



Pengaruh Persepsi Kemudahan, Norma Sosial dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel dengan Sikap Nasabah sebagai Variabel *Intervening*

Armansyah^{1*}, Chandra Zaky Maulana², Muhamad Rahman Bayumi³

¹⁻³ Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

Email : armantwit262@gmail.com¹, chandrazakimaulana@radenfatah.ac.id²,
muhamadrahmanbayumi_uin@radenfatah.ac.id³

*Penulis Korespondensi: armantwit262@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the effects of perceived ease of use, social norms, and security on the decision to use Bank Sumsel Babel Mobile Banking, both directly and indirectly through customer attitude as an intervening variable among students of the Faculty of Islamic Economics and Business at UIN Raden Fatah. This study employed a quantitative approach with a descriptive and causal research design. The sample consisted of 200 students selected using purposive sampling. Primary data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS. The results indicate that perceived ease of use, social norms, and security have significant effects on the decision to use Mobile Banking. These three variables also have significant effects on customer attitude, while customer attitude significantly affects the decision to use Mobile Banking. Regarding indirect effects, customer attitude does not mediate the effect of perceived ease of use on the decision to use Mobile Banking. In contrast, customer attitude partially mediates the effects of social norms and security on the decision to use Mobile Banking. These findings indicate that service convenience, social environmental influence, and security assurance play important roles in shaping positive customer attitudes and increasing the sustainable use of Mobile Banking among university students.*

Keywords: *Customer Attitude; Ease of Use; Mobile Banking; Security; Social Norms.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, norma sosial, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan Mobile Banking Bank Sumsel Babel, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sikap nasabah sebagai variabel intervening pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan kausal. Sampel penelitian berjumlah 200 mahasiswa yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) melalui SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, norma sosial, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Ketiga variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap sikap nasabah, sedangkan sikap nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Pada pengaruh tidak langsung, sikap nasabah tidak mampu memediasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan. Sebaliknya, sikap nasabah mampu memediasi secara parsial pengaruh norma sosial dan keamanan terhadap keputusan penggunaan. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan layanan, pengaruh lingkungan sosial, dan jaminan keamanan berperan penting dalam membentuk sikap positif serta meningkatkan keputusan penggunaan Mobile Banking secara berkelanjutan di kalangan mahasiswa.

Kata Kunci: Keamanan; Kemudahan; Mobile Banking; Norma Sosial; Sikap Nasabah.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor keuangan dan perbankan. Digitalisasi merupakan konsekuensi dari perkembangan teknologi yang semakin pesat serta perubahan perilaku masyarakat yang menghendaki layanan cepat, praktis, fleksibel, dan mudah diakses (Widodo & Ariandi, 2024). Digitalisasi memberikan dampak positif berupa

peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam aktivitas yang sebelumnya dilakukan secara konvensional. Perubahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan penggunaan perangkat teknologi, tetapi juga mencakup transformasi model bisnis, sistem pelayanan, pola interaksi dengan konsumen, serta mekanisme transaksi keuangan (OJK, 2024).

Industri perbankan menjadi salah satu sektor yang mengalami transformasi digital secara intensif. Perbankan mengintegrasikan teknologi digital ke dalam sistem pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan, memperluas jangkauan pasar, meningkatkan penetrasi konsumen, dan mempertahankan daya saing (Arsita et al., 2025). Integrasi teknologi tersebut kemudian mendorong perkembangan *Financial Technology* (Fintech), yaitu inovasi layanan keuangan berbasis teknologi yang memberikan kemudahan dalam transaksi dan akses terhadap produk keuangan (Efendi & Wulandari, 2022: 373–382). Perkembangan Fintech mendorong perbankan mengembangkan layanan yang tidak lagi sepenuhnya bergantung pada keberadaan kantor cabang secara fisik (Wibowo et al., 2025).

Salah satu inovasi tersebut adalah *Mobile Banking*, yaitu layanan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan melalui telepon pintar tanpa harus datang langsung ke kantor bank (Putriana et al., 2023). *Mobile Banking* merupakan perpaduan antara produk dan layanan keuangan dengan teknologi modern sehingga menghasilkan sistem pelayanan yang terintegrasi (Efendi & Wulandari, 2022: 373–382). Melalui layanan ini, nasabah dapat melakukan transfer, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, pengecekan saldo, dan berbagai transaksi lainnya secara cepat dan fleksibel. Perkembangan teknologi tersebut telah mengubah paradigma pelayanan perbankan dari sistem berbasis kantor fisik menuju layanan digital yang lebih personal, cepat, praktis, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna (Setiawati dkk., 2024: 120–121).

Transformasi digital juga berdampak terhadap keberadaan kantor bank secara konvensional. Kantor fisik tetap memiliki fungsi penting, tetapi sebagian transaksi telah bergeser ke kanal digital. Bagi bank, kondisi tersebut memberikan peluang untuk meningkatkan efisiensi dan menekan biaya operasional, sedangkan bagi nasabah memberikan kemudahan karena transaksi dapat dilakukan tanpa mengantre dan tanpa menyesuaikan aktivitas dengan jam operasional kantor (Paradisha et al., 2025). *Mobile Banking* bahkan memungkinkan nasabah mengakses layanan perbankan selama 24 jam. Kondisi ini sekaligus mendukung perluasan inklusi keuangan karena layanan digital mampu menjangkau masyarakat yang berada jauh dari kantor cabang.

Perubahan tersebut terlihat dari menurunnya jumlah kantor bank di Indonesia. Berdasarkan *Statistik Perbankan Indonesia*, jumlah kantor bank menurun dari 30.733 unit pada 2020 menjadi 23.899 unit pada 2024 (OJK, 2024). Penurunan tersebut menunjukkan adanya perubahan pola pelayanan perbankan yang salah satunya dipengaruhi perkembangan teknologi dan perubahan preferensi masyarakat. Masyarakat semakin mempertimbangkan kemudahan, kecepatan, fleksibilitas, keamanan, kelengkapan fitur, dan pengalaman dalam menggunakan layanan digital (BPS, 2024).

