

Analisis Penerapan Aplikasi *Mobile banking* pada Nasabah Bank Sulteng Cabang Sigi

Yunita Angelika^{1✉}, Sugianto², Abdul Pattawe³, Ilham Pakkawaru⁴
(1,2,3,4) Akuntansi Sektor Publik, Universitas Tadulako, Indonesia

Abstrak: Rendahnya tingkat adopsi *mobile banking* di PT. Bank Sulteng Cabang Sigi sebagai perwakilan bank daerah di pedesaan merupakan latar belakang penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adopsi aplikasi *mobile banking* dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya, yaitu kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, keamanan, literasi digital, dan infrastruktur teknologi. Pendekatan kuantitatif dengan metode survei digunakan melalui penyebaran kuesioner skala Likert lima poin kepada 85 pelanggan, dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima variabel tersebut secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan, sedangkan secara parsial hanya manfaat yang dirasakan, literasi digital, dan infrastruktur teknologi yang memiliki pengaruh positif dan signifikan. Kesimpulannya, ketiga faktor tersebut merupakan pendorong utama adopsi *mobile banking* di bank daerah di pedesaan, sehingga diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi Bank Sulteng dalam merancang strategi untuk meningkatkan adopsi *mobile banking* yang sesuai dengan karakteristik pelanggan di wilayah Sigi.

Abstract: The low level of mobile banking adoption at PT. Bank Sulteng Sigi Branch as a representative of regional banks in rural areas is the background of this study. This study aims to analyze the adoption of mobile banking applications and identify the factors that influence it, namely ease of use, perceived benefits, security, digital literacy, and technological infrastructure. A quantitative approach with a survey method was used through the distribution of a five-point Likert scale questionnaire to 85 customers, and analyzed using validity tests, reliability, classical assumption tests, and multiple linear regression assisted by SPSS. The results of the study indicate that all five variables simultaneously have a significant effect, while partially only perceived benefits, digital literacy, and technological infrastructure have a positive and significant effect. In conclusion, these three factors are the main drivers of mobile banking adoption at regional banks in rural areas, so it is expected to be a consideration for Bank Sulteng in designing strategies to improve mobile banking adoption that are appropriate to the characteristics of customers in the Sigi area.

Article history:

Received: 07 July 2026

Revised: 18 July 2026

Accepted: 19 July 2026

Published: 22 July 2026

Kata kunci:

Mobile banking, Penerapan Aplikasi, Nasabah, PT. Bank Sulteng

Keyword:

Mobile banking, Application Implementation, Customers, PT. Bank Sulteng

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](#).



How to cite: Angelika, Y., Sugianto, S., Pattawe, A., & Pakkawaru, I. (2026). Analisis Penerapan Aplikasi *Mobile banking* pada Nasabah Bank Sulteng Cabang Sigi. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 4(3), 880–893. <https://doi.org/10.70716/emis.v4i3.717>

PENDAHULUAN

Sektor perbankan telah mengalami transformasi substansial sebagai akibat dari kemajuan teknologi informasi. Penggunaan layanan perbankan digital, seperti perbankan seluler, memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai aktivitas keuangan secara mandiri, sehingga meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses terhadap layanan perbankan (Hernandez & David, 2022). Meskipun penggunaan perbankan seluler di Indonesia meningkat pesat, kondisi ini tidak merata di semua wilayah. Bank-bank regional di daerah pedesaan masih menghadapi tingkat adopsi yang rendah, termasuk PT Bank Sulteng Cabang Sigi, di mana sebagian besar nasabah masih bergantung pada ATM dan transaksi langsung di kantor cabang. Kondisi ini sejalan dengan temuan Atawarman, RJ (2022) yang menyatakan bahwa

rendahnya tingkat kepercayaan dan tingginya persepsi risiko merupakan salah satu hambatan utama implementasi perbankan seluler di bank-bank regional di Indonesia.

Rendahnya adopsi layanan perbankan seluler di Cabang Bank Sulteng Sigi disebabkan karena beberapa faktor internal dan eksternal. Secara internal, kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan keamanan dianggap memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan layanan perbankan seluler. Hal ini dijelaskan dalam Model Penerimaan Teknologi (TAM), yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan dan manfaat yang dirasakan merupakan faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi. Sementara itu, secara eksternal, rendahnya tingkat literasi digital dan keterbatasan infrastruktur jaringan internet juga menghambat adopsi operasi perbankan digital, khususnya di daerah pedesaan yang masih memiliki akses terbatas terhadap teknologi dan jaringan telekomunikasi.

Secara teoritis, kelima faktor ini didukung oleh beberapa teori pelengkap. Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*) Fred Davis (1989) berfungsi sebagai dasar untuk menjelaskan pengaruh kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan terhadap penerimaan teknologi. Teori Kepercayaan dan Keamanan (*Trust and Security Theory*) McKnight dan Chervany (2001), menjelaskan bahwa kepercayaan pengguna terhadap keamanan sistem merupakan komponen penting dalam membentuk keputusan untuk menggunakan layanan digital. Lebih lanjut, Teori Difusi Inovasi (*Diffusion of Innovation Theory*) Everett M. Rogers (1962) menjelaskan bahwa tingkat literasi digital memengaruhi kemampuan individu untuk menerima dan mengadopsi inovasi teknologi. Sementara itu, Teori Infrastruktur Teknologi (*Technology Infrastructure Theory*) Weill dan Broadbent (1998), menekankan bahwa keberhasilan implementasi teknologi informasi sangat dipengaruhi oleh ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, seperti kualitas jaringan internet, perangkat teknologi, dan dukungan teknis.

Berbagai penelitian telah menunjukkan sebelumnya itu kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, keamanan, literasi digital, dan infrastruktur teknologi merupakan faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan perbankan seluler. Penelitian oleh Wardhana (2015) dan Atawarman, RJ (2022), menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan perbankan seluler, sementara penelitian lain juga menunjukkan pengaruh positif dari keamanan, literasi digital, dan infrastruktur teknologi. Namun, hasil penelitian ini masih belum konsisten. Beberapa penelitian menemukan kemudahan penggunaan sebagai faktor dominan, sementara penelitian lain menunjukkan bahwa persepsi manfaat lebih berpengaruh. Demikian pula, untuk variabel keamanan, terdapat perbedaan hasil mengenai pengaruhnya terhadap penggunaan perbankan seluler. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pengaruh setiap variabel dipengaruhi oleh karakteristik responden, tingkat literasi digital, kualitas infrastruktur teknologi, dan konteks wilayah penelitian.

