

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Oleh:

DEWA AYU KADEK TIARA CAHYA PUTRI
NIM 2115744103

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan layanan dan ketersediaan fitur layanan BPD *Mobile Banking* secara parsial dan simultan terhadap minat penggunaan. Lokasi penelitian ini di Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna BPD *mobile banking* pada Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan dan sampel dalam penelitian ini 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Korelasi, Uji Koefisien Determinasi, Uji F dan Uji t. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa kemanfaatan layanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan, ketersediaan fitur layanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan, secara simultan kemanfaatan layanan dan ketersediaan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah diharapkan Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan terus melakukan inovasi pada *mobile banking*, agar nantinya selalu dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan transaksi lebih cepat, berupaya untuk menambah fitur-fitur yang dibutuhkan pengguna, agar nantinya dapat mendukung berbagai aktivitas keuangan pengguna dan selalu menyediakan fitur yang bermanfaat dan lengkap, serta lebih unggul dari pesaing.

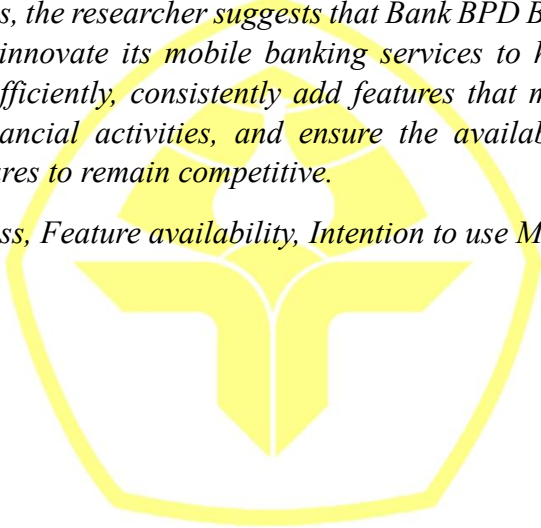
Kata Kunci: Kemanfaatan layanan, Ketersediaan fitur layanan, Minat penggunaan

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

This study aims to determine the partial and simultaneous effects of service usefulness and feature availability of BPD Mobile Banking on usage intention. The research was conducted at Bank BPD Bali, Tabanan Branch Office. The population in this study consists of all customers who use BPD Mobile Banking at the aforementioned branch, with a sample size of 100 respondents. The data analysis techniques used in this study include validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, correlation analysis, coefficient of determination test, F-test, and t-test. The results show that service usefulness has a significant positive effect on usage intention, and feature availability also has a significant positive effect on usage intention. Simultaneously, service usefulness and feature availability have a significant and positive influence on users' intention to use the service. Based on the findings, the researcher suggests that Bank BPD Bali Tabanan Branch should continue to innovate its mobile banking services to help users complete transactions more efficiently, consistently add features that meet users' needs to support various financial activities, and ensure the availability of useful and comprehensive features to remain competitive.

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



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN KARYA.....	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Telaah Teori.....	17
2.1.1 Teknologi Informasi	17
2.1.2 Perbankan Digital	20
2.1.3 Mobile Banking.....	23

2.2	Penelitian Terdahulu	31
2.3	Kerangka Konseptual.....	35
2.3.1	Kerangka Konseptual	35
2.3.2	Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....		41
3.1	Tempat Penelitian.....	41
3.2	Populasi dan Sampel	42
3.2.1	Populasi	42
3.2.2	Sampel.....	42
3.3	Variabel Penelitian	44
3.3.1	Definisi Variabel Penelitian.....	44
3.3.2	Definisi Operasional Variabel	45
3.4	Sumber Data	50
3.4.1	Data Primer	50
3.4.2	Data Sekunder.....	51
3.5	Jenis Penelitian	51
3.6	Metode Pengumpulan Data	52
3.7	Teknik Analisis Data	53
3.7.1	Statistik Deskriptif.....	54
3.7.2	Uji Instrumen Penelitian	54
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	55
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda	56
3.7.5	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		59
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.1.1	Sejarah PT. Bank BPD Bali	59
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	60
4.1.3	Bidang Usaha	61
4.1.4	Struktur Organisasi	65
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan.....	69
4.2.1	Karakteristik Responden.....	69

4.2.2 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	73
4.2.3 Analisis Deskriptif	75
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	80
4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda	83
4.2.6 Uji Statistik t (Uji t-test)	85
4.2.7 Uji Statistik F (Uji F).....	88
4.2.8 Uji Koefisien Determinasi	91
4.2.9 Pembahasan	91
4.3 Implikasi Penelitian.....	95
4.3.1 Implikasi teoritis	95
4.3.2 Implikasi praktis	96
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Simpulan.....	98
5.2 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	105

