



Pengaruh Kemudahan Akses Layanan, Keamanan Transaksi, dan Kelengkapan Fitur Mobile Banking terhadap Minat Menabung

Putri Handayani^{1*}, Noer Sasongko²

^{1,2}Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia

Correspondence: E-mail: b200220170@student.ums.ac.id¹, ns243@ums.ac.id²

ABSTRAK

Kajian empiris ini mengevaluasi kontribusi *service accessibility*, *transaction security*, dan *mobile banking feature completeness* terhadap *saving intention* pada nasabah Generasi Z Bank Jateng Syariah di Sukoharjo. Research design berlandaskan paradigma kuantitatif, dengan primary data yang dihimpun secara online melalui instrumen kuesioner dari 101 partisipan berdasarkan teknik *convenience sampling*. Pengukuran respons mengadopsi five-point Likert scale, sedangkan statistical processing dilaksanakan menggunakan SPSS, mencakup pengujian validity, reliability, classical assumptions, multiple linear regression, *partial t-test*, *simultaneous F-test*, dan coefficient of determination. Hasil estimasi mengidentifikasi bahwa aksesibilitas layanan memiliki positive significant effect terhadap intensi menabung, sementara aspek proteksi transaksi tidak menunjukkan statistical significance. Di sisi lain, kelengkapan fungsionalitas *mobile banking* terbukti berkorelasi positif dan signifikan dengan intensi tersebut. Secara simultan, ketiga explanatory variables menghasilkan pengaruh signifikan, dengan explanatory power model mencapai 80,9%. Temuan ini mengindikasikan bahwa optimalisasi *service accessibility* dan functional completeness merupakan strategic determinants dalam mendorong *saving intention* Generasi Z melalui ekosistem layanan perbankan digital.

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted/Received 13 October 2026

First Revised 16 October 2026

Accepted 17 October 2026

First Available online 17 October 2026

Publication Date 17 October 2026

Keyword:

Keamanan Transaksi; Kelengkapan Fitur Mobile Banking; Kemudahan Akses Layanan; Minat Menabung; Generasi Z.

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital (*digital transformation*) dalam industri perbankan telah mendorong pergeseran mekanisme pelayanan dari sistem konvensional menuju platform elektronik yang terintegrasi dengan perangkat komunikasi personal. Salah satu manifestasi perubahan tersebut ialah *mobile banking*, yakni kanal digital yang mengakomodasi kebutuhan nasabah dalam mengakses informasi finansial sekaligus mengeksekusi aktivitas perbankan melalui aplikasi pada telepon seluler. Secara fungsional, platform ini mengintegrasikan sejumlah utilitas, mencakup pemeriksaan saldo, penelusuran riwayat transaksi, informasi suku bunga, pencarian lokasi kantor cabang maupun ATM, serta penyelesaian pembayaran tagihan listrik, air, dan internet, transfer dana, hingga pembelian pulsa. Karakteristik *ubiquitous access* memungkinkan layanan tersebut dimanfaatkan selama 24 jam tanpa ketergantungan pada keberadaan fisik di kantor bank atau ATM, dengan pengecualian aktivitas penyetoran dan penarikan uang tunai yang memerlukan fasilitas pendukung tertentu (Deltu et al., 2024).

Dalam perspektif manajemen strategis, integrasi teknologi digital menjadi instrumen bagi institusi perbankan untuk mempertahankan daya saing sekaligus mengakomodasi perubahan preferensi konsumen. Ekspansi infrastruktur internet dan penetrasi smartphone di Indonesia menciptakan ekosistem yang kondusif bagi perluasan pemanfaatan layanan finansial berbasis aplikasi, termasuk sebagai salah satu mekanisme pendukung inklusi keuangan. Efektivitas kanal digital tersebut tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan teknologi, tetapi juga ditentukan oleh persepsi pengguna terhadap aksesibilitas (*accessibility*), proteksi aktivitas finansial (*transaction security*), dan kapabilitas fungsional aplikasi (*feature completeness*). Ketiga dimensi tersebut relevan untuk dikaji dalam konteks perilaku keuangan, terutama ketika orientasi analisis diarahkan pada kecenderungan individu membentuk intensi menabung melalui institusi perbankan.

Kelompok demografis Generasi Z, yang secara umum mencakup individu kelahiran 1997–2012, merepresentasikan populasi yang tumbuh bersamaan dengan perkembangan teknologi digital dan menjadikan media sosial sebagai bagian dari komunikasi, pembentukan jejaring sosial, serta artikulasi identitas personal. Kedekatan dengan ekosistem digital menempatkan generasi ini sebagai salah satu kelompok potensial dalam dinamika aktivitas ekonomi pada masa mendatang (Putra et al., 2024). Dalam penggunaan layanan finansial, kebutuhan terhadap proses yang efisien, akses fleksibel, mekanisme perlindungan transaksi, dan diversifikasi fungsi aplikasi menjadi aspek yang layak dipertimbangkan untuk menjelaskan preferensi mereka. Temuan Cesyanti et al. (2025) mengindikasikan bahwa kemudahan, kelengkapan fitur, dan keamanan *mobile banking* berkaitan dengan keputusan Generasi Z dalam menggunakan layanan tersebut, meskipun orientasi kajiannya belum secara spesifik menempatkan intensi menabung sebagai variabel terikat. Sementara itu, Putra et al. (2024) mengidentifikasi peran persepsi *usability*, kemudahan, dan keamanan dalam pembentukan minat terhadap *mobile banking*, dengan pengaruh yang tidak seluruhnya bersifat langsung. Bukti empiris tersebut mengisyaratkan bahwa evaluasi terhadap karakteristik teknologi dan persepsi individual diperlukan untuk memahami respons Generasi Z terhadap digitalisasi layanan perbankan.