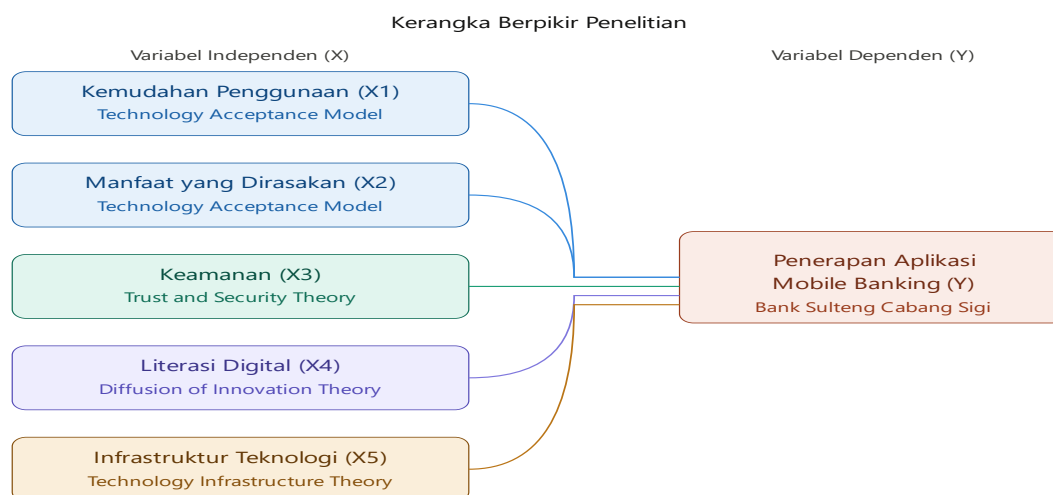
Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*), yaitu terbatasnya studi tentang implementasi perbankan seluler di bank pembangunan daerah di daerah pedesaan, khususnya di Indonesia bagian timur. Lebih lanjut, hanya sedikit studi yang secara bersamaan meneliti pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, keamanan, literasi digital, dan infrastruktur teknologi terhadap implementasi perbankan seluler dalam konteks bank daerah. Maka dari itu, penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) berupa analisis yang menyelaraskan faktor aplikasi internal dan faktor lingkungan pengguna eksternal ke dalam satu model penelitian untuk nasabah PT Bank Sulteng Cabang Sigi. Kebaruan ini diharapkan dapat memberikan perspektif empiris baru tentang implementasi perbankan seluler di bank daerah yang beroperasi di daerah pedesaan. Secara konseptual, kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi dua kelompok teori yang selama ini cenderung diuji secara terpisah: teori berbasis persepsi individu (*TAM dan Trust and Security Theory*) dan teori berbasis kondisi lingkungan pengguna (*Diffusion of Innovation Theory dan Technology Infrastructure Theory*). Penelitian terdahulu umumnya hanya menggunakan satu kerangka teori Tunggal, misalnya TAM saja untuk menjelaskan kemudahan dan manfaat, atau teori difusi inovasi saja untuk

literasi digital, sehingga belum mampu menjelaskan mengapa faktor internal (persepsi individu) dapat menjadi tidak signifikan ketika faktor eksternal (infrastruktur, literasi) lebih dominan, seperti yang ditemukan dalam penelitian ini. Model gabungan yang diajukan menawarkan kerangka konseptual baru untuk menjelaskan pergeseran determinan adopsi teknologi dari faktor persepsi individu ke faktor kontekstual-lingkungan pada konteks bank daerah, sebuah pola yang belum banyak diuji secara eksplisit dalam literatur adopsi *mobile banking* sebelumnya.

Berdasarkan fenomena, teori, dan hasil penelitian terdahulu tersebut, permasalahan utama dari penelitian ini adalah masih rendahnya penerapan aplikasi *mobile banking* pada nasabah PT Bank Sulteng Cabang Sigi meskipun layanan tersebut telah tersedia sebagai bagian dari transformasi digital perbankan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, keamanan, literasi digital, dan infrastruktur teknologi terhadap penerapan aplikasi *mobile banking* pada nasabah PT Bank Sulteng Cabang Sigi.

Diharapkan penelitian ini akan menawarkan keterlibatan teoritis dan praktis. Secara teoritis, Studi ini memperluas penerapan Model Penerimaan Teknologi (TAM), Teori Kepercayaan dan Keamanan, Teori Difusi Inovasi, dan Teori Infrastruktur Teknologi melalui pengujian simultan dalam konteks bank pembangunan daerah di daerah pedesaan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat bukti empiris faktor-faktor yang memengaruhi implementasi perbankan seluler di masyarakat dengan karakteristik literasi digital dan kualitas infrastruktur teknologi yang berbeda dibandingkan dengan daerah perkotaan. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat dipertimbangkan oleh manajemen PT Bank Sulteng dalam membuat strategi untuk meningkatkan penggunaan perbankan seluler, mengembangkan program pendidikan literasi digital, meningkatkan kualitas aplikasi, dan mengembangkan infrastruktur teknologi untuk mendukung transformasi perbankan digital, meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, dan memperluas inklusi keuangan di wilayah Kabupaten Sigi.

Studi ini menganalisis beberapa factor yang mempengaruhi pemanfaatan aplikasi perbankan seluler di kalangan nasabah Bank Sulteng Cabang Sigi, yang masih relatif rendah karena kebiasaan nasabah yang lebih menyukai transaksi langsung dan ATM. Penelitian ini didasarkan pada empat teori utama, yaitu TAM, Difusi Inovasi, Teori Kepercayaan dan Keamanan, dan Teori Infrastruktur Teknologi yang bersama-sama menjelaskan pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, keamanan, literasi digital, dan infrastruktur teknologi terhadap adopsi perbankan seluler. Kelima faktor ini diuji melalui lima hipotesis yang dibagi menjadi faktor aplikasi internal (H_1 , H_2 , H_3) dan faktor lingkungan pengguna eksternal (H_4 , H_5), dengan tujuan memberikan gambaran komprehensif tentang kondisi dan hambatan implementasi perbankan seluler di wilayah Sigi.



Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian

- H₁: Kemudahan penggunaan aplikasi *mobile banking* berdampak positif terhadap penerapan *mobile banking* di kalangan nasabah Bank Sulteng Cabang Sigi.
- H₂: Manfaat yang dirasakan memiliki pengaruh positif terhadap implementasi aplikasi perbankan seluler di kalangan nasabah Bank Sulteng Cabang Sigi.
- H₃: Keamanan aplikasi *mobile banking* berpengaruh positif terhadap adopsi aplikasi *mobile banking* oleh nasabah Bank Sulteng Cabang Sigi.
- H₄: Literasi digital pelanggan berpengaruh positif terhadap implementasi aplikasi perbankan seluler di kalangan pelanggan Bank Sulteng Cabang Sigi.
- H₅: Infrastruktur teknologi memiliki pengaruh positif terhadap implementasi aplikasi perbankan seluler di kalangan nasabah Bank Sulteng Cabang Sigi.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan desain penelitian kausal-asosiatif (*Explonatory research*) dan teknik survei untuk menyelidiki pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, keamanan, literasi digital, dan infrastruktur teknologi terhadap penerapan aplikasi *mobile banking* di kalangan nasabah Bank Sulteng Cabang Sigi.

Populasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini diimplementasikan di Cabang Bank Sulteng Sigi sebagai representasi bank regional di daerah pedesaan dengan tingkat implementasi *mobile banking* yang rendah. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah aktif Cabang Bank Sulteng Sigi yang berjumlah 557 orang. Ukuran minimum sampel dihitung menggunakan rumus Slovin, $n = N / (1 + N \cdot e^2)$, dengan margin of error 10%, sehingga diperoleh $n = 557 / (1 + 557 \times 0,1^2) = 557 / 6,57 = 84,78$, dibulatkan menjadi 85 responden. Rumus Slovin di sini digunakan semata untuk menentukan jumlah minimum responden yang representatif secara statistik, bukan sebagai metode penarikan sampel itu sendiri. Sampel diambil dengan teknik purposive sampling, yaitu nasabah yang memiliki rekening aktif dan mengetahui atau pernah menggunakan aplikasi *mobile banking* Bank Sulteng. Teknik non-probabilitas ini digunakan karena penelitian ini membutuhkan respons yang familiar dengan objek yang diteliti (aplikasi perbankan seluler). Sehingga data yang diperoleh dapat mencerminkan pengalaman aktual pengguna, bukan sekadar populasi nasabah secara umum yang mungkin belum pernah menggunakan layanan tersebut.

Teknik Analisis Data

Skala Likert lima poin digunakan untuk mengumpulkan data awal. Program SPSS digunakan untuk analisis data, yang meliputi analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis penelitian, uji validitas dan reliabilitas instrumen, analisis statistik deskriptif, dan uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas).

Dasar penentuan indikator setiap variabel mengacu pada teori yang mendasari penelitian ini, sebagaimana disajikan pada Tabel Operasional Variabel berikut.

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Dasar Teori
Kemudahan Penggunaan (X ₁)	Mudah dipelajari, mudah dioperasikan, tampilan jelas, fleksibel digunakan	TAM (Davis, 1989)
Manfaat yang Dirasakan (X ₂)	Mempercepat transaksi, efisiensi kerja, memudahkan pemantauan keuangan, meningkatkan produktivitas	TAM (Davis, 1989)
Keamanan Aplikasi (X ₃)	Keamanan data pribadi, keamanan transaksi, sistem	Trust and Security Theory

Literasi Digital (X ₄)	otentikasi (PIN/OTP), kepercayaan pada bank	Diffusion of Innovation Theory
Infrastruktur Teknologi (X ₅)	Pemahaman fitur, kemampuan akses layanan digital, kebiasaan pakai teknologi, kemampuan atasi kendala teknis	
Penerapan Aplikasi (Y)	Kualitas jaringan, ketersediaan perangkat, stabilitas koneksi, dukungan teknis bank	Technology Infrastructure Theory
	Frekuensi penggunaan, jenis transaksi, intensitas dibanding ATM/kantor cabang, kepuasan penggunaan	TAM

Sumber: Diolah penulis 2026

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Tujuan analisis statistik deskriptif adalah memberikan gambaran luas tentang karakteristik data penelitian yang digunakan.

Tabel 2. Statistik Deskriptif

	Statistik Deskriptif				
	N	Minimum	Maksimum	Berarti	Standar Deviasi
Kemudahan Penggunaan	85	12	20	15,68	1.807
Manfaat yang Dirasakan	85	12	20	17.09	1.743
Keamanan Aplikasi	85	8	20	14.55	3.013
Literasi digital	85	10	20	15,62	2.319
Infrastruktur teknologi	85	8	19	14,91	1.909
Penerapan Aplikasi	85	7	20	15.55	2.417
Valid N	85				

Sumber: Output SPSS, diproses oleh penelitian 2026

Nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan hasil statistik deskriptif umum menunjukkan bahwa secara umum, nasabah Bank Sulteng Cabang Sigi memiliki pandangan yang umumnya positif terhadap lima variabel independen, di mana keuntungan yang dirasakan (X₂) memperoleh rata-rata tertinggi sebesar 17,09, sedangkan keamanan (X₃) memiliki standar deviasi tertinggi sebesar 3,013, Kondisi ini sejalan dengan temuan Atawarman, RJ (2022) yang menyatakan bahwa kepercayaan dan persepsi risiko merupakan hambatan utama dalam implementasi *mobile banking* di bank-bank regional di Indonesia, sehingga wajar jika persepsi nasabah terhadap keamanan menunjukkan variasi yang tinggi. Variabel kemudahan penggunaan (X₁) memperoleh rata-rata sebesar 15,68 dengan standar deviasi 1,807, menempatkannya sebagai variabel dengan rata-rata tertinggi kedua setelah manfaat yang dirasakan (X₂) dan variasi jawaban paling rendah di antara seluruh variabel independen. Secara deskriptif, ini menunjukkan bahwa nasabah cenderung memiliki persepsi yang seragam terhadap kemudahan pengoperasian aplikasi *mobile banking*. Namun demikian, tingginya skor deskriptif ini perlu dimaknai secara hati-hati, karena sebagaimana akan dibahas pada bagian pengujian hipotesis, kemudahan penggunaan tidak selalu berbanding lurus dengan pengaruhnya terhadap keputusan adopsi aplikasi. Sementara itu, variabel literasi digital (X₄) memperoleh rata-rata sebesar 15,62 dengan standar deviasi 2,319, sedikit lebih rendah daripada rata-rata keuntungan yang dirasakan (X₂) namun dengan variasi jawaban yang lebih besar. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum nasabah memiliki pemahaman yang cukup baik terhadap fitur-fitur digital, tingkat literasi digital di antara nasabah masih cukup beragam, sejalan dengan *Diffusion of Innovation Theory* yang menjelaskan bahwa kecepatan adopsi teknologi oleh individu sangat dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan dan

kesiapan mereka terhadap inovasi baru. Variabel infrastruktur teknologi (X_5) yang belum mencapai skor maksimum menunjukkan bahwa kondisi jaringan di wilayah Sigi memang belum optimal. Sementara itu, variabel implementasi *mobile banking* (Y) memiliki rentang yang cukup lebar yaitu 13,00, yang menunjukkan bahwa tingkat implementasi *mobile banking* di kalangan pelanggan masih sangat bervariasi.