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah pengguna <i>Mobile Banking</i> pada Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan Periode Desember 2023 – Desember 2024	8
Tabel 2.1 Kajian Pustaka.....	31
Tabel 3.1 Indikator Penelitian	47
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	74
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.3 Klasifikasi Penilaian.....	76
Tabel 4.4 Deskripsi Statistik Variabel Kemanfaatan Layanan	77
Tabel 4.5 Deskripsi Statistik Variabel Ketersediaan Fitur Layanan.....	78
Tabel 4.6 Deskripsi Statistik Variabel Minat Penggunaan	79
Tabel 4.7 Uji Normalitas	81
Tabel 4.8 Uji Multikolinieritas	82
Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas	83
Tabel 4.10 Analisis Regresi Linier Berganda.....	84
Tabel 4.11 Uji Statistik t.....	85
Tabel 4.12 Hasil Uji F	89
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Detreminasi	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan	66
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
Gambar 4.5 Daerah pengujian Penolakan dan Penerimaan H_0	86
Gambar 4.6 Daerah pengujian Penolakan dan Penerimaan H_0	88
Gambar 4.7 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 Dengan Uji F	90

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Analisis Deskriptif

Lampiran 4 : Uji Validitas

Lampiran 5 : Uji Reliabilitas

Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 : Analisis Regresi Berganda, Determinasi, F dan t

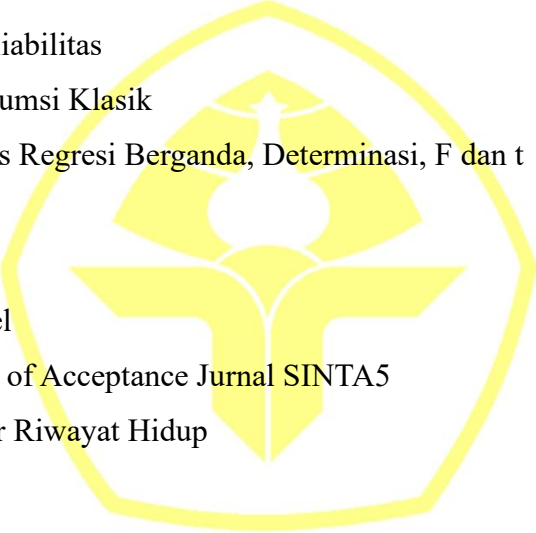
Lampiran 8 : r tabel

Lampiran 9 : t tabel

Lampiran 10 : F tabel

Lampiran 11 : Letter of Acceptance Jurnal SINTA5

Lampiran 12 : Daftar Riwayat Hidup



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor ekonomi keuangan mengalami manfaat besar akibat kemajuan teknologi, khususnya dalam menghasilkan solusi layanan dan produk yang lebih praktis dan unggul. Perubahan besar ini terjadi seiring laju perkembangan digital yang mendorong pergeseran dari sistem manual berbasis kertas menuju layanan elektronik seperti perbankan daring (*online banking*) dan perbankan melalui perangkat seluler (*mobile banking*). Guna menyesuaikan diri dengan kebutuhan serta harapan nasabah yang semakin beragam, perbankan memanfaatkan teknologi guna menghadirkan layanan yang lebih nyaman bagi pengguna. Transformasi tersebut pada akhirnya menghasilkan model bisnis baru serta memperbarui sistem operasional perbankan secara keseluruhan (Bharti, 2016).

Indonesia juga menunjukkan pola perkembangan serupa, ditandai dengan meluasnya akses digital dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Menurut laporan Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi), pada awal 2024 tercatat 221,6 juta pengguna internet atau sekitar 79,5% dari populasi nasional. Situasi ini menciptakan peluang strategis bagi berbagai sektor

usaha, terutama industri perbankan, untuk semakin terdorong oleh pesatnya kemajuan teknologi.

Perkembangan pesat teknologi digital menuntut sektor perbankan untuk mengintegrasikan teknologi baru guna memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks. Fungsi layanan perbankan kini tidak lagi terbatas pada peran tradisional seperti tabungan, kredit, dan transaksi keuangan, melainkan juga telah mengalami transformasi menuju layanan berbasis digital. Hal tersebut membuka peluang bagi bank untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan menyediakan fasilitas transaksi secara online. *Mobile banking* berperan sebagai alternatif strategis yang memberikan akses layanan perbankan dengan lebih mudah dan nyaman bagi para nasabah (Sukesi et al., 2024).