Pengguna *Digital Banking* di Indonesia juga banyak berasal dari generasi muda, khususnya generasi milenial dan generasi Z. Sekitar 55,7% pengguna berada pada rentang usia 18–29 tahun, 31% berusia 30–42 tahun, dan 13,3% berasal dari kelompok usia lainnya (Asosiasi Fintech Indonesia, 2023). Berdasarkan segmentasi pengguna, individu merupakan kelompok pengguna terbesar dengan persentase 45%, diikuti *Business to Business* (B2B) 27,5%, usaha kecil dan mikro 16,8%, usaha mikro 7,6%, dan perusahaan besar 3,1% (Asosiasi Fintech Indonesia, 2023). Data tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa merupakan kelompok yang relevan untuk dikaji karena berada pada kelompok usia yang relatif dekat dengan teknologi digital.

Fenomena digitalisasi tersebut juga terjadi pada Bank Sumsel Babel sebagai salah satu Bank Pembangunan Daerah di Sumatera Selatan dan Bangka Belitung. Bank Sumsel Babel terus mengembangkan layanan digital sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi. Salah satu layanan yang berkembang adalah *Mobile Banking*. Berdasarkan Laporan Keberlanjutan Bank Sumsel Babel, transaksi *Mobile Banking* pada 2023 mengalami pertumbuhan sebesar 40,17% dan mencapai sekitar 14 juta transaksi (Bank Sumsel Babel, 2023). Tingginya pertumbuhan tersebut menunjukkan semakin besarnya penerimaan masyarakat terhadap layanan perbankan digital.

Namun demikian, tingginya penggunaan *Mobile Banking* tidak secara otomatis menjelaskan alasan nasabah memilih layanan tersebut. Keputusan penggunaan teknologi dapat dipengaruhi berbagai faktor, di antaranya persepsi kemudahan, norma sosial, keamanan, sikap, manfaat, kepercayaan, dan pengalaman pengguna. Persepsi kemudahan berkaitan dengan keyakinan bahwa suatu sistem mudah dipahami, dipelajari, dan digunakan. Penelitian Rismalia dan Sugiyanto menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan layanan keuangan digital (Rismalia & Sugiyanto, 2022: 561–588). Aini, Wijayantini, dan Rusdiyanto juga menemukan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* (Aini dkk., 2022: 493–503).

Sebaliknya, Romadon dan Nurhapsari menemukan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *E-Banking* (Romadon & Nurhapsari, 2020: 133–158). Hasil serupa ditunjukkan Setio dan Benny yang menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan Gopay (Setio & Benny, 2025: 38–54). Perbedaan hasil tersebut menunjukkan adanya *research gap* yang perlu diuji kembali dalam konteks *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel.

Selain persepsi kemudahan, norma sosial menjadi faktor yang berpotensi memengaruhi keputusan penggunaan. Norma sosial berkaitan dengan pengaruh teman, keluarga, lingkungan akademik, dan kelompok sosial terhadap perilaku seseorang. Fahrudi dkk. menemukan bahwa norma subjektif berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* (Fahrudi dkk., 2023: 217–231). Akan tetapi, Alvira menemukan bahwa norma subjektif tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *Mobile Banking* OVO (Alvira, 2022), sedangkan Putri dkk. juga menunjukkan bahwa norma sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan *Fintech Payment* (Putri dkk., 2023: 375–395). Perbedaan tersebut memperkuat adanya *research gap*.

Faktor keamanan juga penting karena transaksi digital melibatkan data pribadi dan informasi keuangan. Keamanan berkaitan dengan keyakinan pengguna bahwa data dan transaksi terlindungi dari penyalahgunaan. Tulfitri menemukan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *Mobile Banking* (Tulfitri, 2023). Sebaliknya, Sukmawati dan Dionysia menemukan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan digital. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa keamanan perlu diuji kembali dalam konteks dan karakteristik responden yang berbeda.

Ketidakkonsistenan hasil penelitian mengenai persepsi kemudahan, norma sosial, dan keamanan menunjukkan pentingnya menghadirkan sikap nasabah sebagai variabel *intervening*. Sikap dapat menjadi mekanisme psikologis yang menjembatani persepsi dan pengaruh sosial terhadap keputusan penggunaan. Nasabah yang memandang *Mobile Banking* mudah, aman, dan didukung lingkungan sosial cenderung membentuk sikap positif yang selanjutnya dapat mendorong keputusan penggunaan.

Berdasarkan fenomena dan *research gap* tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah sebagai pengguna atau calon pengguna *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel. Penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, norma sosial, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* dengan sikap nasabah sebagai variabel *intervening*. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Norma Sosial dan Keamanan

terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel dengan Sikap Nasabah sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Fatah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam).”

2. METODE

Penelitian dilaksanakan di lingkungan Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, khususnya Kampus B yang berlokasi di Jalan Pangeran Ratu, Kecamatan Seberang Ulu I. Pelaksanaan penelitian meliputi penyusunan instrumen, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian yang dilaksanakan selama kurang lebih enam bulan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan pendekatan kausal. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel melalui pengukuran data dalam bentuk angka yang selanjutnya dianalisis menggunakan teknik statistik guna menguji hipotesis penelitian (Sarwono, 2010: 123). Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, norma sosial, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sikap nasabah sebagai variabel *intervening*.

Populasi merupakan keseluruhan subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi sasaran penelitian untuk dipelajari serta ditarik kesimpulannya (Hikmawati, 2020). Populasi penelitian ini adalah mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang berusia 17–24 tahun yang menggunakan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel.

Sampel ditentukan menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan karakteristik tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Singh, 2016). Kriteria responden meliputi: (1) mahasiswa aktif S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang; (2) menggunakan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel; dan (3) telah menggunakan layanan tersebut sekurang-kurangnya satu tahun. Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 200 responden, berdasarkan pertimbangan ukuran sampel dalam analisis SEM-PLS yang dapat menggunakan pendekatan sepuluh kali jumlah indikator atau jalur struktural terbesar dalam model (Hair et al., 2022).

Penelitian menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner yang disebarkan secara langsung maupun menggunakan *Google Form*, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dokumen, laporan Bank Sumsel Babel, serta publikasi lembaga terkait (Pasaribu et al., 2022).

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu 1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju.

Variabel independen penelitian terdiri atas persepsi kemudahan (X1), norma sosial (X2), dan keamanan (X3); variabel dependen adalah keputusan penggunaan (Y); sedangkan sikap nasabah (Z) digunakan sebagai variabel *intervening*. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) melalui *SmartPLS*. Evaluasi model mencakup *outer model* untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk serta *inner model* untuk menguji hubungan antarvariabel. Validitas konvergen dinilai melalui *loading factor* dan AVE, sedangkan reliabilitas konstruk dinilai melalui *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (Ghozali & Latan, 2015: 37). Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur *bootstrapping* dengan memperhatikan nilai koefisien jalur, *t-statistic*, dan *p-value* (Hair et al., 2022).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Karakteristik Responden.