Kendati demikian, *research gap* masih ditemukan pada perbedaan antara intensi mengadopsi teknologi dan kecenderungan mengalokasikan sumber daya keuangan untuk ditabung. Sebagian penelitian terdahulu menitikberatkan analisis pada keputusan penggunaan atau penerimaan *mobile banking* secara umum, padahal penggunaan aplikasi untuk transaksi sehari-hari tidak secara otomatis merepresentasikan komitmen finansial

berorientasi jangka panjang. Ridha et al. (2025), misalnya, menemukan keterkaitan persepsi kegunaan dan kemudahan dengan minat menggunakan *mobile banking*, tetapi belum secara mendalam menguraikan motivasi menabung sebagai sasaran perilaku keuangan. Perbedaan orientasi tersebut menegaskan perlunya pengujian empiris yang menempatkan minat menabung sebagai konstruk utama, bukan sekadar konsekuensi yang diasumsikan dari penerimaan teknologi. Atas dasar pertimbangan tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menginvestigasi pengaruh kemudahan akses layanan, keamanan transaksi, dan kelengkapan fitur *mobile banking* terhadap minat menabung nasabah Generasi Z pada Bank Jateng Syariah di Sukoharjo. Fokus tersebut diharapkan memperjelas relevansi karakteristik layanan digital dalam pembentukan intensi menabung pada konteks perbankan syariah.

Dalam perspektif *digital banking behavior*, intensi menabung nasabah dapat dipahami sebagai outcome dari interaksi antara kualitas teknologi, persepsi risiko, dan utilitas layanan. *Service accessibility* merepresentasikan kapabilitas sistem dalam menyediakan akses yang praktis, responsif, serta minim hambatan operasional. Sementara itu, *transaction security* berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap proteksi data dan mitigasi risiko *cybercrime* yang berpotensi memengaruhi kepercayaan (*digital trust*) selama aktivitas finansial berlangsung. Di sisi lain, *feature completeness* menunjukkan kapasitas aplikasi dalam mengintegrasikan beragam kebutuhan transaksi keuangan pada satu platform. Sinergi ketiga dimensi tersebut diperkirakan membentuk persepsi kenyamanan sekaligus mendorong intensi menabung (*saving intention*), terutama pada segmen Generasi Z yang memiliki kedekatan tinggi dengan ekosistem digital.

Transformasi teknologi finansial turut mengonstruksi perubahan preferensi generasi muda dalam menentukan media penyimpanan dana. Berdasarkan survei Research & Analytics KG Media, sebanyak 81% responden Generasi Z mengindikasikan ketertarikan untuk menabung melalui platform digital, termasuk *e-wallet*. Temuan ini memperlihatkan bahwa aspek keamanan (*security assurance*) dan aksesibilitas layanan (*ease of access*) merupakan determinan penting dalam pembentukan preferensi finansial kelompok tersebut. Meskipun demikian, penggunaan platform digital sebagai sarana penyimpanan uang mengindikasikan adanya diversifikasi perilaku menabung di luar mekanisme perbankan konvensional. Kondisi tersebut menjadi tantangan strategis bagi industri perbankan syariah untuk mengembangkan pendekatan layanan yang selaras dengan karakteristik *digital-native consumers*, khususnya dalam mempertahankan relevansi produk serta memperkuat daya tarik layanan keuangan berbasis aplikasi.

Landasan empiris mengenai hubungan karakteristik teknologi dan perilaku pengguna telah dikemukakan dalam sejumlah studi sebelumnya. Rumuar dan Nugroho (2025), misalnya, mengidentifikasi bahwa kelengkapan fitur, kemudahan operasional, serta aspek keamanan memiliki keterkaitan dengan keputusan Generasi Z dalam menggunakan *mobile banking*. Akan tetapi, orientasi penelitian tersebut masih berpusat pada keputusan adopsi teknologi dan belum secara spesifik mengevaluasi implikasinya terhadap intensi menabung. Perspektif berbeda ditunjukkan oleh Rohmatin dan Firmansyah (2024), yang mengkaji keterkaitan persepsi *usability*, kemudahan, dan keamanan dengan minat pemanfaatan *Islamic mobile banking*. Kendati demikian, relasi antarfaktor tersebut dengan kecenderungan menabung belum mendapatkan penjelasan empiris yang memadai. Perbedaan fokus kajian tersebut menunjukkan adanya *research gap* mengenai kontribusi atribut layanan perbankan digital terhadap pembentukan minat menabung pada kelompok nasabah muda.

Berangkat dari persoalan tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menguji secara empiris pengaruh kemudahan akses layanan, keamanan transaksi, dan kelengkapan fitur *mobile banking* terhadap minat menabung Generasi Z pada Bank Jateng Syariah di Sukoharjo. Dari perspektif akademis, kajian ini diharapkan memperluas pengembangan literatur mengenai determinan perilaku menabung dalam ekosistem keuangan digital, terutama pada konteks perbankan syariah. Adapun secara praktis, hasil analisis dapat menjadi referensi strategis bagi pengelola bank dalam merancang inovasi layanan yang responsif terhadap ekspektasi generasi muda. Pembatasan analisis pada tiga variabel independen dan segmen Generasi Z memungkinkan identifikasi faktor teknologi yang relevan bagi pengembangan layanan perbankan masa depan. Dengan demikian, temuan penelitian diharapkan berkontribusi terhadap perumusan strategi peningkatan daya tarik layanan, penguatan loyalitas nasabah, serta perluasan inklusi keuangan digital di Indonesia.