Menurut Audi (2021) dengan adanya *mobile banking*, pemegang rekening dapat menggunakan perangkat seluler untuk melaksanakan aktivitas perbankan maupun transaksi keuangan serta menjalin komunikasi secara langsung dengan pihak bank. Definisi ini menyoroti peran teknologi seluler sebagai sarana utama dalam memperluas akses layanan keuangan. Di Indonesia, penyediaan *mobile banking* telah mulai diadopsi secara bertahap oleh berbagai bank nasional sebagai salah satu bentuk inovasi layanan. Tingkat kenyamanan dan kemudahan yang ditawarkan membuat semakin banyak nasabah memilih melakukan transaksi melalui layanan ini, karena dapat dilakukan kapan pun dan di mana pun. Hal ini tidak hanya memudahkan nasabah dalam memperoleh layanan tanpa perlu datang langsung ke kantor

bank, tetapi juga menguntungkan pihak bank melalui penghematan biaya, misalnya dengan mengurangi kebutuhan cetak brosur, katalog, maupun formulir fisik yang digantikan dengan data elektronik.

Pada periode awal tahun 2024, industri perbankan nasional menunjukkan langkah agresif dalam memperkuat layanan berbasis digital, khususnya melalui aplikasi *mobile banking*. Data resmi Bank Indonesia melaporkan bahwa nilai transaksi *digital banking* hingga April 2024 mencapai Rp5.340,92 triliun, dengan pertumbuhan 19,08% dibandingkan tahun sebelumnya (yoy). Fakta ini menggambarkan adanya peningkatan minat masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking*, yang dipengaruhi oleh kemudahan akses serta efisiensi fitur yang ditawarkan dalam mendukung aktivitas keuangan sehari-hari.

Angka penggunaan yang tinggi menjadi bukti adanya peningkatan minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan *mobile banking*. Peningkatan minat tersebut tidak terbentuk secara instan, melainkan dipengaruhi oleh sejumlah aspek, baik dari sisi fungsi layanan maupun kondisi psikologis pengguna. Menurut Venkatesh dan Davis (2000) minat individu dalam menggunakan teknologi ditentukan dari dua komponen pokok, yakni *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Dalam penerapannya pada aplikasi *mobile banking*, kedua aspek tersebut berkaitan dengan sejauh mana pengguna memperoleh manfaat nyata serta kemudahan melalui fitur-fitur yang disediakan.

Menurut Venkatesh dan Davis (2000) persepsi terhadap manfaat suatu teknologi menggambarkan derajat kepercayaan individu bahwa pemanfaatan teknologi mampu memberikan nilai tambah terhadap kinerja yang dihasilkan. Manfaat teknologi menjadi kurang maksimal apabila akses yang dimiliki pengguna terbatas. Setiap orang akan memperoleh manfaat yang berbeda sesuai dengan tingkat kompetensi mereka dalam mengoperasikan teknologi. Secara umum, apabila teknologi mampu menyederhanakan pekerjaan maupun aktivitas, individu akan memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk menggunakannya.

Salah satu aspek yang berperan dalam membangun kepercayaan adalah tersedianya beragam layanan melalui *mobile banking*. Fitur yang dihadirkan harus mampu menjawab kebutuhan pengguna sehingga memberikan pengalaman yang memuaskan. Keberagaman sekaligus kualitas fitur tersebut memiliki dampak nyata terhadap persepsi nasabah mengenai layanan yang mereka peroleh. (Badaruddin & Risma, 2021)

Ketersediaan fitur dapat diartikan sebagai kelengkapan layanan dan menu yang ditawarkan oleh aplikasi *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan pengguna, serta sejauh mana layanan tersebut dapat diakses dan dimanfaatkan dengan mudah (Iqbal et al., 2021). Dalam penggunaan suatu produk, keberadaan fitur memiliki peranan penting. Kualitas produk umumnya tercermin dari nilai yang dapat ditawarkan kepada pengguna. Pada konteks *mobile banking*, tingkat penggunaan oleh nasabah dipengaruhi oleh

tingkat kepuasan serta persepsi kepuasan mereka terhadap fitur dan elemen layanan yang tersedia dalam aplikasi.

Pembahasan mengenai kemanfaatan dan ketersediaan fitur sangat relevan apabila dikaitkan dengan implementasi *mobile banking* pada Bank BPD Bali. Bank ini berstatus sebagai bank umum konvensional yang berada di bawah kepemilikan Pemerintah Provinsi Bali. Hingga saat ini, BPD Bali memiliki jaringan layanan yang luas, salah satu cabang yang termasuk dalam jaringan tersebut adalah Kantor Cabang Tabanan yang berlokasi di Jalan Gunung Batur No. 1. Kantor ini memberikan layanan keuangan yang beragam, mulai dari simpanan dan kredit hingga layanan berbasis digital melalui *mobile banking*.