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	128	64,00
	Laki-laki	72	36,00
Usia	17–20 tahun	105	52,50
	21–25 tahun	95	47,50
Angkatan	2021	88	44,00
	2024	69	34,50
	Lainnya	43	21,50
Program Studi	S1 Perbankan Syariah	91	45,50
	S1 Ekonomi Syariah	89	44,50
	S1 Manajemen Zakat dan Wakaf	20	10,00
Layanan	Mobile Banking Bank Sumsel Babel	114	57,00
	Layanan lainnya	86	43,00
Total		200	100,00

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.

Variabel	Rentang Mean	Indikator dengan Mean Tertinggi	Interpretasi
Persepsi Kemudahan	4,010–4,180	Indikator 4	Responden cenderung menilai layanan mudah digunakan
Norma Sosial	3,665–4,135	Indikator 8	Lingkungan sosial turut mendorong penggunaan layanan
Keamanan	4,110–4,205	—	Responden memiliki persepsi keamanan yang tinggi
Keputusan Penggunaan	4,010–4,145	—	Kecenderungan keputusan penggunaan tergolong positif

Sikap Nasabah	4,130–4,320	Indikator 8	Responden memiliki sikap yang sangat positif terhadap layanan
---------------	-------------	-------------	---

Tabel 3. Evaluasi Model Pengukuran.

Pengujian	Kriteria	Hasil	Kesimpulan
Loading Factor	> 0,60	Seluruh indikator > 0,60	Valid
Average Variance Extracted (AVE)	> 0,50	Seluruh konstruk > 0,50	Validitas terpenuhi konvergen
Cross Loading	Loading konstruk tujuan > konstruk lainnya	Terpenuhi	Validitas terpenuhi diskriminan
R-Square Keputusan Penggunaan	—	0,748	74,8% variasi dapat dijelaskan model
R-Square Sikap Nasabah	—	0,534	53,4% variasi dapat dijelaskan model

Tabel 4. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung.

No.	Hubungan Antarvariabel	Hasil Pengujian	Keterangan
1	Persepsi Kemudahan → Keputusan Penggunaan	Signifikan	Berpengaruh signifikan
2	Norma Sosial → Keputusan Penggunaan	Signifikan	Berpengaruh signifikan
3	Keamanan → Keputusan Penggunaan	Signifikan	Berpengaruh signifikan
4	Persepsi Kemudahan → Sikap Nasabah	Signifikan	Berpengaruh signifikan
5	Norma Sosial → Sikap Nasabah	Signifikan	Berpengaruh signifikan
6	Keamanan → Sikap Nasabah	Signifikan	Berpengaruh signifikan
7	Sikap Nasabah → Keputusan Penggunaan	Signifikan	Berpengaruh signifikan

Tabel 5. Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung.

No.	Hubungan Tidak Langsung	Hasil Pengujian	Peran Sikap Nasabah
1	Persepsi Kemudahan → Sikap Nasabah → Keputusan Penggunaan	Tidak signifikan	Tidak memediasi secara signifikan
2	Norma Sosial → Sikap Nasabah → Keputusan Penggunaan	Signifikan	Memediasi secara signifikan
3	Keamanan → Sikap Nasabah → Keputusan Penggunaan	Signifikan	Memediasi secara signifikan

Tabel 6. Ringkasan Temuan Penelitian.

Aspek	Temuan Utama
Persepsi kemudahan	Responden menilai Mobile Banking Bank Sumsel Babel mudah digunakan dan memberikan kemudahan dalam transaksi.
Norma sosial	Faktor lingkungan sosial berpengaruh terhadap sikap dan keputusan penggunaan layanan.
Keamanan	Persepsi keamanan yang tinggi berpengaruh terhadap sikap dan keputusan penggunaan.
Sikap nasabah	Sikap nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.
Mediasi	Sikap nasabah memediasi pengaruh norma sosial dan keamanan terhadap keputusan penggunaan, tetapi tidak memediasi pengaruh persepsi kemudahan.
Daya jelas model	Model menjelaskan 74,8% variasi keputusan penggunaan dan 53,4% variasi sikap nasabah.
Implikasi	Peningkatan penggunaan layanan perlu diarahkan pada kemudahan akses, keamanan sistem, dan penguatan hubungan sosial serta institusi pendidikan.

Penelitian ini menganalisis penggunaan layanan Mobile Banking Bank Sumsel Babel dengan melibatkan 200 responden mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah. Penelitian menggunakan lima variabel laten, yaitu persepsi kemudahan, norma sosial, dan keamanan sebagai variabel eksogen, keputusan penggunaan sebagai variabel endogen, serta sikap nasabah sebagai variabel intervening. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung dan melalui Google Form. Karakteristik responden menunjukkan bahwa perempuan mendominasi sampel dengan 128 orang (64%), sedangkan laki-laki berjumlah 72 orang (36%). Berdasarkan usia, responden berusia 17–20 tahun berjumlah 105 orang (52,50%), sementara usia 21–25 tahun sebanyak 95 orang (47,50%). Responden terbanyak berasal dari angkatan 2021 sebanyak 88 orang (44%), disusul angkatan 2024 sebanyak 69 orang (34,50%). Berdasarkan program studi, S1 Perbankan Syariah menjadi kelompok terbesar dengan 91 responden (45,50%), diikuti S1 Ekonomi Syariah 89 responden (44,50%) dan S1 Manajemen Zakat dan Wakaf 20 responden (10%). Jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah Mobile Banking Bank Sumsel Babel sebanyak 114 responden (57%).

Hasil analisis deskriptif memperlihatkan kecenderungan tanggapan positif pada seluruh variabel. Pada persepsi kemudahan, nilai mean berkisar 4,010–4,180, dengan nilai tertinggi pada indikator keempat. Norma sosial memiliki mean 3,665–4,135; indikator kedelapan memperoleh nilai tertinggi. Keamanan menunjukkan mean 4,110–4,205, sedangkan keputusan penggunaan berada pada rentang 4,010–4,145. Sikap nasabah memiliki mean 4,130–4,320, dengan indikator kedelapan sebagai nilai tertinggi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa responden secara umum menilai layanan Mobile Banking Bank Sumsel Babel mudah digunakan, aman, dan memberikan kenyamanan dalam transaksi.