1.2. Tinjauan Pustaka

Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behavior (TPB), dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Dalam kajian adopsi teknologi, *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis (1989) berakar pada *Theory of Reasoned Action* (TRA), dengan asumsi bahwa penerimaan sistem digital terbentuk melalui evaluasi individu atas *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*, yang kemudian berkaitan dengan intensi penggunaan hingga realisasi pemanfaatan teknologi secara aktual (Sari et al., 2023). Akan tetapi, explanatory power TAM dalam ekosistem *digital financial services* memerlukan perluasan melalui variabel eksternal, terutama aspek *transaction security*, *feature comprehensiveness*, dan *service quality*, mengingat ketiganya berpotensi memengaruhi tingkat penerimaan pengguna terhadap layanan berbasis teknologi (Hakimi et al., 2023; Iqbal et al., 2021; Abu-Taieh et al., 2022). Perspektif lain ditawarkan oleh *Theory of Planned Behavior* (TPB), yang dikonstruksikan Ajzen (1991) dengan menempatkan *attitude*, *subjective norm*, serta *perceived behavioral control* sebagai antecedents pembentuk *behavioral intention*. Kerangka tersebut relevan untuk menginterpretasikan intensi menabung karena keputusan finansial tidak semata-mata bertumpu pada kapabilitas teknologi, tetapi turut melibatkan evaluasi personal, tekanan sosial, dan persepsi individu mengenai kapasitasnya dalam merealisasikan tindakan. Di sisi penerimaan sistem, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang diformulasikan Venkatesh et al. (2003) mengidentifikasi *performance expectancy*, *effort expectancy*, serta *facilitating conditions* sebagai konstruk penting dalam menjelaskan adopsi teknologi. Pada penggunaan *mobile banking*, dimensi *effort expectancy* dapat direpresentasikan melalui aksesibilitas layanan, sementara *performance expectancy* berkaitan dengan utilitas fitur yang tersedia; adapun proteksi transaksi menjadi elemen krusial dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap reliabilitas sistem. Integrasi konseptual ketiga perspektif tersebut memungkinkan pembentukan kerangka analitis yang lebih komprehensif untuk menguji keterkaitan akses layanan, proteksi transaksi, dan kapabilitas fitur *mobile banking* dengan intensi menabung nasabah Generasi Z Bank Jateng Syariah di Sukoharjo.

Kemudahan Akses Layanan

Dalam kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB), *service accessibility* merepresentasikan kapabilitas nasabah dalam memanfaatkan fasilitas *mobile banking* untuk transaksi perbankan secara praktis berdasarkan ketersediaan waktu, lokasi, device, jaringan internet, serta simplifikasi prosedural. Konstruk tersebut merujuk pada persepsi kemudahan operasional

yang mendukung efisiensi aktivitas finansial, termasuk penyimpanan dana (*saving activity*) (Rosyad & Harsono, 2021). Tingkat aksesibilitas yang *favorable* dapat memperkuat *perceived behavioral control*, yakni keyakinan individu atas kapasitasnya merealisasikan tindakan tertentu, sehingga intensi menabung melalui kanal digital berpotensi meningkat. Secara operasional, variabel ini diukur menggunakan indikator persepsional responden mengenai kemudahan mengakses Islamic mobile banking untuk aktivitas menabung berdasarkan instrumen berskala Likert.

Keamanan Transaksi

Dalam konteks digital banking, aspek transaction security merepresentasikan persepsi nasabah atas efektivitas mekanisme proteksi informasi personal dan validitas aktivitas finansial, yang dioperasionalkan melalui tiga pilar information security, yakni confidentiality, integrity, serta availability. Dimensi proteksi tersebut mencakup mitigasi ancaman siber, antara lain phishing, pencurian identitas, dan eksposur data sensitif, terutama bagi segmen Generation Z yang berinteraksi intensif dengan teknologi finansial. Secara teoretis, implementasi sistem pengamanan yang kredibel berpotensi mereduksi *perceived risk*, mengonstruksi *sense of security*, serta meningkatkan evaluasi positif terhadap *perceived usefulness*. Kondisi tersebut selanjutnya dapat berkontribusi terhadap pembentukan intensi menabung melalui fasilitas mobile banking (Junaedi & Neneng, 2023).

Kelengkapan Fitur Mobile Banking

Dalam perspektif product attributes, fitur merepresentasikan komponen fungsional yang memberikan kapabilitas spesifik maupun nilai suplementer bagi pengguna (Studi Akuntansi et al., 2025). Pada ekosistem digital banking, feature completeness mengacu pada evaluasi subjektif nasabah terhadap ketersediaan instrumen layanan finansial yang variatif, relevan, serta kapabel mengakomodasi aktivitas penyimpanan dana secara terintegrasi dalam satu platform. Konstruksi konseptual tersebut memiliki keterkaitan dengan dimensi *perceived usefulness* pada Technology Acceptance Model (TAM), mengingat utilitas aplikasi (application utility) cenderung meningkat ketika kapabilitas sistem mampu menunjang kebutuhan transaksi secara komprehensif.