Upaya pemenuhan kebutuhan nasabah dan penyesuaian terhadap dinamika teknologi diwujudkan oleh Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan melalui penyediaan layanan transaksi digital berbasis *mobile banking*. Kehadiran layanan tersebut tidak hanya mempermudah aktivitas keuangan, tetapi juga mendorong perluasan sistem pembayaran digital di masyarakat. Dedikasi bank untuk memberikan layanan berkualitas tercermin dari penghargaan *Indonesian Best Digital Awards 2025* yang diraih dalam kategori Operasi Bisnis Terintegrasi dan Model Bisnis Berkelanjutan. Prestasi ini menunjukkan pengakuan terhadap keberhasilan BPD Bali dalam mengadopsi teknologi digital serta dalam mengembangkan model bisnis yang berorientasi pada keberlanjutan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Informasi penelitian ini didasarkan pada hasil pengumpulan data di Bank BPD Bali Cabang Tabanan yang menunjukkan bahwa jumlah nasabah tabungan mengalami kenaikan dari 46.614 orang pada Desember 2023 menjadi 50.565 orang pada Desember 2024, dengan penambahan sebanyak 3.951 nasabah. Kenaikan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat semakin menaruh keyakinan terhadap layanan perbankan, termasuk penggunaan *mobile banking*. Meski demikian, kondisi ini juga menggarisbawahi pentingnya penelitian lebih lanjut guna menelaah faktor-faktor yang memengaruhi ketertarikan nasabah dalam memanfaatkan layanan.

Meningkatnya jumlah nasabah Bank BPD Bali juga sejalan dengan tren positif pemanfaatan layanan digital perbankan, terutama BPD *Mobile Banking* yang mencatat pertumbuhan signifikan. Di Cabang Tabanan, penggunaan *mobile banking* terus bertambah setiap tahunnya, yang sekaligus mencerminkan adanya perubahan preferensi nasabah menuju penggunaan teknologi digital. Layanan ini semakin dianggap sebagai alternatif yang modern karena menawarkan kepraktisan, efisiensi, dan fleksibilitas, dibandingkan dengan layanan konvensional yang mengharuskan nasabah datang langsung ke kantor cabang.

Berdasarkan data internal Bank BPD Bali Cabang Tabanan, jumlah pengguna BPD *Mobile Banking* menunjukkan tren pertumbuhan yang positif selama periode Desember 2023 hingga Desember 2024, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1.1. Peningkatan tersebut mencerminkan semakin tingginya tingkat adopsi layanan digital oleh nasabah serta menjadi salah satu

indikator keberhasilan implementasi strategi digitalisasi perbankan di tingkat daerah.

Tabel 1.1 Tren Pertumbuhan Nasabah BPD *Mobile Banking* di Bank BPD Bali Cabang Tabanan, Desember 2023 – Desember 2024

No	Bulan	Tahun	Jumlah
1	Desember	2023	13.298
2	Januari	2024	13.473
3	Februari	2024	13.647
4	Maret	2024	13.785
5	April	2024	14.059
6	Mei	2024	14.438
7	Juni	2024	14.685
8	Juli	2024	14.848
9	Agustus	2024	15.081
10	September	2024	15.264
11	Oktober	2024	15.433
12	November	2024	15.644
13	Desember	2024	15.940

Sumber : Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan

Berdasarkan Tabel 1.1, total pihak yang memanfaatkan BPD *Mobile Banking* di Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan mengalami peningkatan dari 13.298 pada Desember 2023 menjadi 15.940 pada Desember 2024. Walaupun jumlah nasabah tabungan turut meningkat, selisih antara total nasabah tabungan dengan pengguna *mobile banking* masih cukup besar. Hal ini menandakan bahwa sebagian nasabah belum tertarik menggunakan layanan digital tersebut. Oleh sebab itu, penelitian ini berfokus pada nasabah yang telah memanfaatkan BPD *Mobile Banking* untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong minat penggunaannya.

Tren peningkatan adopsi BPD *Mobile Banking* juga menuntut pemahaman mengenai karakteristik nasabah yang menggunakannya. Berdasarkan data internal, sebagian besar pengguna merupakan individu berusia 20–45 tahun, kelompok usia yang umumnya adaptif terhadap teknologi, aktif secara mobilitas, dan membutuhkan layanan keuangan yang praktis. Dari sisi pekerjaan, layanan ini paling banyak digunakan oleh pegawai negeri, pegawai swasta, wirausaha, pegawai honorer, pegawai BUMD, serta pelajar dan mahasiswa, yang cenderung melakukan transaksi rutin. Jika dilihat dari tingkat pendidikan, mayoritas pengguna diperkirakan menempuh pendidikan menengah hingga perguruan tinggi, sehingga memiliki literasi digital yang memadai. Di samping nasabah perorangan, terdapat pula sebagian kecil pengguna dari lembaga kecil seperti koperasi dan kelompok usaha lokal yang menggunakan *mobile banking* untuk efisiensi operasional. Hal ini menunjukkan bahwa pertumbuhan jumlah pengguna tidak hanya dipicu oleh penerimaan teknologi, melainkan juga sebagai respons terhadap kebutuhan layanan keuangan yang lebih mudah diakses dan cepat digunakan.

