsi biaya, dan positive word of mouth terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile Banking BCA. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara akademis dalam pengembangan kajian perbankan digital serta memberikan rekomendasi praktis bagi pihak perbankan dalam meningkatkan kualitas dan penerimaan layanan mobile banking.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuisioner tertutup yang disebar kepada 84 responden, yaitu pada nasabah Bank BCA yang menggunakan aplikasi BCA Mobile. Instrumen yang digunakan berupa skala Likert untuk mengukur variable yang diteliti. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu penarikan sample berdasarkan kriteria responden berusia 18-45 tahun, merupakan nasabah aktif Bank BCA, telah menggunakan

aplikasi BCA Mobile minimal selama 6 bulan terakhir, dan aktif melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut.

Penelitian ini menggunakan satu variable independen dan satu variable dependen. Variable independent (X) dalam penelitian ini adalah Kemudahan Sistem Operasional Mobile Banking. Sementara itu, variable (Y) dalam penelitian ini adalah Minat Penggunaan Jangka Panjang, yang mencerminkan kecenderungan nasabah untuk terus menggunakan aplikasi BCA Mobile dalam jangka panjang. Seluruh variable ini diukur menggunakan skala likert melalui pernyataan-pertanyaan yang disusun dalam kuesioner penelitian.

Populasi penelitian ini mencakup nasabah Bank BCA yang menggunakan atau pernah menggunakan aplikasi Bank BCA Mobile. Teknik pengambilan sample dilakukan dengan menerapkan Rumus Slovin yaitu untuk menentukan jumlah sample yang representative dari populasi. Pada penelitian kali ini, perhatian utama difokuskan pada preferensi dan respons nasabah Bank BCA terhadap aplikasi BCA Mobile dengan mengambil populasi 525 dan tingkat kesalahan yaitu 10% atau 0,10;

$$\begin{aligned}
 N &= 525 & e &= 0,10 \\
 N &= 525/1 + (525 \times 0,10^2) \\
 &= 525/1 + (525 \times 0,01) \\
 &= 525/1 + 5,25 \\
 &= 525/6,25 \\
 &= 84
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah **84 responden** yang dimana sampel ini telah mewakili para nasabah Bank BCA pengguna aplikasi BCA Mobile.

Instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan data. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuisioner valid dengan nilai '*hitung*' > '*tabel*' yaitu (0,214). Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai sebesar 0,755 untuk variabel persepsi kepercayaan dan 0,884 untuk variabel minat menggunakan mobile banking, yang keduanya lebih besar dari 0,6, sehingga dianggap reliabel. Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak aplikasi IBM SPSS Statistics 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1. Deskriptif Variabel Kemudahan Sistem Operasional Mobile Banking (X)

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean
X.1	84	2.00	5.00	4.1786
X.2	84	3.00	5.00	4.3929
X.3	84	2.00	5.00	4.2500
X.4	84	2.00	5.00	4.4048
X.5	84	2.00	5.00	4.1667
X.6	84	3.00	5.00	4.2381
X.7	84	2.00	5.00	3.8571
X.8	84	2.00	5.00	4.3690
X.9	84	1.00	5.00	4.2738
X.10	84	2.00	5.00	4.3929
Total_X	84	29.00	50.00	42.5238
Valid N (listwise)	84			

Sumber: Hasil data diolah di IBM SPSS statistics 25

Berdasarkan table 1, variable kemudahan Sistem Operasional Mobile Banking (X) terdiri dari 10 item pernyataan (X.1-X.10) dengan 84 responden (N=84) dan data yang valid. Menunjukkan nilai minimum **2,00** dan maksimum **5,00** untuk setiap pernyataan (X.1 – X.10), dengan rata-rata (Mean) berkisar antara **3,8571 hingga 4,4048**. Pernyataan X.4 yaitu "Fitur-fitur yang tersedia pada mobile banking BCA mudah digunakan" memiliki rata-rata tertinggi (**4,4048**), diikuti oleh pernyataan X.2 yaitu "Tampilan menu pada mobile banking BCA mudah dipahami" dan X.10 yaitu "Secara keseluruhan, sistem operasional mobile banking BCA mudah digunakan" yang keduanya memiliki rata-rata (**4,3929**). Sedangkan pernyataan X.7 memiliki rata-rata terendah (**3,8571**). Total skor keseluruhan (Total_X) menunjukkan nilai minimum **29,00**, maksimum **50,00**, dan rata-rata **42,5238**. Hal ini mengidentifikasi bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kemudahan sistem operasional mobile banking BCA yang diukur.