Pengaruh Kemudahan Akses Layanan terhadap Minat Menabung

Aksesibilitas layanan digital (*digital service accessibility*) dapat diposisikan sebagai determinan perilaku yang memengaruhi intensi nasabah dalam memanfaatkan *mobile banking* untuk aktivitas menabung. Davis (1989), melalui *Technology Acceptance Model* (TAM), menjelaskan bahwa persepsi mengenai rendahnya tingkat kesulitan pengoperasian teknologi (*perceived ease of use*) berkontribusi terhadap penerimaan sistem oleh individu. Implementasi prinsip tersebut dalam layanan perbankan digital tercermin pada efisiensi waktu, minimisasi *user effort*, serta reduksi hambatan ketika nasabah mengakses informasi saldo, melakukan setoran, maupun mengadministrasikan dana. Efisiensi tersebut berpotensi membentuk pengalaman penggunaan yang lebih nyaman sekaligus memperkuat kecenderungan nasabah untuk mempertahankan pemanfaatan layanan. Dari sudut pandang *Theory of Planned Behavior* (TPB), kemudahan operasional turut berkaitan dengan *perceived behavioral control*, yakni persepsi seseorang mengenai kapasitas dan kendali yang dimilikinya untuk merealisasikan tindakan tertentu (Ajzen, 1991). Secara empiris, Fitriah dan Garbo (2024) mengidentifikasi kontribusi *effort expectancy* terhadap adopsi *mobile banking* pada kelompok Gen Z dan Milenial. Sementara itu, Tampubolon dan Briliana (2024) menggarisbawahi relevansi aspek kemudahan dalam pembentukan intensi pemanfaatan

perbankan digital. Berdasarkan argumentasi teoretis dan temuan empiris tersebut, akses layanan yang semakin praktis diperkirakan berkorelasi dengan peningkatan intensi menabung melalui *mobile banking* pada nasabah Gen Z.

H₁: Kemudahan akses layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap minat menabung nasabah Gen Z Bank Jateng Syariah di Sukoharjo.

Pengaruh Keamanan Transaksi terhadap Minat Menabung

Dalam ekosistem finansial berbasis teknologi, *transaction security* merupakan dimensi yang berkaitan dengan proteksi informasi personal dan aset keuangan pengguna. Tingkat keamanan yang dipersepsikan memadai berpotensi mereduksi *perceived risk*, terutama terkait kemungkinan terjadinya fraud, akses akun tanpa otorisasi, serta eksposur data nasabah. Berkurangnya ketidakpastian tersebut dapat menciptakan kondisi psikologis yang lebih kondusif bagi penggunaan layanan digital untuk mengelola sekaligus menyimpan dana. Ditinjau melalui TPB, evaluasi individu terhadap konsekuensi suatu tindakan dapat memengaruhi pembentukan sikap (*attitude toward behavior*) dan keyakinan untuk melaksanakan perilaku yang dikehendaki (Ajzen, 1991). Relevansi keamanan pada konteks adopsi perbankan digital turut tercermin dalam penelitian Tampubolon dan Briliana (2024), yang mengidentifikasi keamanan beserta kepercayaan sebagai aspek penting dalam pembentukan intensi penggunaan *mobile banking*. Dengan demikian, persepsi proteksi transaksi yang semakin positif diperkirakan meningkatkan ketertarikan nasabah untuk menjadikan layanan tersebut sebagai alternatif dalam menjalankan aktivitas menabung.

H₂: Keamanan transaksi *mobile banking* berpengaruh terhadap minat menabung nasabah Gen Z Bank Jateng Syariah di Sukoharjo.

Pengaruh Kelengkapan Fitur Mobile Banking terhadap Minat Menabung

Kelengkapan fungsionalitas (*feature completeness*) menunjukkan sejauh mana suatu aplikasi mampu mengakomodasi kebutuhan pengguna melalui variasi fasilitas yang tersedia. Dalam kerangka TAM, karakteristik tersebut dapat dihubungkan dengan *perceived usefulness*, yaitu penilaian subjektif mengenai manfaat teknologi dalam menunjang pelaksanaan aktivitas tertentu (Davis, 1989). Ketersediaan fungsi pemantauan saldo, pemeriksaan riwayat mutasi, transfer dana, notifikasi aktivitas rekening, hingga pengelolaan keuangan berpotensi meningkatkan kapasitas nasabah dalam mengawasi arus dana dan menjaga konsistensi perilaku menabung. Apabila kapabilitas aplikasi selaras dengan ekspektasi pengguna, utilitas yang dirasakan (*perceived utility*) dapat meningkat dan selanjutnya memperkuat intensi pemanfaatannya. Dukungan empiris terhadap argumentasi tersebut ditemukan dalam penelitian Putri (2025), yang menunjukkan adanya pengaruh ketersediaan dan kelengkapan fitur *mobile banking* terhadap minat penggunaan layanan. Oleh sebab itu, kesesuaian antara cakupan fitur dan kebutuhan finansial nasabah diperkirakan menjadi salah satu pertimbangan yang mendorong peningkatan minat menabung melalui fasilitas perbankan digital.

H₃: Kelengkapan fitur *mobile banking* berpengaruh terhadap minat menabung nasabah Gen Z Bank Jateng Syariah di Sukoharjo.