Pada penelitian sebelumnya yang berjudul "Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia" oleh Hapsari (2023), mengulas determinan utama yang memengaruhi kecenderungan nasabah dalam memanfaatkan layanan *mobile banking*. Walau demikian, terdapat kekurangan yang masih perlu diatasi, khususnya terkait keterbatasan objek

kajian. Saran yang muncul dari penelitian tersebut adalah perlunya studi lanjutan dengan mengganti fokus penelitian sekaligus menambahkan variabel lain yang dianggap relevan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan memberikan gambaran yang lebih utuh serta memperbaiki keterbatasan yang ada pada kajian sebelumnya.

Studi yang dilakukan oleh Iqbal et al. (2021) dengan judul “Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur terhadap Penggunaan *Mobile Banking* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk” mengungkap bahwa pemanfaatan *mobile banking* secara signifikan meningkat seiring dengan adanya kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur yang tersedia. Rekomendasi yang diajukan peneliti adalah agar pihak bank senantiasa meningkatkan aspek navigasi dan memperluas fitur yang ditawarkan, karena hal tersebut dapat mendorong kenyamanan pengguna sekaligus memperkuat loyalitas mereka. Meskipun demikian, penelitian ini belum mengkaji secara mendalam mengenai kontribusi persepsi manfaat layanan terhadap minat penggunaan, sehingga membuka peluang untuk dilakukan penelitian lanjutan.

Pranoto dan Setianegara (2020) melalui penelitian berjudul “Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Keamanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Semarang Pandanaran” mengonfirmasi bahwa keamanan, kemudahan, dan manfaat layanan memberikan pengaruh positif terhadap minat penggunaan *mobile banking*, dan manfaat terbukti menjadi faktor paling kuat. Peneliti menyarankan agar bank fokus pada peningkatan

manfaat layanan dan sistem keamanan guna menarik lebih banyak pengguna. Akan tetapi, penelitian ini belum mengulas secara terperinci peranan fitur-fitur *mobile banking*, sehingga menjadi ruang yang relevan untuk dieksplorasi dalam penelitian selanjutnya.

Sebagian besar studi terdahulu masih berfokus pada bank-bank besar nasional maupun perbankan syariah. Penelitian yang mengangkat variabel-variabel penentu minat terhadap *mobile banking* di bank pembangunan daerah, misalnya Bank BPD Bali pada lingkup kabupaten seperti Tabanan, masih sangat terbatas. Selain itu, aspek kemanfaatan dan ketersediaan fitur belum banyak ditelaah secara detail, sehingga menghadirkan gap penelitian yang dapat menjadi dasar pengembangan studi lebih lanjut.

Kebutuhan penelitian ini semakin relevan mengingat kondisi empiris menunjukkan adanya kesenjangan, di mana pertumbuhan jumlah nasabah tidak diikuti dengan peningkatan penggunaan aktif *mobile banking* yang signifikan. Penelitian ini berupaya menelaah pengaruh kemanfaatan dan ketersediaan fitur terhadap minat penggunaan, sehingga diharapkan mampu memberikan masukan strategis bagi optimalisasi layanan digital Bank BPD Bali serta menambah khazanah literatur akademik mengenai perbankan digital daerah.

Melihat urgensi topik ini, penulis berupaya menggali lebih dalam faktor-faktor yang dapat memengaruhi pilihan nasabah Bank BPD Bali terhadap penggunaan layanan *mobile banking*. Atas dasar itulah, penelitian ini disusun dengan judul “**Analisis Kemanfaatan dan Ketersediaan Fitur**

Layanan Terhadap Minat Penggunaan BPD *Mobile Banking* (Studi Kasus Di Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan)”.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada pemaparan latar belakang, perumusan masalah dalam penelitian ini yakni:

1. Apakah variabel kemanfaatan layanan secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menggunakan BPD *Mobile Banking* di Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan?
2. Apakah variabel ketersediaan fitur layanan secara parsial memengaruhi minat nasabah untuk menggunakan BPD *Mobile Banking* di Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan?
3. Apakah kemanfaatan layanan dan ketersediaan fitur layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan BPD *Mobile Banking* di Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mencapai tujuan:

1. Menganalisis dampak kemanfaatan layanan terhadap minat penggunaan BPD *Mobile Banking* pada nasabah Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan.