Evaluasi model pengukuran menggunakan SmartPLS4 menunjukkan seluruh indikator memenuhi validitas konvergen karena loading factor berada di atas 0,60. Nilai AVE setiap konstruk juga lebih besar dari 0,50, sehingga indikator dinyatakan mampu menjelaskan konstruk latennya. Pengujian validitas diskriminan melalui cross loading menunjukkan indikator memiliki loading lebih tinggi pada konstruk yang dituju dibandingkan konstruk lainnya. Nilai R-Square keputusan penggunaan sebesar 0,748 menunjukkan bahwa variabel penelitian mampu menjelaskan 74,8% variasi keputusan penggunaan, sedangkan sikap nasabah dapat dijelaskan sebesar 53,4%.

Pengujian hipotesis menunjukkan persepsi kemudahan, norma sosial, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Ketiga variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap sikap nasabah, sementara sikap nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Pada pengaruh tidak langsung, persepsi

kemudahan melalui sikap nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Sebaliknya, norma sosial dan keamanan melalui sikap nasabah berpengaruh signifikan. Dengan demikian, sikap nasabah berperan penting dalam memperkuat hubungan norma sosial dan keamanan terhadap keputusan penggunaan Mobile Banking Bank Sumsel Babel.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa keputusan penggunaan tidak hanya dipengaruhi oleh karakteristik teknis layanan, tetapi juga oleh faktor sosial dan persepsi keamanan yang membentuk sikap pengguna. Temuan ini memberikan gambaran bahwa peningkatan kualitas layanan digital perlu diarahkan pada kemudahan akses, penguatan sistem keamanan, serta pembangunan hubungan dengan lingkungan sosial dan institusi pendidikan. Upaya tersebut penting untuk mempertahankan kepercayaan dan mendorong penggunaan layanan secara lebih efektif, optimal, dan berkelanjutan.

Pembahasan

Pengaruh Persepsi Kemudahan Secara Langsung Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking Bank Sumsel Babel

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari variabel persepsi kemudahan (X1) terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* (Y) Bank Sumsel Babel memperoleh nilai *path Coefficient* sebesar 0,190 dengan nilai *t-statistic* sebesar $1,956 > 1,65$ dan *p-value* sebesar $0,025$ (pembagian dari $0,05$) $< 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan nilai yang signifikan sehingga untuk hipotesis pertama dapat diterima dan dinyatakan persepsi kemudahan (X1) berpengaruh secara langsung terhadap keputusan penggunaan (Y) *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel di kalangan mahasiswa UIN Raden Fatah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Persepsi Kemudahan menjadi salah satu faktor yang membuat seseorang tertarik untuk menggunakan produk ataupun layanan karena lebih efisien dalam mengerjakan tugas. Kemudahan yang diberikan akan dapat dengan mudahnya diterima dengan cepat oleh pengguna dari berbagai segmen pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa UIN Raden Fatah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) memutuskan untuk menggunakan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel dikarenakan adanya kemudahan yang diterima. Kemudahan penggunaan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel dikarenakan bagi mahasiswa mudah untuk dipelajari sekalipun pengguna baru tanpa memerlukan usaha lebih ataupun bantuan dari orang lain dan bisa diakses dimanapun secara *real time*. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi kemudahan yang dirasakan oleh mahasiswa saat menggunakan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel, maka semakin tinggi juga mahasiswa memutuskan untuk menggunakan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel dalam transaksi keuangannya.

Hasil ini sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan seseorang cenderung akan memutuskan menggunakan suatu sistem jika sistem tersebut dapat memberikan efisiensi dalam menyelesaikan tugas seperti tidak memerlukan waktu dan usaha yang lebih untuk mengoperasikannya. Persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) yang dirasakan saat menggunakan sistem meningkat, maka keputusan (*Decision Usage*) untuk menerimanya juga meningkat (Davis, 2008).

Penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya dari Hendri dan Didik (2023), dimana variabel persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* dengan populasi penelitian yang berfokus pada generasi Z dan Y di kabupaten Sragen, kemudian dari penelitian Jaya dan Luk (2023) juga mendapati hasil bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* pada mahasiswa program studi S1 Bisnis Digital. Sama halnya dalam penelitian Nugraha dan Zagladi (2025) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* mahasiswa UPN Veteran Jawa Timur. Hubungan kedua variabel ini juga diperjelas oleh Jogiyanto (2019) dalam penelitiannya yang mengatakan persepsi kemudahan adalah tolak ukur seseorang meyakini saat menggunakan teknologi tertentu dapat dengan jelas ketika dijalankan dan tidak memerlukan banyak untuk dioperasikan.

Pengaruh Norma Sosial Secara Langsung Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking Bank Sumsel Babel

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari variabel norma sosial (X2) berpengaruh secara langsung terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* (Y) Bank Sumsel Babel dengan nilai perolehan *path Coefficient* sebesar 0,207 dengan nilai *t-statistic* sebesar 548 dan *p-value* sebesar 0,005 (pembagian dari 0,011). Hasil tersebut menunjukkan nilai yang signifikan sehingga untuk hipotesis kedua dapat diterima dan dinyatakan norma sosial (X2) berpengaruh secara langsung terhadap keputusan penggunaan (Y) *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel di kalangan mahasiswa UIN Raden Fatah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Pengaruh sosial yang diterima individu dari faktor eksternal dapat mempengaruhi pengambilan keputusan baik itu menerima ataupun sebaliknya. Sebelum bertindak seseorang akan mempertimbangkan terlebih dahulu norma sosial yang ada untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil sudah tepat dan sesuai. Dalam hal ini, mahasiswa UIN Raden Fatah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) akan semakin yakin menggunakan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel jika adanya informasi dan pendapat yang positif dari lingkungan disekitarnya seperti keluarga, teman, media ataupun tren yang sedang berjalan. Hal ini dapat

dilihat dari hasil penelitian bahwa mahasiswa menggunakan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel karena sudah mempertimbangkan terlebih dahulu dari norma sosial yang ada sehingga semakin tinggi norma sosial atau keyakinan normatif dari lingkungan sekitar yang langsung dirasakan mahasiswa mengenai *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel, maka semakin tinggi juga keputusannya untuk menggunakan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel dalam transaksi keuangannya.