Tabel 2. Deskriptif Variabel Minat Penggunaan Jangka Panjang (Y)

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean
Y.1	84	2.00	5.00	4.1667
Y.2	84	2.00	5.00	4.1310
Y.3	84	2.00	5.00	4.1310
Y.4	84	1.00	5.00	3.8333
Y.5	84	1.00	5.00	3.8452
Y.6	84	2.00	5.00	4.2381
Y.7	84	2.00	5.00	4.1548
Y.8	84	1.00	5.00	4.0833
Y.9	84	2.00	5.00	4.1905
Y.10	84	1.00	5.00	4.1190
Total_Y	84	22.00	50.00	40.8929
Valid N (listwise)	84			

Sumber: Hasil data diolah di IBM SPSS statistics 25

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada tabel di atas mengenai variabel (Y) mengenai Minat Penggunaan Jangka Panjang diperoleh data dari **84 responden** menunjukkan nilai minimum berkisar antara **1,00 hingga 2,00** dan maksimum **5,00** untuk setiap pernyataan (Y.1 – Y.10), dengan rata-rata (Mean) berkisar antara **3,8333 hingga 4,2381**. Pernyataan Y.6 yaitu "Mobile banking BCA mendukung kebutuhan transaksi saya di masa mendatang" memiliki rata-rata tertinggi (**4,2381**), diikuti oleh pernyataan Y.9 yaitu "Pengalaman positif membuat saya ingin terus menggunakan mobile banking BCA" dengan rata-rata (**4,1905**), mengindikasikan bahwa responden memberikan penilaian sangat positif terhadap dukungan mobile banking BCA untuk kebutuhan masa depan dan pengalaman positif yang mendorong penggunaan berkelanjutan. Sedangkan pernyataan Y.4 memiliki rata-rata terendah (**3,8333**). Item Y.4, Y.5, Y.8, dan Y.10 menunjukkan variasi paling luas dengan rentang nilai minimum **1,00** dan maksimum **5,00**, mengindikasikan keberagaman persepsi responden yang paling tinggi pada item-item tersebut. Total skor keseluruhan (Total_Y) menunjukkan nilai minimum **22,00**, maksimum **50,00**, dan rata-rata **40,8929**. Hal ini mengidentifikasi bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif dan tinggi terhadap minat penggunaan jangka panjang mobile banking BCA yang diukur.

**Pengujian Hipotesis
Hasil Uji Regresi**

Tabel 3. Hasil Uji Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	2.203	5.259		.419	.676
	Kemudahan Sistem Operasional Mobile Banking (X)	.910	.123	.632	7.393	.000

a. Dependent Variable: Minat Pengguna Jangka Panjang (Y)

Sumber: Hasil data diolah di IBM SPSS statistics 25

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana yang disajikan pada Tabel 3, diperoleh persamaan regresi: $Y = 2,203 + 0,910X$.

Nilai konstanta sebesar 2,203 menunjukkan bahwa jika variabel Kemudahan Sistem Operasional Mobile Banking (X) bernilai nol, maka Minat Penggunaan Jangka Panjang (Y) akan sebesar 2,203 satuan. Nilai koefisien regresi sebesar 0,910 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kemudahan Sistem Operasional Mobile Banking akan meningkatkan Minat Penggunaan Jangka Panjang sebesar 0,910 satuan. Koefisien yang bertanda positif menunjukkan hubungan searah antara kedua variabel. Nilai Beta sebesar 0,632 menunjukkan kontribusi yang kuat dari Kemudahan Sistem Operasional Mobile Banking terhadap Minat Penggunaan Jangka Panjang, dengan standard error 0,123 yang mengindikasikan tingkat kesalahan estimasi yang kecil dan model regresi memiliki akurasi yang baik.

Hasil Uji Parsial (Uji T)

Tabel 4. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Variabel	Nilai ^t hitung	Nilai ^t tabel	Sig	Kondisi
Kemudahan Sistem Operasional Mobile Banking (X)	7,393	1,989	0,000	^t hitung > ^t tabel

Dependent Variabel: Minat Pengguna Jangka Panjang (Y)

Sumber: Hasil data diolah di IBM SPSS statistics 25

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) yang disajikan pada table 3, diperoleh nilai ^thitung = 7,393 > ^ttabel = 1,989 dengan tingkat sig= 0,000 < 0,05, sehingga memenuhi kondisi ^thitung > ^ttabel. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Sistem Operasional Mobile Banking (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pengguna Jangka Panjang (Y). Nilai ^thitung yang jauh melebihi ^ttabel dan nilai signifikan yang sangat kecil (0,000) mengindikasikan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sangat kuat secara statistik. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Kemudahan Sistem Operasional Mobile Banking berpengaruh signifikan terhadap Minat Pengguna Jangka Panjang dapat diterima, yang berarti semakin tinggi kemudahan sistem operasional mobile banking BCA, maka semakin tinggi pula minat konsumen untuk menggunakan layanan tersebut dalam jangka Panjang.