2. Menganalisis dampak ketersediaan fitur layanan terhadap minat penggunaan BPD *Mobile Banking* pada nasabah Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan.
3. Menganalisis pengaruh simultan kemanfaatan layanan dan ketersediaan fitur layanan terhadap minat penggunaan BPD *Mobile Banking* di Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Studi ini ditujukan untuk memberikan sumbangan terhadap peningkatan pemahaman dalam bidang manajemen, khususnya yang berkaitan dengan perilaku konsumen dan adaptasi teknologi digital pada layanan keuangan. Dengan memfokuskan perhatian pada kemanfaatan layanan dan kelengkapan fitur aplikasi sebagai aspek penting, Sasaran penelitian ini adalah menelaah aspek-aspek yang mempengaruhi motivasi nasabah dalam menggunakan aplikasi perbankan digital.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

1.4.2 Manfaat Praktis

Studi berikut berperan penting dalam memperluas pengetahuan akademik, terutama di ranah manajemen bisnis yang menelaah perilaku konsumen dalam adopsi mobile banking. Penelitian ini juga memberi kesempatan bagi peneliti untuk mengintegrasikan teori dengan praktik, melatih keterampilan dalam penyusunan instrumen penelitian, pengolahan data kuantitatif, serta penyusunan kesimpulan berdasarkan temuan empiris.

Secara akademis, penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan produktivitas publikasi ilmiah mahasiswa Politeknik Negeri Bali, khususnya Program Studi Manajemen Bisnis Internasional. Kegiatan penelitian ini menunjukkan peran aktif mahasiswa dalam menjawab tantangan perkembangan teknologi digital di sektor industri. Serta dapat dijadikan kerangka atau model bagi mahasiswa yang tertarik meneliti bidang yang berkaitan.

Manfaat praktis penelitian ini bagi Bank BPD Bali, terutama Kantor Cabang Tabanan, terletak pada pemanfaatan data penelitian sebagai bahan evaluasi dan strategi pengembangan layanan mobile banking. Informasi mengenai persepsi nasabah terhadap kemanfaatan dan kelengkapan fitur dapat menjadi dasar penciptaan inovasi produk digital yang lebih relevan dengan kebutuhan pasar.

Di sisi pengguna, penelitian ini membantu nasabah untuk memahami secara lebih mendalam mengenai manfaat serta fitur layanan BPD Mobile Banking, sehingga mereka dapat menentukan sejauh mana layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan transaksi mereka. Hal ini diharapkan mendorong penggunaan yang lebih optimal dan berkelanjutan.

1.5 Sistematika Penulisan

Susunan penulisan penelitian berjudul “Analisis Kemanfaatan dan Ketersediaan Fitur Layanan terhadap Minat Penggunaan BPD Mobile

Banking (Studi Kasus di BPD Bali Cabang Tabanan)”. Terdiri dari 5 bagian inti, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama menguraikan latar belakang permasalahan, rumusan masalah yang diangkat, tujuan penelitian, kontribusi yang diharapkan dari penelitian, serta susunan sistematika penulisan yang digunakan..

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab kedua menguraikan landasan teori sebagai pijakan penelitian, mencakup pembahasan teori dari tiap variabel, telaah hasil penelitian sebelumnya sebagai perbandingan, penyusunan kerangka konsep, hingga perumusan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada ketiga diuraikan pendekatan penelitian yang dipakai, termasuk lokasi penelitian, karakteristik populasi dan sampel, variabel yang diteliti, jenis serta sumber data, cara pengumpulan data, dan teknik analisis yang diterapkan.

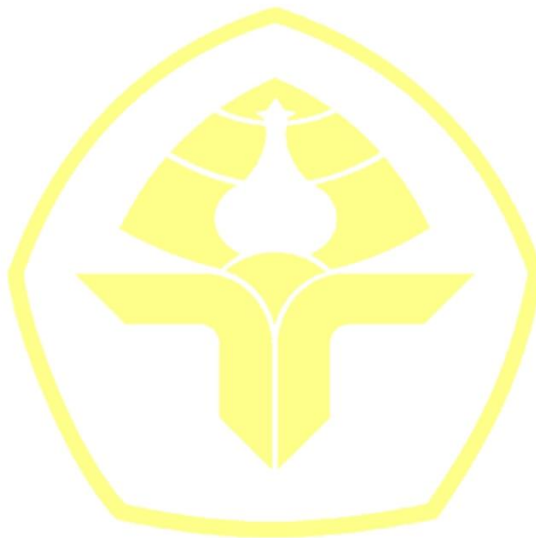
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab keempat menampilkan hasil penelitian beserta analisisnya, yang diawali dengan gambaran umum mengenai Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan. Selanjutnya, dipaparkan pembahasan mengenai peran kemanfaatan dan ketersediaan fitur layanan dalam memengaruhi minat

nasabah menggunakan *mobile banking*, beserta implikasi temuan tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir memuat rangkuman temuan penelitian dan memberikan rekomendasi yang berkaitan dengan kemanfaatan serta ketersediaan fitur layanan dalam minat penggunaan BPD *Mobile Banking*.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Kemanfaatan layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam memanfaatkan BPD *Mobile Banking* di Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan. Hasil uji statistik menunjukkan nilai thitung 7,385 lebih besar dibandingkan ttabel 1,660, serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa layanan *mobile banking* yang dianggap bermanfaat mampu meningkatkan ketertarikan nasabah untuk menggunakannya.
2. Ketersediaan fitur layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan BPD *Mobile Banking* di Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan. Nilai thitung yang diperoleh sebesar 4,759 melebihi ttabel 1,660, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, semakin lengkap dan sesuai kebutuhan fitur yang ditawarkan, semakin besar ketertarikan pengguna untuk memanfaatkan aplikasi ini.
3. Pengujian secara simultan membuktikan bahwa kemanfaatan layanan dan