Rentang skor yang lebar pada variabel implementasi *mobile banking*, dari rendah ke tinggi, memperkuat temuan penelitian awal bahwa sebagian besar pelanggan masih bergantung pada layanan ATM dan transaksi langsung di cabang. Dari perspektif akuntansi keuangan, ini menunjukkan bahwa pelanggan belum memanfaatkan fitur pencatatan dan pemantauan transaksi secara *real-time* yang tersedia di *mobile banking*, sehingga membatasi kemampuan mereka untuk mengelola dan merekonsiliasi informasi keuangan pribadi dan bisnis (Siswoyo & Irianto, 2023).

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji Validitas

Metode korelasi Momen Produk Pearson, yang menghubungkan skor setiap butir pertanyaan dengan skor keseluruhan variabel, digunakan untuk penilaian validitas. Jika nilai r yang dihitung lebih tinggi daripada nilai r tabel, butir pertanyaan tersebut dianggap valid. Dengan jumlah responden $n = 85$ dan derajat kebebasan $df = n - 2 = 83$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ (dua arah), nilai r tabel yang diperoleh adalah 0,213.

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Instrumen	Perhitungan nilai R	Nilai Tabel R	Hasil
Kemudahan Penggunaan (X_1)	KP1	0.769	0.213	Valid
	KP2	0.674	0.213	Valid
	KP3	0.730	0.213	Valid
	KP4	0.547	0.213	Valid
Manfaat yang Dirasakan (X_2)	M1	0.717	0.213	Valid
	M2	0.657	0.213	Valid
	M3	0.697	0.213	Valid
	M4	0.651	0.213	Valid
Keamanan Aplikasi (X_3)	K1	0.799	0.213	Valid
	K2	0,829	0.213	Valid
	K3	0,839	0.213	Valid
	K4	0,872	0.213	Valid
Literasi digital (X_4)	L1	0.687	0.213	Valid
	L2	0,823	0.213	Valid
	L3	0,375	0.213	Valid
	L4	0.809	0.213	Valid
Infrastruktur teknologi (X_5)	I1	0.637	0.213	Valid
	I2	0.722	0.213	Valid
	I3	0.718	0.213	Valid
	I4	0.665	0.213	Valid
Penerapan Aplikasi (Y)	P1	0.750	0.213	Valid
	P2	0.727	0.213	Valid
	P3	0,751	0.213	Valid
	P4	0.741	0.213	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan pada Tabel 3, semua pertanyaan dari enam variabel penelitian menunjukkan nilai r terhitung lebih besar dari r tabel (0,213) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, semua 24 pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan sesuai untuk digunakan sebagai instrumen pengumpulan data.

Uji Reliabilitas

Pendekatan Cronbach Alpha digunakan dalam pengujian reliabilitas untuk menilai konsistensi internal instrumen penelitian. Nilai Cronbach alfa suatu instrumen di atas 0,60, instrumen tersebut dinilai reliabel. Tingkat konsistensi instrumen meningkat seiring dengan nilai Cronbach Alpha.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha (5%)	Nilai R Alfa	Keterangan
Kemudahan Penggunaan (X ₁)	0.610	0,60	Reliabel
Manfaat yang Dirasakan (X ₂)	0.610	0,60	Reliabel
Keamanan Aplikasi (X ₃)	0.848	0,60	Reliabel
Literasi digital (X ₄)	0.756	0,60	Reliabel
Infrastruktur teknologi (X ₅)	0.622	0,60	Reliabel
Penerapan Aplikasi (Y)	0.718	0,60	Reliabel

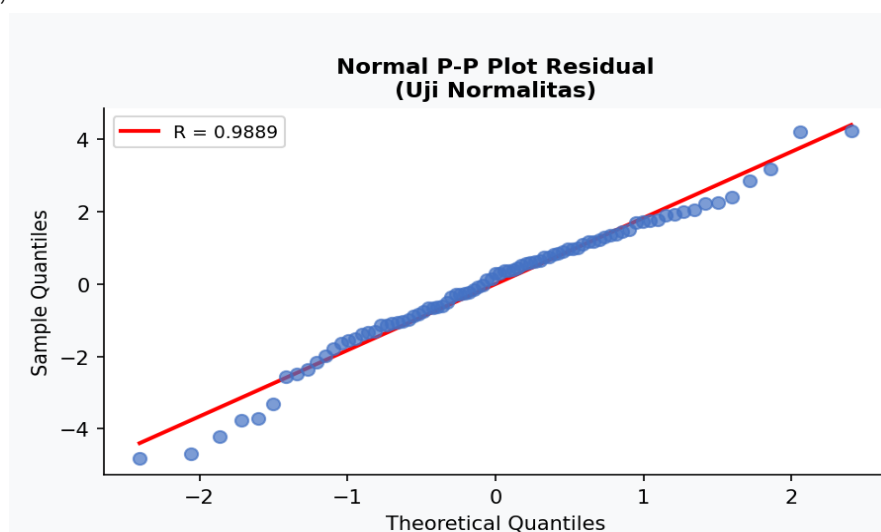
Sumber: Data yang Diproses Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 4 diatas, semua variabel penelitian menunjukkan nilai Alpha Cronbach di atas 0,60. Nilai Alpha Cronbach tertinggi diperoleh untuk variabel Keamanan (X₃) sebesar 0,848, yang diklasifikasikan sebagai reliabilitas tinggi, sedangkan nilai terendah diperoleh untuk variabel Kemudahan Penggunaan (X₁) dan Manfaat yang Dirasakan (X₂), masing-masing sebesar 0,610, yang masih di atas batas minimum. Selain itu, variabel literasi digital (X₄) memperoleh nilai Alpha Cronbach sebesar 0,756 dan infrastruktur teknologi (X₅) sebesar 0,622, yang keduanya berada di atas ambang batas minimum 0,60 dan tergolong reliabel. Sementara itu, variabel penerapan aplikasi (Y) sebagai variabel dependen memperoleh nilai Alpha Cronbach sebesar 0,718, yang juga menunjukkan tingkat konsistensi internal yang baik. Secara keseluruhan, variasi nilai Alpha Cronbach antarvariabel ini masih berada dalam kategori reliabel hingga sangat reliabel, sehingga seluruh instrumen dapat digunakan secara konsisten untuk mengukur konstruk yang dimaksud dalam penelitian ini.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Plot PP Normal, atau Plot Probabilitas-Probabilitas, juga digunakan untuk menguji normalitas residual. Grafik membandingkan distribusi residu kumulatif saat ini (Kuantil Sampel) dengan distribusi kumulatif teoritis dari distribusi normal (Kuantil Teoretis). Jika titik data tersebar di sepanjang garis diagonal merah, residual dikatakan terdistribusi normal.