2. METODE

Pendekatan kuantitatif (*quantitative approach*) diimplementasikan untuk mengidentifikasi hubungan empiris antara aksesibilitas layanan, proteksi transaksi digital, dan

komprehensivitas fitur *mobile banking* dengan intensi menabung pada nasabah Generasi Z Bank Jateng Syariah di wilayah Sukoharjo. Unit analisis ditetapkan berdasarkan kriteria demografis dan geografis, yakni individu Generasi Z yang bertempat tinggal maupun menjalankan aktivitas di Sukoharjo serta telah memanfaatkan layanan *mobile banking*. Penentuan partisipan dilakukan melalui teknik *convenience sampling*, dengan mempertimbangkan aspek kemudahan rekrutmen dan *voluntary participation*. Informasi empiris diperoleh dari sumber primer melalui administrasi kuesioner berbasis internet menggunakan platform *Google Forms*. Operasionalisasi konstruk penelitian mengacu pada indikator masing-masing variabel yang dikuantifikasi menggunakan *five-point Likert scale* (Sugiyono, 2022). Prosedur pengolahan data berbantuan perangkat lunak SPSS mencakup pengujian validitas dan reliabilitas instrumen, pemeriksaan asumsi klasik, estimasi model regresi linear berganda (*multiple linear regression*), serta evaluasi signifikansi parsial melalui uji t, signifikansi simultan melalui uji F, dan daya jelas model berdasarkan koefisien determinasi (R^2). Seluruh pengujian inferensial ditetapkan pada *significance level* sebesar 5%. Secara substantif, Generasi Z diposisikan sebagai kelompok sasaran karena kedekatannya dengan ekosistem teknologi digital dan relevansinya dalam mengkaji transformasi perilaku finansial berbasis teknologi (Cesyanti et al., 2025).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Profil demografis dan karakteristik partisipan dianalisis melalui enam aspek utama, yakni gender, kelompok usia, jenjang pendidikan, status pekerjaan, wilayah domisili, serta pemanfaatan layanan *mobile banking*. Evaluasi terhadap 101 responden yang sesuai dengan kriteria inklusi penelitian tersebut disajikan secara deskriptif dalam Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	30	29,70%
	Perempuan	71	70,30%
Usia	17–19 tahun	7	6,93%
	20–22 tahun	64	63,37%
	23–25 tahun	24	23,76%
	26–28 tahun	6	5,94%
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK/MA	50	49,51%
	Diploma (D3)	1	0,99%
	Sarjana (S1)	49	48,51%
	Pascasarjana (S2)	1	0,99%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	60	59,41%
	Pegawai Negeri	10	9,90%
	Pegawai Swasta	8	7,92%
	Wirausaha	7	6,93%
	Lainnya	16	15,84%
Domisili	Sukoharjo	101	100%
Penggunaan Mobile Banking	Ya	101	100%

Sumber: Hasil Analisis Data, 2026.

Karakteristik demografis pada Tabel 1 memperlihatkan distribusi 101 partisipan yang memenuhi kriteria penelitian, yakni berdomisili di Sukoharjo dan aktif memanfaatkan layanan

mobile banking. Secara demografis, kelompok perempuan menempati proporsi terbesar, yaitu 71 responden (70,30%), diikuti kelompok usia 20–22 tahun sebanyak 64 responden (63,37%). Ditinjau dari latar belakang pendidikan, lulusan SMA/SMK/MA mendominasi dengan jumlah 50 orang (49,51%), sedangkan kategori pelajar/mahasiswa mencakup 60 orang (59,41%). Profil tersebut mengindikasikan bahwa sampel didominasi Generasi Z pada fase usia muda, terutama individu yang masih menempuh pendidikan formal maupun berada dalam transisi menuju dunia kerja, serta telah memanfaatkan fasilitas *mobile banking* Bank Jateng Syariah.

Pengujian Mutu Instrumen Pengumpulan Data

Evaluasi Validitas

Dalam prosedur *validity testing*, kelayakan setiap butir instrumen dievaluasi berdasarkan nilai signifikansi (*significance level*) korelasi antara *item score* dan skor agregat variabel. Suatu indikator dikategorikan memenuhi kriteria validitas apabila probabilitas signifikansinya berada di bawah 0,05 ($\text{sig.} < 0,05$). Hasil pengujian empiris terhadap validitas instrumen disajikan dalam tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas			
Variabel	Item	Sig. (2-tailed)	Keterangan
KAL	KAL.1	0,000	VALID
	KAL.2	0,000	VALID
	KAL.3	0,000	VALID
	KAL.4	0,000	VALID
KT	KT.1	0,000	VALID
	KT.2	0,000	VALID
	KT.3	0,000	VALID
	KT.4	0,000	VALID
KFMB	KFMB.1	0,000	VALID
	KFMB.2	0,000	VALID
	KFMB.3	0,000	VALID
	KFMB.4	0,000	VALID
MM	MM.1	0,000	VALID
	MM.2	0,000	VALID
	MM.3	0,000	VALID

Sumber : Hasil Analisis Data, 2026

Hasil pengujian memperlihatkan bahwa signifikansi statistik (*p-value*) setiap indikator tercatat $< 0,05$, sehingga secara empiris seluruh butir pengukuran memenuhi kriteria validitas instrumen penelitian.