Hasil ini sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dimana norma sosial (*Subjective Norm*) merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kecenderungan seseorang untuk bertindak. Seseorang akan meningkat motivasinya untuk bertindak apabila merasa terdorong untuk memenuhi harapan dari orang-orang terdekat yang dipercayai seperti teman, keluarga, media ataupun tren yang sedang berjalan. Pengaruh yang dirasakan secara langsung oleh individu tidak hanya memengaruhi niat (*Intention*), tetapi juga mampu berdampak pada pembentukan sikap yang mendorong keputusan (*Decision*) perilaku secara nyata.

Hasil ini juga sejalan dengan penelitian dari Diéguez dkk (2023), dimana norma subjektif mempengaruhi secara signifikan terhadap penggunaan sistem aplikasi *Mobile Banking* yang di uji pada sekelompok pekerja di 300 perusahaan. Kemudian penelitian yang dilakukan Trisna dan Mahyuni (2022) juga menyatakan bahwa pengaruh sosial mampu mempengaruhi secara signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking* pada generasi milenial yang ada di Bali.

Pengaruh Keamanan Secara Langsung Terhadap Keputusan Penggunaan Finansial Technology Bank Sumsel Babel

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari variabel keamanan (X3) berpengaruh secara langsung terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* (Y) Bank Sumsel Babel dengan nilai perolehan *path Coefficient* sebesar 0,421 dengan nilai *t-statistic* sebesar 4,512 dan *p-value* sebesar 0,000 Hasil tersebut menunjukkan nilai yang signifikan sehingga untuk hipotesis ketiga dapat diterima dan dinyatakan keamanan (X3) berpengaruh secara langsung terhadap keputusan penggunaan (Y) *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel di kalangan mahasiswa UIN Raden Fatah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Keamanan sistem yang kuat dan andal memainkan peran penting dalam membangun persepsi positif pengguna terhadap suatu layanan. Ketika data dan informasi pribadi pengguna terlindungi dengan baik, maka tingkat kepercayaan terhadap layanan tersebut akan meningkat secara signifikan. Dalam konteks penggunaan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel, jaminan terhadap kerahasiaan dan keamanan data mahasiswa menjadi penting dalam membantu untuk

menentukan keputusan. Mahasiswa merasa bahwa data dan informasi mereka aman selama melakukan transaksi keuangan melalui layanan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel, sehingga keyakinan dan kepercayaan mereka untuk menggunakan layanan tersebut semakin tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem keamanan yang diberikan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel mampu mendorong keputusan penggunaan layanan, khususnya di kalangan mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Hasil ini sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan penerimaan manfaat saat menggunakan sebuah sistem dapat mengarahkan perilaku penggunaan tingkat lanjut. Manfaat yang dirasakan pengguna ini salah satunya dapat berupa keamanan yang selalu terjaga dari tindak kejahatan teknologi dan digital. tingkat keamanan yang kuat pada suatu sistem dapat memberikan dampak positif sehingga pengguna akan semakin percaya untuk menggunakan sistem tersebut (Davis, 2008).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan Mutiara dkk (2024) yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* Bank BSI yang diperoleh dari pernyataan mahasiswa FEBI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sebanyak 95 orang. Hasil bahwa keamanan memberikan pengaruh signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking* DANA yang diperoleh dari pernyataan pemilik toko online maupun fisik di kabupaten JEMBER. Kemudian hasil dari penelitian Kevin dkk menjelaskan juga dengan hasil yang sama yaitu signifikan dari variabel keamanan terhadap penggunaan sistem *Mobile Banking* yang menggunakan sampel pada pengguna *Cashless Payment* JABODETABEK (Kevin et al., 2025).

Pengaruh Persepsi Kemudahan Secara Langsung Terhadap Sikap Nasabah Mahasiswa UIN Raden Fatah

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari variabel persepsi kemudahan (X1) berpengaruh secara langsung terhadap sikap nasabah (Z) mahasiswa UIN Raden Fatah dengan nilai perolehan *path Coefficient* sebesar 0,149, nilai *t-statistic* sebesar 1,806 dan *p-value* sebesar 0,035 (pembagian dari 0,071). Hasil tersebut menunjukkan nilai yang signifikan sehingga untuk hipotesis keempat dapat diterima dan dinyatakan persepsi kemudahan (X1) berpengaruh secara langsung terhadap sikap nasabah (Z) mahasiswa UIN Raden Fatah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Kemudahan yang dirasakan pengguna saat mengakses sistem tertentu dapat memberikan kesenangan yang dimana dapat memberikan efek kepada perilaku ataupun sikap mereka untuk menentukan keputusan nantinya. Dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel, mahasiswa tidak mendapatkan kesulitan untuk mempelajari dan mengoperasikannya

sehingga dapat dengan mudah melakukan transaksi keuangan. Mahasiswa merasa bahwa *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel mudah diakses, mudah dipelajari, dan tidak memerlukan usaha besar untuk digunakan, sehingga mereka lebih terbuka dan bersikap positif dalam menerima dan menggunakan layanan tersebut. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi kemudahan yang dirasakan oleh mahasiswa UIN Raden Fatah saat menggunakan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel, maka semakin positif sikap mereka yang nantinya akan mengarah pada pengambilan keputusan untuk menggunakan layanan.

Hasil ini sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan (*Perceived ease of use*) merupakan determinan penting dalam membentuk sikap (*Attitude*) dari pengguna suatu sistem teknologi. Seseorang cenderung akan memilih dan menggunakan teknologi jika dapat memberikan manfaat lebih dan mudah digunakan. Mudahnnya dalam menjalankan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel memberikan kesan yang positif bagi mahasiswa sehingga mereka akan lebih tertarik untuk menggunakannya daripada jenis layanan keuangan lainnya.

Hasil Penelitian ini selaras dengan Rismalia dan Sugiyanto (2022) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap sikap mahasiswa Esa Unggulan dalam menerima penggunaan uang elektronik untuk transaksi sehari-hari. Rosilia dan Luqman (2021) juga menyatakan persepsi kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap masyarakat umum di Surabaya dalam memutuskan untuk menggunakan *Mobile Banking* Syariah.