Sumber: Data yang Diproses Peneliti, 2026

Gambar 2. Plot PP Normal dari Grafik Residual Standar Regresi

Gambar tersebut menunjukkan bahwa titik-titik biru pada grafik berjarak sangat dekat dan mengikuti garis diagonal merah dari kiri bawah ke kanan atas grafik. Nilai R yang ditunjukkan pada gambar adalah 0,9889, yang mendekati 1, menunjukkan kesesuaian yang sangat tinggi antara distribusi residual aktual dan distribusi normal teoritis. Meskipun ada beberapa titik di ujung yang sedikit menyimpang dari garis, ini masih dalam batas yang dapat ditoleransi. Dengan demikian, Plot PP Normal dapat disimpulkan bahwa residual model regresi terdistribusi secara normal yang berarti ketetapan asumsi normalitas sudah dipenuhi dengan baik.

Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa setiap variabel independen memiliki nilai VIF di bawah 10 dan nilai toleransi di atas 0,10. Kemudahan penggunaan (X_1) memiliki nilai VIF sebesar 1,245 dengan Toleransi 0,803. Manfaat yang dirasakan (X_2) memiliki nilai VIF sebesar 1,108 dengan Toleransi 0,903. Keamanan (X_3) memiliki nilai VIF sebesar 1,120 dengan Toleransi 0,893. Literasi digital (X_4) memiliki nilai VIF sebesar 1,266 dengan Toleransi 0,790. Infrastruktur teknologi (X_5) memiliki nilai VIF sebesar 1,299 dengan Toleransi 0,770. Dengan demikian, tidak ada masalah multikolinearitas dalam variabel independen dalam model analisis regresi ini, sehingga asumsi multikolinearitas terpenuhi dan semua variabel independen dapat digunakan bersama-sama dalam analisis regresi linier berganda.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas Variabel

Model	Statistik Kolinearitas		Keterangan
	Toleransi	VIF	
Kemudahan Penggunaan (X_1)	0.803	1.245	Multikolinearitas tidak terjadi
Manfaat yang Dirasakan (X_2)	0.903	1.108	Multikolinearitas tidak terjadi
Keamanan Aplikasi (X_3)	0.893	1.120	Multikolinearitas tidak terjadi
Literasi digital (X_4)	0.790	1.266	Multikolinearitas tidak terjadi
Infrastruktur teknologi (X_5)	0.770	1.299	Multikolinearitas tidak terjadi

Sumber: Data yang Diproses Peneliti, 2026

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji Glejser menunjukkan bahwa terdapat dua variabel dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05, yaitu kemudahan penggunaan (X_1) dengan nilai p 0,0178 dan infrastruktur teknologi (X_5) dengan nilai p 0,0307. Sementara itu, manfaat yang dirasakan (X_2) dengan p = 0,1743, keamanan (X_3) dengan p = 0,2805, dan literasi digital (X_4) dengan p = 0,1630 tidak menunjukkan heteroskedastisitas. Indikasi heteroskedastisitas pada X_1 dan X_5 kemungkinan disebabkan oleh beragamnya karakteristik data responden, mengingat nasabah Bank Cabang Sulteng Sigi memiliki tingkat kemampuan penggunaan teknologi dan kondisi infrastruktur yang berbeda, sebagaimana diidentifikasi dalam latar belakang penelitian ini. Perlu ditegaskan bahwa heteroskedastisitas pada dasarnya tidak menyebabkan bias pada nilai koefisien regresi (estimator tetap tidak bias), melainkan hanya berpotensi memengaruhi akurasi kesalahan standar (*standard error*) dan pengujian signifikansi terkait. Oleh karena itu, sebagai langkah antisipatif, hasil pengujian hipotesis untuk variabel X_1 dan X_5 pada penelitian ini perlu dibaca dengan kehati-hatian tambahan, dan disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk menerapkan *robust standard error (Huber-White)* atau transformasi logaritmik pada variabel yang terindikasi heteroskedastisitas guna memperoleh estimasi kesalahan standar yang lebih akurat. Keterbatasan ini dicantumkan secara eksplisit pada bagian Kesimpulan sebagai catatan metodologis bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan analisis regresi linier berganda, dirumuskan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -3,3131 + 0,0868X_1 + 0,4154X_2 + 0,0876X_3 + 0,2768X_4 + 0,3221X_5$$

Tabel 6. Hasil Uji -t

Model	Koefisien Tidak Terstandarisasi	Kesalahan Standar	Koefisien Terstandarisasi	T	Tanda tangan
	B		BETA		
(Konstan)	-3.313	2.615		-1.267	,209
KP	,087	,126	065	687	,494
M	,415	,124	,299	3.362	,001
K	,088	,072	,109	1.220	,226
L	,277	,099	,266	2.789	,007
I	,322	,122	,254	2.639	,010

Sumber: Data yang Diproses Peneliti, 2026

Pengujian parsial dilakukan untuk menentukan dampak-dampak variabel independen terhadap variabel dependen menggunakan nilai t yang dihitung dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,990.