Hasil Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian berdasarkan nilai Cronbach's Alpha dengan standar minimum 0,70 untuk setiap variabel, yaitu KAL, KT, KFMB, dan MM, disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas			
Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Cronbach 's Alpha	Keterangan
KAL	0,895	0,70	Reliabel
KT	0,851	0,70	Reliabel
KFMB	0,848	0,70	Reliabel

MM	0,777	0,70	Reliabel
----	-------	------	----------

Sumber : Hasil Analisis Data,2026

Hasil pengujian empiris mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memenuhi kriteria internal consistency, mengingat nilai Cronbach's Alpha pada setiap variabel melampaui ambang batas 0,70. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan memiliki tingkat konsistensi yang memadai dan dapat digunakan sebagai perangkat pengumpulan data penelitian

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pengujian distribusi data (*normality assessment*) terhadap konstruk kemudahan akses layanan, keamanan transaksi, kelengkapan fitur *mobile banking*, serta minat menabung menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,096. Rekapitulasi hasil pengujian disajikan pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas	
Asymp. Sig. (s-tailed)c	Keterangan
0,096	Terdistribusi Normal

Sumber : Hasil data diolah tahun 2026

Acuan pengambilan keputusan (*decision criterion*) dalam pengujian ini didasarkan pada perbandingan nilai probabilitas dengan taraf signifikansi 5% ($(\alpha=0,05)$). Distribusi residual dinyatakan memenuhi asumsi normalitas apabila probabilitas statistik melebihi batas tersebut, sedangkan nilai probabilitas di bawah 0,05 mengindikasikan penyimpangan dari distribusi normal. Berdasarkan prosedur *Kolmogorov-Smirnov*, diperoleh probabilitas sebesar 0,096, yang secara numerik melampaui ambang signifikansi ($(0,096>0,05)$). Oleh karena itu, hipotesis nol mengenai normalitas tidak ditolak sehingga data penelitian dinilai memenuhi asumsi distribusi normal untuk keperluan analisis statistik lanjutan.

Uji Multikolinearitas

Evaluasi multicollinearity dilaksanakan melalui parameter Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Model regresi memenuhi kriteria bebas multikolinearitas apabila nilai Tolerance berada di atas 0,10 serta nilai VIF kurang dari 10. Evaluasi multikolinearitas pada model regresi berdasarkan nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) untuk setiap variabel independen beserta kesimpulan pengujiannya disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas			
Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
KAL	0,302	3,307	Tidak terjadi Multikolinearitas
KT	0,389	2,574	Tidak terjadi Multikolinearitas
KFMB	0,292	3,427	Tidak terjadi Multikolinearitas

Sumber : Hasil Analisis Data, 2026

Hasil diagnostic testing menunjukkan bahwa seluruh prediktor memenuhi threshold statistik yang dipersyaratkan. Indikator KAL menghasilkan nilai Tolerance sebesar 0,302 dengan VIF 3,307, sementara KT mencatat Tolerance 0,389 dan VIF 2,574. Adapun KFMB memperoleh nilai Tolerance 0,292 dengan VIF 3,427. Seluruh nilai Tolerance melampaui batas minimum 0,10, sedangkan setiap nilai VIF tetap berada di bawah ambang 10. Berdasarkan hasil tersebut, model empiris tidak memperlihatkan indikasi multikolinearitas yang

melampaui kriteria pengujian, sehingga ketiga variabel independen dapat dipertahankan dalam spesifikasi regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroscedasticity bertujuan mengevaluasi konsistensi varians error term pada setiap observasi. Prosedur identifikasi menggunakan metode korelasional Spearman's rho dengan menghubungkan nilai absolut residual (absolute residual) terhadap masing-masing variabel eksplanatori. Keputusan statistik ditentukan berdasarkan nilai signifikansi (p-value): apabila Sig. melebihi 0,05, hipotesis yang menyatakan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dapat diterima berdasarkan kriteria pengujian yang digunakan. Hasil pemeriksaan heteroskedastisitas berdasarkan nilai signifikansi (Sig.) masing-masing variabel independen beserta interpretasi pemenuhan asumsi kesamaan varians residual dalam model regresi disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
KAL	0,553	Tidak terjadi heteroskedastisitas
KT	0,883	Tidak terjadi heteroskedastisitas
KFMB	0,387	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Hasil data diolah tahun 2026

Hasil heteroscedasticity test memperlihatkan nilai probabilitas variabel service accessibility sebesar 0,553, transaction security mencapai 0,883, serta mobile banking feature completeness senilai 0,387. Seluruh indikator independen memiliki significance level di atas 0,05, sehingga mengindikasikan tidak adanya gejala heteroskedastisitas dalam model regresi yang diestimasi.

Uji Analisis Linear Berganda

Persamaan Regresi

Pengolahan data statistik melalui software SPSS menghasilkan estimasi model regresi linear berganda yang disajikan secara sistematis dalam bentuk tabel 7:

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Keterangan
(Constant)	-0,253	0,675		-0,374	0,709	
KAL	0,221	0,061	0,292	3,618	0,000	H ₁ diterima
KT	0,015	0,057	0,019	0,268	0,789	H ₂ ditolak
KFMB	0,509	0,066	0,630	7,668	0,000	H ₃ diterima
Fstat	136,641					
Sig.F					0.000 _b	
R ²	0,809					
AdjR ²	0,803					

Sumber : Hasil data diolah tahun 2026

Formulasi model regresi (regression model) dirumuskan berdasarkan output komputasi statistik sebagai instrumen interpretasi empiris terhadap temuan penelitian yang diperoleh:

$$MM = \alpha + \beta_1 KAL + \beta_2 KT + \beta_3 KFMB + e$$

$$MM = -0,253 + 0,221KAL + 0,015KT + 0,509KFMB + e$$

Estimasi regresi linear berganda mengindikasikan bahwa intersep model bernilai $-0,253$, dengan variasi kontribusi prediktor terhadap variabel dependen. Kemudahan Akses Layanan (KAL) mempunyai estimasi koefisien $0,221$, sedangkan Keamanan Transaksi (KT) dan Kelengkapan Fitur Mobile Banking (KFMB) masing-masing tercatat sebesar $0,015$ dan $0,509$. Secara goodness of fit, proporsi determinasi model tercermin melalui R Square $0,809$ serta Adjusted R Square $0,803$. Artinya, kombinasi ketiga variabel independen mampu menerangkan $80,9\%$ variabilitas Minat Menabung (MM), sementara proporsi residual $19,1\%$ berkaitan dengan determinan lain yang tidak diakomodasi dalam spesifikasi penelitian. Selanjutnya, hasil simultaneous significance test memperlihatkan statistik F $136,641$ dengan p-value $0,000$, lebih rendah daripada ambang signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Temuan tersebut mengonfirmasi kelayakan spesifikasi regresi untuk mengestimasi hubungan prediktor dengan intensi menabung.