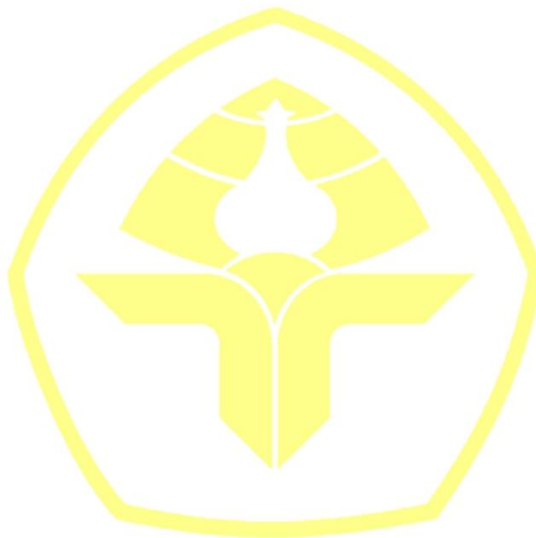
ketersediaan fitur layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan. Hasil uji memperlihatkan F_{hitung} sebesar 117,239 lebih tinggi daripada F_{tabel} 3,09, serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas manfaat dan fitur layanan mampu mendorong bertambahnya minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis dan dibahas, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan guna memberikan masukan bagi pihak terkait dan peneliti berikutnya:

1. Pernyataan “*penggunaan BPD Mobile Banking membantu saya menyelesaikan transaksi lebih cepat*” memperoleh rata-rata terendah pada variabel kemanfaatan layanan. Dengan demikian, Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan diharapkan dapat terus melakukan pengembangan aplikasi agar mampu mendukung pengguna menyelesaikan transaksi dengan lebih efisien.
2. Pernyataan “*saya merasa fitur yang disediakan bisa mendukung berbagai aktivitas keuangan saya*” memperoleh nilai rata-rata terendah pada variabel ketersediaan fitur layanan. Oleh karena itu, Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan disarankan untuk menambahkan fitur yang lebih variatif agar dapat menunjang kebutuhan aktivitas keuangan pengguna.

3. Pernyataan “*saya lebih memilih menggunakan BPD Mobile Banking dibandingkan cara transaksi lainnya*” memperoleh rata-rata terendah pada variabel minat penggunaan. Oleh karena itu, Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan diharapkan terus menghadirkan fitur yang bermanfaat, lengkap, dan mampu bersaing dengan layanan serupa.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Islamic Sciences, Sumenep*, 1(1), 70–89.
- Aqilah, S., & Fathoni, M. A. (2023). Factors Determining the Use of Mobile Banking in Indonesia. *International Journal of Banking and Finance*, 18(2), 29–52. <https://doi.org/10.32890/ijbf2023.18.2.2>
- Aspan, H., Nasution, A. P., & Malikah, I. (2022). Digital Banking in Indonesia: The Development of Cashless Culture and Regulations. *International Journal of Research and Review*, 9(1), 534–543. <https://doi.org/10.52403/ijrr.20220162>
- Audi, M. (2021). Adoption of Mobile Banking Applications in Lebanon. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 21(1), 1–6. <https://doi.org/10.4172/1204-5357.1000140>
- Badaruddin, B., & Risma, R. (2021). PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak). *Jurnal Margin Vol. 1 No. 1 Tahun 2021*, 1(1), 1–13.
- Bharti, M. (2016). Impact of Dimensions of Mobile Banking on User Satisfaction. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 21(1), 1–22.
- Creswell, J. W. (2018). Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Mehthods Approaches. In *SAGE Publication, Inc.* <https://doi.org/10.4324/9780429469237-3>
- Fahdiansyah, R., & Anas, A. S. (2017). Teknologi Informasi sebagai Penunjang

Perkembangan Sistem Informasi dalam Akuntansi. *Simposium Nasional Teknologi Terapan (SNTT)*, 5(5), 246–253.