Pengaruh Norma Sosial Secara Langsung Terhadap Sikap Nasabah Mahasiswa UIN Raden Fatah

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari variabel Norma sosial (X2) berpengaruh secara langsung terhadap sikap nasabah (Z) mahasiswa UIN Raden Fatah dengan nilai perolehan *path Coefficient* sebesar 0,279 dengan nilai *t-statistic* sebesar 3,460 dan *p-value* sebesar 0,001. Hasil tersebut menunjukkan nilai yang signifikan sehingga untuk hipotesis kelima dapat diterima dan dinyatakan norma sosial (X2) berpengaruh secara langsung terhadap sikap nasabah (Z) mahasiswa UIN Raden Fatah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Norma sosial adalah salah satu pemicu terbentuknya sikap penggunaan untuk melakukan dan menjalankan apa yang diinginkan berdasarkan pertimbangan yang ada. Pengaruh informasi dan dorongan di sekitar mahasiswa dapat mengarahkan perilaku atau sikapnya dalam bertindak. Peran eksternal dalam hal ini orang kepercayaan, media maupun lingkungan sekitar mahasiswa dapat menjadikan motivasi mereka untuk melakukan sesuai dengan informasi yang diterima. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi norma sosial atau

tekanan yang timbul akibat lingkungan disekitar dan langsung dirasakan mahasiswa dalam menggunakan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel seperti Pembayaran melalui *QRIS* dan transaksi keuangan melalui *BSB Mobile*, maka semakin tinggi juga sikap mahasiswa memutuskan untuk menggunakan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel dalam transaksi keuangan.

Hasil ini sesuai dengan *theory of planned behavior* (TPB) yang menyatakan seseorang cenderung akan memutuskan bersikap menggunakan suatu sistem jika adanya pendapat dan saran dari orang terdekat. Tindakan yang dilakukan individu tidak hanya disebabkan oleh faktor internal dalam diri, tetapi faktor luar dari informasi yang mereka anggap benar dan baik juga dapat berdampak pada tindakan yang dilakukan.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Tanzila dkk (2022) dimana memperoleh hasil bahwa norma subjective dalam hal ini pengaruh sosial di lingkungan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna *Mobile Banking payment*.

Pengaruh Keamanan Secara Langsung Terhadap Sikap Nasabah Mahasiswa UIN Raden Fatah

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari variabel keamanan (X3) berpengaruh secara langsung terhadap sikap nasabah (Z) mahasiswa UIN Raden Fatah dengan nilai perolehan *path coefficient* sebesar 0,207 dengan nilai *t-statistic* sebesar 697 dan *p-value* sebesar 0,007. Hasil tersebut menunjukkan nilai yang signifikan sehingga untuk hipotesis keenam dapat diterima dan dinyatakan keamanan (X3) berpengaruh secara langsung terhadap sikap nasabah (Z) mahasiswa UIN Raden Fatah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Keamanan berfungsi sebagai fondasi utama yang menjaga kepercayaan pengguna terhadap platform. Keamanan tidak hanya mencakup perlindungan terhadap data pribadi, tetapi juga mencakup perlindungan atas setiap transaksi yang dilakukan secara elektronik. Keamanan yang terjamin berkontribusi secara langsung terhadap sikap positif pengguna dan mendorong intensi penggunaan yang berkelanjutan. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan pada *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel, maka semakin tinggi juga sikap mahasiswa untuk menggunakan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel dalam transaksi keuangan.

Hasil ini sesuai dengan teori *technology acceptance model* (TAM) yang menyatakan seseorang cenderung akan memutuskan bersikap menggunakan suatu sistem jika sistem tersebut bisa memberikan *security*/keamanan data. Jika keamanan penggunaan sistem yang didapat dengan tingkat *secure* yang tinggi, maka sikap mahasiswa untuk menggunakannya juga

meningkat karena adanya rasa aman dan terjamin. Adanya keamanan yang dirasakan oleh mahasiswa pada setiap informasi ataupun transaksi melalui layanan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel dapat meningkatkan sikap mahasiswa untuk menerimanya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ariyani (2023) dimana keamanan berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna dalam memutuskan pilihannya untuk menggunakan *Mobile Banking* Bank BSI pada masyarakat semarang. Hasil signifikan juga diperoleh dalam penelitian Syaifuddin (2018) yang memfokuskan pada pengguna *Mobile Banking* di malang sebanyak 90 orang.

Pengaruh Sikap Nasabah Sebagai Variabel Intervening Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking Bank Sumsel Babel

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari variabel sikap nasabah (Z) berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *Finansial Technology (Mobile Banking)* (Y) Bank Sumsel Babel dengan nilai perolehan *path coefficient* sebesar 0,366 dengan nilai *t-statistic* sebesar 5,091 dan *p-value* sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan nilai yang signifikan sehingga untuk hipotesis ketujuh dapat diterima dan dinyatakan sikap nasabah (Z) berpengaruh terhadap keputusan penggunaan (Y) *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel di kalangan mahasiswa UIN Raden Fatah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Sikap merupakan faktor psikologis yang berperan penting dalam memengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan suatu produk maupun layanan. Ketika mahasiswa memiliki sikap yang positif yang dapat terbentuk dari persepsi kemudahan, norma sosial yang mendukung, serta jaminan keamanan maka kemungkinan besar mereka akan memutuskan untuk menggunakannya. Dapat diartikan bahwa semakin positif sikap nasabah terhadap *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel, maka semakin besar kecenderungan mereka untuk memutuskan menggunakan layanan *Mobile Banking* yang ditawarkan seperti transaksi melalui *QRIS* dan *BSB Mobile*.

Hasil ini sesuai dengan teori *technology acceptance model* (TAM), dimana sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi merupakan faktor kunci menjadi keputusan yang valid dari pengguna untuk menentukan pilihan. Ketika mahasiswa menilai bahwa *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel mudah digunakan, adanya respon positif dan keamanan yang selalu terjaga dalam transaksi keuangan yang dilakukan, maka hal ini akan membentuk sikap positif terhadap layanan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Budiman (2025) dimana variabel sikap mampu mempengaruhi keputusan penggunaan *E-Wallet Mobile Banking* secara signifikan yang berfokus menguji pada UMKM yang ada di makassar sebanyak 100 orang.