Ditinjau berdasarkan pengujian parsial (partial regression test), setiap hipotesis memperoleh dukungan empiris yang berbeda. KAL memiliki arah relasi positif dengan MM, ditunjukkan oleh koefisien $0,221$, statistik t $3,618$, dan probabilitas signifikansi $0,000$; oleh sebab itu, H_1 memperoleh dukungan. Sebaliknya, estimasi KT sebesar $0,015$ disertai nilai t $0,268$ dan p-value $0,789$, sehingga bukti statistik belum memadai untuk mengonfirmasi pengaruhnya terhadap MM dan H_2 tidak didukung. Adapun KFMB memperlihatkan asosiasi positif dengan koefisien $0,509$, nilai t $7,668$, serta signifikansi $0,000$, yang mendasari penerimaan H_3 . Secara keseluruhan, empirical evidence menempatkan kemudahan akses dan kelengkapan fungsional mobile banking sebagai prediktor signifikan bagi intensi menabung, sedangkan persepsi keamanan transaksi belum terbukti memiliki kontribusi parsial yang signifikan dalam model yang diestimasi.

Pembahasan

Pengaruh Kemudahan Akses Layanan terhadap Minat Menabung

Hasil *individual significance test* memperlihatkan bahwa kemudahan akses layanan mempunyai nilai probabilitas sebesar $0,000$, berada di bawah *threshold* $0,05$. Secara empiris, temuan ini mengindikasikan adanya pengaruh signifikan variabel tersebut terhadap *saving intention*. Aksesibilitas dan *user-friendly interface* pada fasilitas *mobile banking* berpotensi meminimalkan *usage barriers*, sehingga pengalaman perbankan digital yang lebih praktis dapat memperkuat kecenderungan nasabah untuk mengalokasikan dana dalam bentuk tabungan.

Temuan tersebut memperoleh dukungan empiris dari studi (Alviandra Hikmahtiar Wijaya, 2025), yang mengidentifikasi keterkaitan antara kemudahan operasional *mobile banking* dan peningkatan ketertarikan pengguna. Dalam perspektif *technology adoption*, akses yang sederhana, prosedur yang mudah dipahami, serta mekanisme pengoperasian yang tidak kompleks dapat menekan persepsi kesulitan ketika nasabah berinteraksi dengan layanan finansial digital. Reduksi hambatan tersebut selanjutnya berpotensi memperkuat *user engagement* dalam aktivitas perbankan, termasuk pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana penunjang perilaku menabung.

Pengaruh Keamanan Transaksi terhadap Minat Menabung

Temuan empiris melalui *t-test* memperlihatkan bahwa aspek *transaction security* menghasilkan probabilitas signifikansi $0,789$, melampaui ambang kritis 5% ($0,05$). Secara statistik, kondisi tersebut mengindikasikan absennya pengaruh signifikan keamanan transaksi

terhadap intensi menabung nasabah. Konsekuensinya, proposisi penelitian mengenai pengaruh positif keamanan transaksi terhadap minat menabung tidak memperoleh dukungan empiris sehingga hipotesis terkait dinyatakan ditolak.

Inkonsistensi temuan ini dengan studi Junaedi dan Neneng (2023), yang mengidentifikasi signifikansi *transaction security* terhadap intensi penggunaan *mobile banking*, mengindikasikan kemungkinan adanya perbedaan karakteristik subjek penelitian. Dominasi responden Generasi Z diperkirakan berkaitan dengan orientasi preferensi terhadap *user convenience* dan *feature completeness* dalam mengakses layanan perbankan digital. Kendati demikian, pemeliharaan sistem proteksi transaksi oleh Bank Jateng Syariah tetap menjadi *strategic imperative* guna mempertahankan kredibilitas layanan sekaligus menjaga kontinuitas kepercayaan nasabah.

Pengaruh Kelengkapan Fitur Mobile Banking terhadap Minat Menabung

Secara empiris, hasil pengujian parsial (*t-test*) mengindikasikan bahwa dimensi *feature completeness* pada layanan *mobile banking* mempunyai signifikansi statistik sebesar 0,000 ($p < 0,05$), sehingga keterkaitannya dengan intensi menabung dapat dinyatakan signifikan. Kondisi tersebut mengimplikasikan bahwa ketersediaan fungsionalitas aplikasi yang variatif dan komprehensif berpotensi memperkuat *saving intention* nasabah. Dalam perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), Davis (1989) menegaskan bahwa persepsi atas *perceived usefulness* berperan dalam membentuk intensi adopsi teknologi. Konsistensi empiris juga ditemukan pada studi Cesyanti et al. (2025), yang mengidentifikasi kontribusi kelengkapan fitur terhadap intensi pemanfaatan *mobile banking*. Implikasi manajerial dari temuan ini adalah perlunya Bank Jateng Syariah mengoptimalkan pengembangan kapabilitas digital melalui penyediaan fitur yang adaptif, inovatif, dan relevan dengan preferensi Generasi Z, sehingga aplikasi Bima Mobile dapat memberikan *value proposition* yang lebih kuat dalam mendorong ketertarikan nasabah untuk menabung.