Fazira, E., & Hapsari, D. I. (2024). Penerapan Internet Banking Dan Mobile Banking Pada Kinerja Keuangan Bank Umum Konvensional Di Indonesia. *Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa*, 8(2), 126–137. <https://doi.org/10.37366/akubis.v8i02.1189>

Gupta, A., & Atiq, R. (2023). MOBILE BANKING - BENEFITS , DRAWBACKS & TIPS FOR PROTECTION. *UCG Care Group I Listed Journal*, 7(7), 324–336.

Hapsari, D. S. I. (2023). *PENGARUH FITUR LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Kecamatan Kendal Kabupaten Kendal)*.

Helmi, S., Adelia, A., Trisninawati, T., Rianawati, D., & Wedadjati, R. S. (2024). The Role Of Mobile Banking in Improving Service Efficiency To Customer In The Digital Era. *Journal of Information System and Management*, 2(2), 14–23.

Huwaida, H., Imelda, S., Rofi'i, & Muhammad, S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan M Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA*, 24(1), 21–29.

Iqbal, J., Urrahmah, I., & Heriyani. (2021). PENGARUH KEMUDAHAN DAN KETERSEDIAAN FITUR TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING. *Global Financial Accounting Journal*, Vol. 05, No. 02, Oktober 2021 ISSN 2655-836X, 05(02), 25–36.

Jaelani, A., & Sabarudin, S. (2021). Organisasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Islam. *Jurnal Al-Hikam*, 2(2), 1–16. <https://journal.stitmhpali.ac.id/index.php/ah/article/view/9%0Ahttps://journal.stitmhpali.ac.id/index.php/ah/article/download/9/1>

Kadir, A., & Triwahyuni, T. C. (2013). Pengantar Teknologi Informasi. In *Andi Yogyakarta* (pp. 1–407).

Marlius, D. (2022). Use of Digital Banking in Improving Services at Banks. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan (KEBAN) Vol.1 No. 2, 1(2)*, 59–65. <https://doi.org/10.30656/jkk.v1i2.4862>

Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri

- Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>
- Nugraha, M. A., Norvadewi, N., & Noni, Y. (2024). Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Samarinda. *Journal of Information Systems Management and Digital Business*, 1(3), 314–321. <https://doi.org/10.59407/jismdb.v1i3.628>
- Nurlita, R., & Matoati, R. (2024). Analisis Berkelanjutan Pengguna Mobile Banking XYZ Di Jabodetabek Menggunakan Expectation Confirmation Model (ECM). *Journal Manajemen*, 14(2), 1–24. <https://doi.org/10.37202/kmmr.2024.29.2.1>
- Poon, W. C. (2017). Users' adoption of e-banking services: The Malaysian perspective. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 23(1), 59–69. <https://doi.org/10.1108/08858620810841498>
- Pranoto, M. O., & Setianegara, R. G. (2020). ANALISIS PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran). *Keunis Majalah Ilmiah*, 8(1), 1–9. <https://doi.org/10.32497/keunis.v8i1.2117>
- Pratama, A. B., & Suputra, I. D. G. D. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 27(2), 927. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p04>
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of Innovations. In *Achieving Cultural Change in Networked Libraries*. <https://doi.org/10.4324/9781315263434-16>
- Rosano, A., & Islami, V. (2023). Peranan Digital Banking pada Kepuasan Nasabah Bank ABC Kantor Cabang Semarang. *REMIK: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(4), 1788–1794.
- Salam, A., & Putri, E. E. L. (2023). Implementasi Teknologi Cloud computing Pada Bidang Perbankan. *Jurnal Kajian Teknik Elektro - Vol. 8 No. 2*, 2(September), 101–104.
- Sari, A. E. M., & Bagana, B. D. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 15(2), 299–307. <https://doi.org/10.51903/kompak.v15i2.656>

- Sitanggang, A. S., Lestari, S., Febrianti, N. C., Az-zahra, A., & Fitriadi, M. N. (2024). Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah pada Keamanan Transaksi Perbankan melalui Mobile Banking (M-Banking). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Perbankan Syariah*, 9(3), 1566–1581.
- Sugiyono. (2023). METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Sukesi, E., Astuti, R. P., Wijayanti, L., & Wicaksono, R. B. (2024). Peran Dan Tantangan Jasa Perbankan Di Era Digital. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2, 548–551.
- Turban, E., Volonino, L., & Wood, G. (2013). *Information Technology For Management* (Ninth Edit).
- Venkatesh, V., & Davis, D. F. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model : Four Longitudinal Field Studies. *Article in Management Science, January*, 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Walgito, B. (2015). *Pengantar Psikologi Umum*.
- Winasis, S., & Riyanto, S. (2020). Transformasi Digital di Industri Perbankan Indonesia : Impak pada Stress Kerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 7(1), 55–64. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v7i1.3162>
- Wiska, M., Purwanto, K., & Vitaloka, N. (2023). Pengaruh SMS Banking, Mobile Banking, Fasilitas Automated Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BRI Unit Rimbo Ilir. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(4), 581.