Kemudian hasil ini diperkuat juga pada penelitian Rosilia dan Luqman (2021), dimana sikap mampu mempengaruhi secara signifikan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah pada masyarakat surabaya.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Finansial Technology Bank Sumsel Babel Melalui Sikap Nasabah Sebagai Variabel Intervening

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari variabel persepsi kemudahan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* (Y) Bank Sumsel Babel yang dimediasi oleh variabel sikap nasabah (Z), dimana nilai perolehan *path coefficient* sebesar 0,070 dengan nilai *t-statistic* sebesar 1,618 dan *p-value* sebesar 0,053 (pembagian dari 0,106). Hasil tersebut menunjukkan nilai tidak signifikan sehingga untuk hipotesis kedelapan tidak dapat diterima dan dinyatakan sikap nasabah (Z) tidak mampu memediasi persepsi kemudahan (X1) terhadap keputusan penggunaan (Y) *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel di kalangan mahasiswa UIN Raden Fatah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Berdasarkan hasil pengujian sebelumnya, variabel persepsi kemudahan (X1) terbukti berpengaruh signifikan secara langsung terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* (Y) Bank Sumsel Babel tanpa mediasi dari sikap nasabah (Z). Namun, ketika diuji melalui variabel mediasi sikap nasabah (Z), pengaruh persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan menjadi tidak signifikan dikarenakan nilai yang *p-value* yang melebihi standar 5% signifikansi. Hal ini dapat diartikan bahwa sikap nasabah (Z) tidak perlu menjadi perantara hubungan persepsi kemudahan (X1) dan keputusan penggunaan (Y). Dengan kata lain, kemudahan yang dirasakan oleh mahasiswa UIN Raden Fatah langsung mendorong keputusan mereka untuk menggunakan, tanpa melalui pembentukan sikap terlebih dahulu.

Dalam hal ini, jika dikaitkan dengan teori *technology acceptance model* (TAM), persepsi kemudahan memang dapat berpengaruh langsung terhadap terhadap keputusan penggunaan, tetapi tidak selalu harus dimediasi oleh sikap. Dalam kasus ini, mahasiswa UIN Raden Fatah selaku pengguna *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel kemungkinan mengambil keputusan penggunaan secara praktis, karena kemudahan yang dirasakan sudah cukup untuk mendorong mereka menggunakan layanan tanpa proses pertimbangan sikap yang panjang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rismalia dan Sugiyanto (2022) menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* DANA melalui mediasi sikap, dimana populasi yang digunakan sama yaitu mahasiswa perguruan tinggi.

Pengaruh Norma Sosial Terhadap Keputusan Penggunaan Finansial Technology Bank Sumsel Babel Melalui Sikap Nasabah Sebagai Variabel Intervening

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari variabel norma sosial (X2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* (Y) Bank Sumsel Babel yang dimediasi oleh variabel sikap nasabah (Z), dimana nilai *path coefficient* diperoleh sebesar 0,076 dengan nilai *t-statistic* sebesar 279 dan *p-value* sebesar 0,011 (pembagian dari 0,023). Hasil tersebut menunjukkan nilai yang signifikan sehingga untuk hipotesis kesembilan dapat diterima dan dinyatakan sikap nasabah (Z) mampu memediasi secara parsial (*partial mediation*) norma sosial (X2) terhadap keputusan penggunaan (Y) *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel di kalangan mahasiswa UIN Raden Fatah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Dapat diartikan bahwa norma sosial (X2) berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel (Y) secara langsung maupun melalui variabel mediasi Sikap Nasabah (Z). Tetapi dengan adanya variabel mediasi pengaruh hubungan antara norma sosial (X2) terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel (Y) semakin tinggi. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin kuat pengaruh lingkungan sosial (seperti keluarga, teman, atau orang-orang terdekat) yang mendorong penggunaan *Mobile Banking* seperti transaksi *QRIS* dan *Mobile Banking*, maka akan membentuk sikap positif pada diri mahasiswa terhadap penggunaan *Mobile Banking* tersebut. Sikap positif yang terbentuk selanjutnya mendorong mahasiswa UIN Raden Fatah untuk mengambil keputusan dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel.

Hasil ini sesuai dengan teori *theory of planned behavior* (TPB) yang menjelaskan bahwa norma subjektif (norma sosial) merupakan keyakinan seseorang terhadap pandangan orang lain di sekitarnya, yang dapat membentuk sikap dan pada akhirnya memengaruhi perilaku atau keputusan yang diambil. Dengan kata lain, semakin kuat dorongan sosial yang diterima mahasiswa UIN Raden Fatah, semakin besar peluang mereka bersikap positif dan memutuskan untuk menggunakan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel. Hal Ini menunjukkan bahwa pengaruh kelompok sosial memiliki peran penting, tidak hanya dalam membangun citra *Mobile Banking* yang baik tetapi juga dalam mendorong adopsi penggunaannya secara nyata.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Tanzila dkk (2022) dimana variabel norma subjektif (norma sosial) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking* melalui mediasi dari sikap pengguna mahasiswa FEBI UINSU.

Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Finansial Technology Bank Sumsel Babel Melalui Sikap Nasabah Sebagai Variabel Intervening

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari variabel keamanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* (Y) Bank Sumsel Babel yang dimediasi oleh variabel sikap nasabah (Z), dimana nilai *path coefficient* diperoleh sebesar 0,154 dengan nilai *t-statistic* sebesar 3,882 dan *p-value* sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan nilai yang signifikan sehingga untuk hipotesis kesepuluh dapat diterima dan dinyatakan sikap nasabah (Z) mampu memediasi secara parsial (*partial mediation*) keamanan (X2) terhadap keputusan penggunaan (Y) *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel di kalangan mahasiswa UIN Raden Fatah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Hal ini dapat diartikan bahwa variabel keamanan yang dirasakan oleh mahasiswa UIN Raden Fatah baik dalam hal perlindungan data dan transaksi yang aman mampu membentuk sikap positif dalam diri mahasiswa pengguna. Sikap positif tersebut kemudian mendorong mahasiswa untuk lebih percaya diri dalam mengambil keputusan untuk menggunakan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel. Dengan kata lain, semakin tinggi persepsi keamanan, semakin baik sikap nasabah, yang pada akhirnya meningkatkan keputusan penggunaan.