1. Kemudahan penggunaan (X_1) menghasilkan nilai t terhitung sebesar 0,687 dengan nilai p sebesar 0,494, lebih besar dari 0,05. Ini berarti bahwa kemudahan penggunaan tidak mempunyai pengaruh signifikan parsial pada adopsi perbankan seluler, sehingga H1 ditolak. Temuan ini berbeda dari asumsi dasar TAM (Davis, 1989) yang menempatkan perceived ease of use sebagai prediktor utama penerimaan teknologi. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh konteks nasabah Bank Sulteng Cabang Sigi yang selama ini terbiasa bertransaksi melalui ATM dan layanan tatap muka di kantor cabang. Ketika suatu perilaku sudah menjadi kebiasaan (habitual behavior), kemudahan teknologi baru cenderung bukan lagi merupakan pertimbangan dominan, karena nasabah sudah memiliki jalur transaksi yang dirasa "cukup mudah" tanpa perlu beralih. Dengan kata lain, di wilayah dengan tingkat adopsi digital rendah, kemudahan aplikasi hanya relevan jika terlebih dahulu diikuti oleh insentif manfaat (X_2) atau paksaan situasional (mis. keterbatasan akses ke cabang), bukan berdiri sendiri sebagai faktor pendorong.
2. Manfaat yang dirasakan (X_2) menghasilkan nilai t yang dihitung sebesar 3,362 dengan nilai p sebesar 0,001, kurang dari 0,05. Ini berarti bahwa manfaat yang dirasakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi perbankan seluler, sehingga H2 diterima. Variabel ini memiliki koefisien terbesar sebesar 0,4154, membuktikan bahwa manfaat yang dirasakan merupakan faktor paling dominan yang mendorong adopsi perbankan seluler di antara semua variabel yang diteliti. Dari perspektif akuntansi keuangan, manfaat yang paling dirasakan oleh pelanggan meliputi kemudahan memantau saldo, melihat riwayat transaksi, dan melakukan rekonsiliasi keuangan secara mandiri dan efisien, yang secara langsung mendukung fungsi pencatatan keuangan dalam kehidupan sehari-hari pelanggan (Siswoyo & Irianto, 2023).
3. Keamanan (X_3) menghasilkan nilai t sebesar 1,220 dengan nilai p sebesar 0,226, yang lebih besar dari 0,05. Ini berarti bahwa keamanan tidak memiliki pengaruh signifikan parsial terhadap adopsi perbankan seluler, sehingga H3 ditolak. Hasil ini tampak bertentangan dengan Trust and Security Theory yang menekankan keamanan sebagai penentu kepercayaan digital. Namun, dalam konteks bank daerah pedesaan seperti Cabang Sigi, penolakan hipotesis ini dapat dijelaskan oleh dua hal: pertama, nasabah dengan literasi digital rendah cenderung belum memiliki risk awareness yang cukup untuk mengevaluasi aspek keamanan aplikasi secara kritis, sehingga variabel ini belum menjadi pertimbangan sadar dalam keputusan mereka; kedua, kepercayaan nasabah terhadap Bank Sulteng lebih banyak dibangun dari reputasi institusional dan kedekatan sosial dengan pegawai cabang, bukan dari fitur keamanan digital semata. Kondisi ini konsisten dengan temuan Atawarman, RJ (2022) bahwa persepsi risiko di bank regional lebih dipengaruhi oleh faktor kepercayaan institusional daripada fitur teknis keamanan aplikasi.
4. Literasi digital (X_4) menghasilkan nilai t sebesar 2,789 dengan nilai p sebesar 0,007, yang kurang dari 0,05. Ini berarti bahwa literasi digital memiliki dampak positif dan signifikan terhadap adopsi

perbankan seluler, sehingga H4 diterima. Temuan ini konsisten dengan Diffusion of Innovation Theory, yang menjelaskan bahwa kesiapan kognitif dan pemahaman teknis pengguna (literasi digital) mempercepat proses adopsi inovasi. Semakin tinggi literasi digital pelanggan, semakin besar kemungkinan mereka aktif menggunakan perbankan seluler.

5. Infrastruktur teknologi (X_5) menghasilkan nilai t sebesar 2,639 dengan nilai p sebesar 0,010, yang lebih kecil dari 0,05. Ini berarti bahwa infrastruktur teknologi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi perbankan seluler, sehingga H5 diterima. Sejalan dengan Technology Infrastructure Theory (Weill & Broadbent, 1998), ketersediaan infrastruktur teknologi menjadi prasyarat keberhasilan implementasi sistem digital. Hal ini sejalan dengan kondisi di wilayah Sigi, yang memiliki akses internet terbatas, sehingga ketersediaan infrastruktur menjadi faktor penentu yang signifikan dalam penggunaan layanan digital.

Uji F (Simultan)

Hasil uji F menunjukkan nilai F -hitung sebesar 12,1248, yang jauh lebih besar dari F -tabel sebesar 2,33, dengan nilai signifikansi 0,0000, yang lebih kecil dari 0,05. Ini berarti bahwa kemudahan penggunaan (X_1), manfaat yang dirasakan (X_2), keamanan (X_3), literasi digital (X_4), dan infrastruktur teknologi (X_5) secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap implementasi perbankan seluler (Y) di kalangan nasabah Bank Sulteng Cabang Sigi. Maka dari itu, model regresi yang dikembangkan dalam penelitian ini bermanfaat dan dapat digunakan untuk menjelaskan fenomena implementasi perbankan daerah di wilayah tersebut.

Koefisien determinasi (R^2)

Dari analisis koefisien determinasi (R^2), nilai R^2 sebesar 0,4342 menghasilkan bahwa lima variabel independen, yaitu kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, keamanan, literasi digital, dan infrastruktur teknologi, secara bersama-sama mampu menjelaskan 43,42% variasi dalam adopsi aplikasi perbankan seluler di kalangan nasabah Bank Sulteng Cabang Sigi. Sebaliknya, sekitar 56,58% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam studi ini, seperti kepercayaan nasabah, dukungan sosial, atau kebijakan bank. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,3984 digunakan sebagai koreksi karena mempertimbangkan jumlah variabel dan sampel yang digunakan.

Pola hasil regresi di atas di mana faktor kontekstual lingkungan (manfaat, literasi digital, infrastruktur) lebih dominan dibanding faktor persepsi individu (kemudahan, keamanan) sejalan dengan karakteristik sosio geografis wilayah Sigi sebagai daerah pedesaan di Sulawesi Tengah. Sebagai wilayah dengan mata pencaharian dominan di sektor pertanian dan perdagangan skala kecil, nasabah Cabang Sigi cenderung mengevaluasi teknologi finansial dari sisi kegunaan praktis dan langsung terhadap aktivitas ekonomi harian mereka, bukan dari kompleksitas atau keamanan sistemnya. Kondisi geografis yang tersebar dan jarak antar-permukiman yang jauh dari kantor cabang turut membuat manfaat langsung (kemudahan memantau saldo dan transaksi jarak jauh) lebih terasa penting dibanding sekadar tampilan aplikasi yang mudah. Di sisi lain, keterbatasan jaringan telekomunikasi di sebagian wilayah Sigi menjelaskan mengapa infrastruktur teknologi menjadi determinan signifikan: nasabah yang berada di area dengan sinyal lemah pada dasarnya tidak dapat mengadopsi *mobile banking* secara konsisten meskipun berminat. Pola ini berbeda dari studi adopsi *mobile banking* di wilayah perkotaan, yang umumnya menemukan kemudahan penggunaan dan keamanan sebagai faktor dominan karena infrastruktur dan literasi digital penduduk kota relatif sudah memadai. Dengan demikian, temuan ini menegaskan bahwa perilaku adopsi teknologi finansial di daerah pedesaan tidak dapat dijelaskan semata oleh teori penerimaan teknologi klasik, melainkan perlu mempertimbangkan kondisi struktural wilayah sebagai variabel kontekstual yang membentuk prioritas pengguna.