4. KESIMPULAN

Temuan empiris mengindikasikan bahwa *service accessibility* dan *feature comprehensiveness* memiliki kontribusi positif yang signifikan terhadap intensi menabung (*saving intention*) Generasi Z pada Bank Jateng Syariah Cabang Sukoharjo. Sebaliknya, *transaction security* belum menunjukkan pengaruh statistik yang signifikan. Fenomena ini mengisyaratkan bahwa aspek *usability* dan diversifikasi fungsionalitas Bima Mobile lebih relevan dalam membentuk ketertarikan nasabah untuk menyimpan dana melalui layanan perbankan digital. Dari perspektif metodologis, cakupan studi yang terbatas pada segmen Generasi Z di satu kantor cabang, penggunaan tiga prediktor independen, serta penerapan instrumen *self-reported questionnaire* berpotensi menimbulkan bias persepsi dan membatasi eksternalitas hasil penelitian. Implikasi praktisnya, pihak bank perlu mengoptimalkan *user experience*, menginovasi kapabilitas aplikasi berdasarkan preferensi generasi muda, dan mengimplementasikan mitigasi risiko siber secara berkelanjutan. Pada level individual, nasabah perlu mengintegrasikan pemanfaatan layanan digital dengan praktik proteksi informasi personal. Adapun agenda riset mendatang dapat diarahkan pada ekspansi model melalui variabel *trust*, *perceived usefulness*, *service quality*, *promotional strategy*, dan *financial literacy*, disertai perluasan unit analisis serta peningkatan kuantitas sampel guna menghasilkan eksplanasi yang lebih holistik dan memperkuat validitas generalisasi temuan.

5. REFERENCES

- Alviandra Hikmahtiar Wijaya, B. W. (2025). *PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, KENYAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA NASABAH BANK JATENG KANTOR CABANGSUKOHARJO*.
- Cesyanti, M., Rohali, A., & Nurhadi, &. (2025). *Peranan Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking*.
<https://jsinabis.upnjatim.ac.id/index.php/jsinabis>
- Deltu, S. N., Arham, Q. L., Putri, C. P., & Lestari, P. (2024). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Karyawan Dan Mahasiswa Politeknik 'Aisyiyah Sumatera Barat). *BanKu: Jurnal Perbankan Dan Keuangan*, 5(1), 15–23. <https://doi.org/10.37058/banku.v5i1.10064>
- Firmansyah, D., Hakim, M. M., Fajar, D., & Nugroho, A. (2023). *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Pengguna pada Aplikasi Mobile Banking* (Vol. 14, Number 2).
- Inasthia Ayesha Sabillah. (2025). *PENGARUH PROMOSI, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING SYARIAH (BSI MOBILE)*.
- Junaedi, E., & Neneng, N. (2023). PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA DI TANGERANG. *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies*, 2(1), 13–32. <https://doi.org/10.36769/ibest.v2i1.338>
- Putra, A., Hakim, N., Sabela, S., Tsaqib, M. F., & Wardani, A. (2024). Partisipasi Gen Z dalam Konteks Dinamika Pembangunan di Indonesia Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta. *Jurnal Penelitian Sosial Ilmu Komunikasi*, 8(1), 21–29. <https://journal.unpak.ac.id/index.php/apik>
- Ridha, A., Riski Windarsari, W., Anastasya, L., Yuliana, L., Negeri Makassar, U., Selatan, S., & Tinggi Ilmu Ekonomi Nusantara Makassar, S. (2025). Analisis Faktor Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Negara Indonesia di Makassar. In *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* (Vol. 3, Number 5).
- Rosyad, S., & Harsono, M. (2021). Pentingnya Perceived Usefulness Dan Perceived Ease of Use: Dalam Teknologi Informasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi P-ISSN*, 5.
- Studi Akuntansi, P., Bisnis Dan Akuntansi, F., & Katolik Musi Charitas Palembang, U. (2025). Pengaruh Fitur Mobile Banking (Sheryn Geofany) | 37-45 Madani. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(6), 37–45. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15769186>
- Wibowo, dkk. (2015). *PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN E-MONEY CARD (STUDI PADA PENGGUNA JASA COMMUTERLINE DI JAKARTA)*.
- Widya Elfira Suaib. (2023). *PENGARUH LIFESTYLE, LINGKUNGAN SOSIAL DAN PENGETAHUAN TERHADAP MINAT GENERASI MILENIAL MENGGUNAKAN PRODUK PERBANKAN SYARIAH DI KEC.BELOPA*. 54–105.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of

information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

Fadhillah, R., & Hasanah, U. (2025). Pengaruh persepsi keamanan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan mobile banking Bank Syariah Indonesia oleh Generasi Z. *Jurnal Perbankan Syariah*, 9(1), 1–15.

Anggara, R., & Handayani, D. (2024). Pengaruh keamanan, kemudahan penggunaan, dan fitur layanan terhadap minat menggunakan mobile banking dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 6(2), 101–118.

Alam, M. R., & Witono, B. (2025). Pengaruh kemudahan dan risiko terhadap minat penggunaan mobile banking. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Syariah*, 7(1), 45–60.

Damayanti, N. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan fitur terhadap minat penggunaan berkelanjutan mobile banking BRIS dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Skripsi). IAIN Ponorogo.

Putra, A. R., Lestari, D., & Mahendra, Y. (2024). Generasi Z dan perilaku keuangan digital di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(3), 201–215