Hasil ini sesuai dengan teori *technology acceptance model* (TAM) yang menyebutkan bahwa persepsi keamanan adalah salah satu faktor eksternal yang dapat membentuk sikap terhadap penggunaan (*sikap terhadap penggunaan*), yang kemudian mendorong niat perilaku (*behavioral intention*) dan akhirnya penggunaan aktual (*actual usage*). Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan oleh mahasiswa UIN Raden Fatah dalam menggunakan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel, maka akan semakin positif pula sikap yang terbentuk dalam diri mereka. Sikap positif ini akan memengaruhi niat mereka untuk terus menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ariyani (2023), dimana keamanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan BSI melalui mediasi dari sikap masyarakat Kabupaten Semarang. Hasil yang sama juga didapatkan oleh penelitian Syaifuddin (2018) yang menguji pada pengguna *smartphone* di Malang.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis menggunakan SmartPLS 4.1.1.1, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan, norma sosial, dan keamanan berpengaruh langsung terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah. Persepsi kemudahan juga berpengaruh signifikan

terhadap sikap nasabah, menunjukkan bahwa layanan yang mudah dipelajari, dipahami, dan diakses dapat membentuk sikap positif pengguna. Norma sosial berpengaruh signifikan terhadap sikap nasabah, sehingga dukungan keluarga, teman, media, dan lingkungan sekitar turut membentuk penerimaan mahasiswa terhadap layanan Mobile Banking. Keamanan juga berpengaruh signifikan terhadap sikap nasabah dan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap perlindungan data serta transaksi. Selanjutnya, sikap nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan Mobile Banking. Dalam hubungan tidak langsung, sikap nasabah tidak mampu memediasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan. Sebaliknya, sikap nasabah mampu memediasi secara parsial pengaruh norma sosial dan keamanan terhadap keputusan penggunaan. Dengan demikian, peningkatan penggunaan Mobile Banking Bank Sumsel Babel perlu diarahkan pada kemudahan layanan, penguatan keamanan, serta pengembangan pengaruh sosial positif agar terbentuk sikap nasabah yang semakin baik dan mendorong keputusan penggunaan secara berkelanjutan di kalangan mahasiswa sebagai pengguna layanan perbankan digital tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, T., & Mahyuni, L. P. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan, Persepsi Kemudahan, Manfaat, Keamanan dan Pengaruh Sosial Terhadap Minat Penggunaan Fintech. *Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(2), 245–258. <https://doi.org/10.29264/jfor.v24i2.10330>
- Ardana, H. T., & Setyawan, D. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Brand Image Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana Dompot Digital Oleh Generasi Y dan Generasi Z. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 76–93.
- Ariyani, D. (2023). Pengaruh Islamic Service Quality, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Dengan Sikap Pengguna Sebagai Variabel Intervening.
- Arsita, U., et al. (2025). Pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, dan keandalan terhadap penggunaan *mobile banking* di kalangan masyarakat. *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 18(1). <https://doi.org/10.51903/jk5zfx84>
- Bangsa, J. R., & Khumaeroh, L. L. (2023). The Effect of Perceived Benefits and Ease of Use on the Decision to Use ShopeePay QRIS on Digital Business Students of Ngudi Waluyo University. *Jurnal Ilmiah Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 3(1), 61–67.
- Budiman, G. I. (2025). Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness Terhadap Intention to use Aplikasi Mybca Digital Banking dengan Perceived Satisfaction Sebagai Mediator. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(5), 785–798.
- Davis, F. D. (2008). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly.
- Fahmi, S. (2018). Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kepercayaan terhadap Niat Konsumen dalam Melakukan Transaksi E-Commerce, melalui Sikap sebagai Variabel Intervening. *JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 1(1), 86.

<https://doi.org/10.47201/jamin.v1i1.21>

- Irimia-Diéguez, A., Velicia-Martín, F., & Aguayo-Camacho, M. (2023). Predicting Fintech Innovation Adoption: the Mediator Role of Social Norms and Attitudes. *Financial Innovation*, 9(1). <https://doi.org/10.1186/s40854-022-00434-6>
- Jogiyanto, H. (2019). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Erlangga.
- Kevin, D. Z., Eska, P. M. D., & Nanden, R. H. (2025). *Pengaruh Kemampuan Financial, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Perilaku Sistem Pengguna E-Wallet Dana*. Universitas Dehasen.
- Nugraha, D. E., & Zagladi, A. N. (2025). Influence of Ease and Usefulness of Qris on the Decision to Use Sharia Fintech Payment With Trust as an Intervening Variablle. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 8(1), 113–124. <https://doi.org/10.37899/journallabisecoman.v6i4.2616>
- Paradisha, S. M., et al. (2025). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, manfaat, dan keamanan terhadap loyalitas pengguna *mobile banking* dengan minat dan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 5(2). <https://doi.org/10.56910/gemilang.v5i2.2344>
- Putriana, R., et al. (2023). Analisis minat penggunaan *mobile banking* syariah pada generasi milenial: Studi kasus mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah semester VIII. *JUREKSI (Journal of Islamic Economics and Finance)*, 1(4). <https://doi.org/10.59841/jureksi.v1i4.479>
- Putri, T. A., Nurbaiti, & Nasution, J. (2022). Pengaruh Norma Subjektif dan Persepsi Manfaat Terhadap Intensitas Menggunakan Fintech Payment dengan Sikap Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus: Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara). *Implementation Science*, 2(4), 1046–1066. Diambil dari <http://dx.doi.org/10.1016/j.biochi.2015.03.025> <http://dx.doi.org/10.1038/nature10402> <http://dx.doi.org/10.1038/nature21059> <http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127> <http://dx.doi.org/10.1038/nrmicro2577>
- Rismalia, R., & Sugiyanto, S. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Dana Di Universitas Esa Unggul. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi dan Akuntansi*, 1(3), 561–588. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i3.309>
- Salmah, R. (2021). Pendapatan, Pendidikan, Persepsi Kemudahan, dan Sikap sebagai Mediasi terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking Syari'ah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 798–805. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2473>
- Wibowo, et al. (2025). Literasi keuangan dan kecemasan finansial sebagai penentu penggunaan *fintech* dan perilaku keuangan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 5(1). <https://doi.org/10.55606/jimak.v5i1.6053>
- Widodo, A. R., & Ariandi, F. (2024). Pengaruh kemudahan, kepercayaan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* BCA di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini*, 1(4). <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i4.337>