Berdasarkan pola tersebut, penelitian ini menghasilkan tiga rekomendasi operasional bagi Bank Sulteng. Pertama, literasi digital nasabah dapat ditingkatkan melalui pendampingan langsung di kantor cabang Sigi, bukan sekadar sosialisasi, dengan melibatkan petugas atau kader lokal untuk melatih nasabah mempraktikkan transaksi dasar secara berulang. Kedua, pengembangan fitur aplikasi

sebaiknya diarahkan pada relevansi kebutuhan, bukan kemudahan tampilan, misalnya fitur pembayaran hasil pertanian, integrasi bantuan sosial daerah, atau mode transaksi low-bandwidth yang tetap berfungsi pada jaringan terbatas. Ketiga, infrastruktur digital perlu diperkuat melalui kolaborasi dengan penyedia telekomunikasi (Telkomsel, Indosat, atau operator lokal) untuk memperluas sinyal di sekitar cabang, serta penyediaan Wi-Fi gratis di kantor sebagai solusi jangka pendek. Ketiga langkah ini saling terkait: literasi digital efektif bila didukung fitur yang relevan, dan keduanya optimal bila ditopang infrastruktur jaringan yang memadai.

Selain implikasi bagi manajemen Bank Sulteng, temuan ini juga relevan bagi pemangku kebijakan yang lebih luas. Bagi pemerintah daerah Kabupaten Sigi, hasil ini menunjukkan bahwa program inklusi keuangan digital perlu diintegrasikan dengan pembangunan infrastruktur telekomunikasi desa, mengingat keterbatasan jaringan terbukti menjadi determinan signifikan adopsi *mobile banking*. Bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), temuan bahwa literasi digital lebih berpengaruh dibanding kemudahan aplikasi mengindikasikan perlunya program edukasi keuangan digital yang lebih ditargetkan pada daerah dengan tingkat adopsi rendah, tidak hanya berfokus pada perkotaan. Sementara itu, bagi Bank Indonesia, hasil ini memberi bukti empiris bahwa perluasan akses pembayaran digital di daerah pedesaan bergantung pada kesiapan infrastruktur yang merata, sehingga dapat menjadi masukan bagi kebijakan elektronifikasi transaksi keuangan daerah (Program EKD) agar mempertimbangkan kesenjangan infrastruktur antarwilayah. Dengan demikian, keberhasilan inklusi keuangan digital di daerah seperti Sigi bergantung pada sinergi antara bank penyelenggara, pemerintah daerah, dan regulator, bukan semata tanggung jawab satu pihak.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan studi dan pembahasan mengenai adopsi aplikasi perbankan seluler oleh nasabah di Bank Sulteng Cabang Sigi, dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian instrumen menunjukkan semua 24 pertanyaan pada enam variabel penelitian valid dan reliabel sehingga layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini. Model regresi juga telah memenuhi persyaratan normalitas berdasarkan hasil uji asumsi klasik dan terbebas dari multikolinearitas, meskipun terdapat indikasi heteroskedastisitas pada variabel kemudahan penggunaan dan infrastruktur teknologi yang dapat dijelaskan oleh keragaman karakteristik konsumen di wilayah Sigi. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, keamanan, literasi digital, dan infrastruktur teknologi secara simultan mampu menjelaskan 43,42% variasi dalam adopsi aplikasi perbankan seluler, sedangkan sisanya diindikasikan dipengaruhi oleh variabel lain di luar cakupan penelitian ini.

Dari lima hipotesis yang diajukan, tiga hipotesis diterima, yaitu manfaat yang dirasakan (H_2), literasi digital (H_4), dan infrastruktur teknologi (H_5), yang masing-masing memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi aplikasi perbankan seluler, dengan manfaat yang dirasakan sebagai faktor yang paling dominan. Sementara itu, dua hipotesis lainnya, yaitu kemudahan penggunaan (H_1) dan keamanan (H_3), ditolak karena terbukti tidak berpengaruh signifikan. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya di bank-bank nasional maupun daerah perkotaan yang umumnya menemukan kemudahan penggunaan dan keamanan sebagai faktor dominan, penelitian ini menunjukkan bahwa faktor penentu utama adopsi *mobile banking* di Bank Sulteng Cabang Sigi adalah manfaat yang dirasakan, literasi digital pelanggan, dan ketersediaan infrastruktur teknologi di lingkungan mereka.

Studi ini memiliki beberapa keterbatasan. Ukuran sampel yang hanya melibatkan 85 responden dari satu kantor cabang, yaitu Bank Sulteng Cabang Sigi, membatasi generalisasi temuan ke bank daerah lain, sedangkan penggunaan desain cross-sectional belum mampu menangkap perubahan perilaku adopsi nasabah dari waktu ke waktu. Selain itu, hasil uji Glejser menunjukkan adanya indikasi heteroskedastisitas pada variabel kemudahan penggunaan (X_1) dan infrastruktur teknologi (X_5), sehingga interpretasi signifikansi kedua variabel tersebut perlu dilakukan secara hati-hati. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan sampel ke beberapa cabang atau

bank daerah lain, menggunakan desain longitudinal, menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, kualitas layanan elektronik, atau persepsi risiko, serta menerapkan *robust standard error* atau transformasi data agar menghasilkan estimasi yang lebih presisi.