Hasil Uji Simultan Uji F

Tabel 5. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1232.579	1	1232.579	54.649	.000 ^b
	Residual	1849.457	82	22.554		
	Total	3082.036	83			

a. Dependent Variable: Minat Pengguna Jangka Panjang (Y)

b. Predictors: (Constant), Kemudahan Sistem Operasional Mobile Banking (X)

Sumber: Hasil data diolah di IBM SPSS statistics 25

Berdasarkan tabel ANOVA, diperoleh nilai $F_{hitung} = 54,649 > F_{tabel} = 3,96$ dengan tingkat signifikansi = **0,000** ($p < 0,05$). Nilai signifikansi yang berada jauh di bawah batas alpha **0,05** menunjukkan bahwa model regresi yang dikembangkan memiliki kekuatan prediksi yang sangat signifikan. Dengan demikian, hipotesis diterima, yang mengindikasikan bahwa variabel Kemudahan Sistem Operasional Mobile Banking (X) secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Minat Penggunaan Jangka Panjang (Y). Nilai sum of squares untuk regression sebesar **1232,579** dengan $df = 1$ menghasilkan mean square sebesar **1232,579**, sementara residual menunjukkan sum of squares sebesar **1849,457** dengan $df = 82$ dan mean square sebesar **22,554**. Total sum of squares adalah **3082,036** dengan $df = 83$, menunjukkan bahwa model regresi yang dikembangkan memiliki kekuatan prediksi yang sangat signifikan dan model regresi yang digunakan layak (fit). Dengan demikian, hipotesis diterima, yang mengindikasikan bahwa variabel Kemudahan Sistem Operasional Mobile Banking (X) secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Minat Penggunaan Jangka Panjang (Y), yang berarti variabel independen mampu menjelaskan variasi variabel dependen secara signifikan.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.632 ^a	.400	.393	4.749

a. Predictors: (Constant), Kemudahan Sistem Operasional Mobile Banking (X)

Sumber: Hasil data diolah di IBM SPSS statistics 25

Berdasarkan hasil analisis Model Summary yang disajikan pada Tabel 5, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,632 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara variabel Kemudahan Sistem Operasional Mobile Banking (X) dengan Minat Penggunaan Jangka Panjang (Y). Nilai R Square sebesar 0,400 atau 40,0% mengindikasikan bahwa variabel Kemudahan Sistem Operasional Mobile Banking mampu menjelaskan 40,0% variasi atau perubahan yang terjadi pada variabel Minat Penggunaan

Jangka Panjang, sedangkan sisanya sebesar 60,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,393 atau 39,3% menunjukkan kemampuan prediksi model yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel dan ukuran sampel. Nilai Standard Error of the Estimate sebesar 4,749 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi model regresi yang relatif kecil, yang berarti model memiliki akurasi yang cukup baik dalam memprediksi Minat Penggunaan Jangka Panjang mobile banking BCA berdasarkan Kemudahan Sistem Operasional Mobile Banking.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan Sistem Operasional Mobile Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan Jangka Panjang. Hal ini dibuktikan dengan persamaan regresi $Y = 2,203 + 0,910X$, yang berarti setiap peningkatan satu satuan pada kemudahan sistem operasional akan meningkatkan minat penggunaan jangka panjang sebesar 0,910 satuan. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung $7,393 > t$ tabel 1,989 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti hipotesis diterima. Semakin mudah sistem operasional mobile banking BCA digunakan, maka semakin tinggi minat konsumen untuk terus menggunakannya dalam jangka panjang. Hasil uji F juga mendukung dengan nilai F hitung $54,649 > F$ tabel 3,96 dan signifikansi 0,000, menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan.

Nilai R Square sebesar 0,400 atau 40,0% menunjukkan bahwa Kemudahan Sistem Operasional Mobile Banking mampu menjelaskan 40,0% variasi dalam Minat Penggunaan Jangka Panjang, sedangkan 60,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti keamanan, kepercayaan, kualitas layanan, atau promosi yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian tertinggi pada item X.4 "Fitur-fitur yang tersedia pada mobile banking BCA mudah digunakan" dengan mean 4,4048, yang mengindikasikan bahwa kemudahan fitur menjadi aspek penting bagi pengguna. Pada variabel Minat Penggunaan Jangka Panjang, item Y.6 "Mobile banking BCA mendukung kebutuhan transaksi saya di masa mendatang" memiliki mean tertinggi 4,2381, menunjukkan bahwa responden yakin mobile banking BCA dapat memenuhi kebutuhan mereka di masa depan.

Temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi niat pengguna untuk mengadopsi dan terus menggunakan teknologi. Pengalaman positif dalam menggunakan sistem yang mudah akan mendorong pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut dalam jangka panjang. Implikasi dari penelitian ini adalah BCA perlu terus meningkatkan kemudahan sistem operasional mobile banking melalui pengembangan fitur yang user-friendly, penyederhanaan tampilan menu, dan peningkatan kecepatan akses untuk mempertahankan dan meningkatkan minat penggunaan jangka panjang konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Kemudahan Sistem Operasional Mobile Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan Jangka Panjang nasabah Bank BCA. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis regresi linear sederhana yang menunjukkan koefisien regresi bernilai positif, serta hasil uji parsial (uji t) dengan nilai t hitung sebesar 7,393 yang lebih besar dari t tabel 1,989 dan tingkat signifikansi $0,000 (< 0,05)$, sehingga hipotesis penelitian dapat diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin mudah sistem operasional aplikasi BCA Mobile digunakan, baik dari segi tampilan, fitur, maupun proses transaksi, maka semakin tinggi pula kecenderungan nasabah untuk terus menggunakan layanan tersebut dalam jangka panjang. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa Kemudahan Sistem

Operasional Mobile Banking mampu menjelaskan sebesar 40,0% variasi Minat Penggunaan Jangka Panjang, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor utama dalam mendorong penerimaan dan keberlanjutan penggunaan teknologi. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan pentingnya bagi Bank BCA untuk terus meningkatkan kemudahan sistem operasional aplikasi mobile banking melalui pengembangan fitur yang user-friendly, penyederhanaan tampilan, serta peningkatan kualitas layanan digital guna mempertahankan dan meningkatkan minat penggunaan jangka panjang nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonjael. (2012). tabel-f-0-05-a. Retrieved from <https://antonjael.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/12/tabel-f-0-05-a.pdf>
- Enda. (2022, Agustus 25). Uji Regresi Linear Sederhana Dengan SPSS | Pembahasan Lengkap! Retrieved from Enda Channel: <https://youtu.be/ekj36wglNYU?si=cDQH3d8-kGO74J2->
- Euglezyano, G., & Murtiasih, S. (2025). Pengaruh Prepsesi Kepercayaan, Prepsesi Kemudahan, Prepsesi Risiko, Prepsesi Biaya Dan Positive Word Of Mouth (WOM) Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi . *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 29-52.
- Ghassani, A., Raharso, S., & Tiorida, E. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, dan Persepsi Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan Mobile Banking: Kasus Penggunaan Aplikasi BCA Mobile di Kota Bandung. *VISA: Journal of Visions and Ideas*, 1059-1078.
- Isdianto, W. (2022, Feb 27). Tutorial SPSS - Cara Uji Validitas dan Reliabilitas. Retrieved from Wuri Isdianto: <https://youtu.be/vZaPPOZ4kek?si=5KWyI1QHJJXplaHU>
- Marthauli, Mirati, R. E., & Vidyasari, R. (2021). Pengaruh Ketersediaan Fitur Layanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan BCA Mobile di Wilayah Jabodetabek. *Account: Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*, 1463-1472.
- Raharjo, S. (2017, Mar 20). Uji t dan Uji F dalam Analisis Regresif Brganda dengan SPSS Lengkap. Retrieved from Sahid Raharjo : https://youtu.be/7OYkRGcAK1o?si=inAxwzyI0E3a1z_d
- Raharjo, S. (2018, Nov 24). Cara Memasukan Dta Kuisiioner Skala Likert di SPSS Lengkap. Retrieved from Sahid Raharjo: https://youtu.be/UJh8boc_z4c?si=VhRHwDdJYxS6Yp2O
- RAKAPEDIA. (2023, Nov 22). Cara Uji Validitas dan Reabilitas Kuisiioner Menggunakan Aplikasi SPSS | Tutorial SPSS. Retrieved from RAKAPEDIA: <https://youtu.be/luCcC8OCT94?si=OchrbrtchZrgijW9>
- rufliismada. (2012). tabel-t. Retrieved from <https://rufiismada.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/10/tabel-t.pdf>
- Veonnita, R., & Rojuaniah. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kegunaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Melalui Kepercayaan Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 68-78.