SARAN

Bank Sulteng disarankan meningkatkan literasi digital nasabah melalui pendampingan langsung di cabang, mengembangkan fitur aplikasi yang relevan dengan kebutuhan nasabah pedesaan, serta memperkuat infrastruktur jaringan bersama penyedia telekomunikasi, mengingat kedua faktor tersebut paling menentukan adopsi mobile banking di wilayah ini. Pemerintah daerah, OJK, dan Bank Indonesia perlu mengintegrasikan program inklusi keuangan digital dengan pembangunan infrastruktur telekomunikasi desa, tidak hanya di wilayah perkotaan. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas sampel ke bank daerah lain, menggunakan desain longitudinal, menambahkan variabel seperti kepercayaan, serta menerapkan *robust standard error* untuk menangani indikasi heteroskedastisitas pada hasil penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, I. G. N. A. K. (2022). Diffusion of Indonesian Standard Quick Response Code Payment Method Innovation by Bank BPD Bali. *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)*, 2(7), 3323-3336. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i7.809>
- Anisah, A. (2025). *Pengaruh Kepuasan, Risiko, dan Penerapan Teknologi Biometrik Terhadap kepercayaan Nasabah Dalam Transaksi Melalui Bsi Mobile Di Kota Palu* (Disertasi Doktor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu).
- Apriani, R. G., Respati, D. K., & Handarini, D. (2023). The effect of perceived convenience, perceived benefits, and trust on intention to use mobile banking. *Journal Of Humanities Social Sciences And Business (Jhssb)*, 3(1), 94-111. <https://doi.org/10.55047/jhssb.v3i1.829>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Harahap, UMA, Pohan, I., & Ramadhan, S. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Sumut Menggunakan Metode Tam. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Sistem Komputer Tgd*, 7(2), 257-264. <https://doi.org/10.53513/jsk.v7i2.9933>
- Hayat, N., & Busman, SA (2023). Pengaruh Kemudahan, Kualitas Layanan, Fitur Produk Terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Livin Oleh Mandiri (Studi Kasus Pt Bank Mandiri Jurnal KCP Sumbawa Besar). *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 1-16. <https://doi.org/10.58303/jtimb.v6i1.3070>
- Iriani, A. F. (2019). Minat nasabah dalam penggunaan mobile banking pada nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness*, 2(2). <https://doi.org/10.24256/dinamis.v2i2.1254>
- Laila, A. (2026). *Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan , Kualitas Layanan, Dan Fitur Aplikasi Byond Mobile Pengaruh Kepuasan Pengguna Bsi Dalam Perspektif Islam (Studi Pada Masyarakat Kota Bandar Lampung)* (Disertasi Doktor, UIN Raden Intan Lampung).
- Listyowati , D., Rizky, AD, & Hermawan, F. (2022, Oktober). Kepuasan Nasabah Bank Pada Fasilitas Sms Banking, Mobile Banking Dan Internet Banking. *Dalam Forum Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 24(4), Pp. 771-779.
- McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (2001). What trust means in e-commerce customer relationships: An interdisciplinary conceptual typology. *International Journal of Electronic Commerce*, 6(2), 35-59. <https://doi.org/10.1080/10864415.2001.11044235>

- Muhammad, FIAA (2026). *Pengaruh Promosi, Layanan M-Banking Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Memilih Produk Tabungan Di Bank Syariah Indonesia Di Bandar Lampung (Studi Pada Nasabah Bandar Lampung)* (Disertasi Doktor, Uin Raden Intan Lampung).
- Mukhtisar , M., Tarigan , IRR, & 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: Jurnal Global Perbankan dan Keuangan Islam*, 3(1), 56-72.
- Pavlou, P. A. (2003). Consumer acceptance of electronic commerce: Integrating trust and risk with the technology acceptance model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3), 101-134. <https://doi.org/10.1080/10864415.2003.11044275>
- Prihanto, H., & Yuniati, R. (2021). Analisa terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan mobile banking. *Sumber*, 34(38.02), 40-01.
- Rosmasari, R., Agus, F., & Alfirmasari, DN (2023). Analisis Penerimaan Aplikasi Mobile Banking Bankaltimara Menggunakan Metode Technology Acceptance Model. *Jurnal Rekayasa Teknologi Informasi (Jurti)*, 7(2), 135-144.
- Rusli, T. S., Judijanto, L., Januaripin, M., Rahmawati, R., Amadea, I. B. N. K., Kusumastuti, S. Y., & Mataputun, G. E. (2025). *Transformasi Digital: Teori Dan Penerapan Dalam Berbagai Bidang*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sabila, VP, & Hasnawati , H. (2024). Pengaruh Literasi Keuangan dan Literasi Digital terhadap Adopsi Mobile Banking. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(11), 6640-6652. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i11.17004>
- Septia, D. (2024). *penentu Intensi Mahasiswa Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam)* (Disertasi Doktor, Uin Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan).
- Siswoyo, A., & Irianto, BS (2023). Analisis Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking. *Pemilik: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 7(2), 1196-1205. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i2.1440>
- Suardana, I. B. R., Martini, L. K. B., Subawa, N. S., & Setini, M. (2022). Quality factors in technology system capability decision interest in transactions using mobile banking. *International Journal of Data and Network Science*, 6(1), 1-8. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.11.003>
- Suci, FCW, & Dahlan, KSS (2023). Pengaruh Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mobile Banking yang Dimediasi oleh Faktor Kemudahan. *Jurnal Ilmu Sosial*, 2(10), 888-902. <https://doi.org/10.57185/Joss.V2i10.144>
- Sudrajat , AM, & Roslina , R. (2023). Penerapan Model Penerimaan Teknologi (Tam) Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi M-Banking BNI Di Bandar Lampung. *Inovatif: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial*, 3(4), 7583-7597.
- Sulfiana , E. (2020). *Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Bank Nasabah Sulselbar Cabang Barru* (Disertasi Doktor, Iain Parepare).
- Triana, D. (2025). *Pengaruh Literasi Digital, Promosi, Dan Manfaat Terhadap Penggunaan Aplikasi Brimo (Studi Pada Nasabah Di Bank Bri Unit Sabang)* (Disertasi Doktor, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu).
- Weill, P., & Broadbent, M. (1998). *Leveraging the new infrastructure: How market leaders capitalize on information technology*. Harvard Business School Press.
- Wulandari, W., Japarianto , E., & Tandijaya , TNB (2022). Penerapan Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Perilaku Konsumen Mobile Banking Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 16(2), 126-132. <https://doi.org/10.9744/Pemasaran.16.2.126-132>
- Atarwaman, RJ (2022). Pengaruh Persepsi Resiko, Kegunaan, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking Di Kota Ambon. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(2), 281-290.

-
- ANTARA News Sulteng. (2026, Juli 16). *Pemkab Sigi gandeng Telkomsel jamin konektivitas digital di FDL 2026*. <https://sulteng.antaranews.com/berita/387353/pemkab-sigi-gandeng-telkomsel-jamin-konektivitas-digital-di-fdl-2026>
- Kabar Palu. (2023, September 15). *Resmi beroperasi, Kantor Kas Kulawi PT Bank Sulteng hadir mendorong inklusi keuangan*. <https://www.kabarpalu.net/ekonomi/1062972642/resmi-beroperasi-kantor-kas-kulawi-pt-bank-sulteng-hadir-mendorong-inklusi-keuangan>
- ANTARA News Sulteng. (2026, Maret 15). *OJK Sulteng berikan edukasi keuangan kepada 142.557 orang pada 2025*. <https://sulteng.antaranews.com/berita/378150/ojk-sulteng-berikan-edukasi-keuangan-kepada-142557-orang-pada-2025>
- Viva. (2026, Juni 17). *Rakor elektronifikasi transaksi Pemda, Kemendagri dorong percepatan SP2D online*. <https://www.viva.co.id/berita/nasional/1906960-rakor-elektronifikasi-transaksi-pemda-kemendagri-dorong-percepatan-sp2d-online>