


Analisis Pengaruh Kepercayaan Nasabah BTN terhadap Minat Penggunaan BTN Mobile pada Mahasiswa Generasi Z Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2025

Glorysha Simbolon¹, Rosy Nela Sinaga², Juwita Novitasari Simorangkir³, Adinda Syifa⁴, Moza Aulia Agista⁵, Kennedi Turnip⁶, Nurul Wardani Lubis⁷

^{1,2,3,4,5,6,7} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Medan, Jl. Willem Iskandar Pasar V, Kota Medan, Sumatera Utara

E-mail: glorysha.7253510011@mhs.unimed.ac.id

* Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6598>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 10 Juni 2026

Revised: 19 Juni 2026

Accepted: 24 Juni 2026

Kata Kunci

Kepercayaan Nasabah, Minat Penggunaan, Mobile Banking, Generasi Z

Keywords

Customer Trust, Interest In Use, Mobile Banking, Generation Z



ABSTRACT

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan dalam sistem layanan perbankan, khususnya melalui penggunaan mobile banking. BTN Mobile menjadi salah satu layanan digital yang memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah, terutama generasi Z yang memiliki ketergantungan tinggi terhadap teknologi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan nasabah terhadap minat penggunaan BTN Mobile pada mahasiswa Generasi Z. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Form kepada 40 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2025 yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan aplikasi SPSS melalui uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan BTN Mobile dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Selain itu, nilai koefisien determinasi sebesar 0,663 menunjukkan bahwa variabel kepercayaan nasabah memberikan pengaruh sebesar 66,3% terhadap minat penggunaan BTN Mobile. Oleh karena itu, pihak bank perlu meningkatkan keamanan sistem, kualitas layanan digital, dan transparansi informasi guna mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap layanan BTN Mobile.

The development of digital technology has driven changes in the banking service system, particularly through the use of mobile banking. BTN Mobile is one of the digital services that provides easy transactions for customers, especially Generation Z who have a high dependence on digital technology. This study aims to analyze the influence of customer trust on the interest in using BTN Mobile among Generation Z students. This study uses a quantitative approach with a survey method. Data were obtained by distributing questionnaires using Google Forms to 40 students of the Faculty of Economics and Business Class of 2025 who were selected using a purposive sampling technique. Data were analyzed using the SPSS application through validity tests, reliability tests, simple linear regression, t-tests, and coefficients of determination. The results show that customer trust has a positive and significant effect on the interest in using BTN Mobile with a significance value of $0.000 < 0.05$. In addition, the coefficient of determination value of 0.663 indicates that the customer trust variable has an influence of 66.3% on the interest in using BTN Mobile. Therefore, banks need to improve system security, digital service quality, and information transparency to maintain customer trust in BTN Mobile services.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite Glorysha Simbolon et al (2026) Analisis Pengaruh Kepercayaan Nasabah BTN terhadap Minat Penggunaan BTN Mobile pada Mahasiswa Generasi Z Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2025 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6598>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Menurut Fred Davis (1989), penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat yang dirasakan pengguna. Oleh karena itu, perkembangan teknologi digital mendorong bank menghadirkan layanan yang lebih praktis dan efisien bagi nasabah.

Bank Tabungan Negara (BTN) sebagai salah satu lembaga perbankan di Indonesia turut menghadirkan layanan digital melalui aplikasi BTN Mobile. Layanan ini menyediakan berbagai fitur transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, serta layanan informasi rekening. BTN Mobile menjadi salah satu bentuk inovasi perbankan digital yang bertujuan meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan kepada nasabah.

Di era digital saat ini, generasi Z menjadi kelompok yang sangat dekat dengan penggunaan teknologi dan internet. Menurut Ilham dan Sihotang (2024), generasi Z merupakan kelompok yang sangat dekat dengan perkembangan teknologi digital sehingga penggunaan layanan perbankan berbasis aplikasi menjadi bagian penting dalam aktivitas sehari-hari.

Kepercayaan nasabah menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi minat penggunaan layanan mobile banking. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016), kepercayaan merupakan kesediaan seseorang untuk bergantung pada pihak lain karena adanya keyakinan terhadap integritas dan kemampuan pihak tersebut.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rozi dan Ziyad (2019) menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking, khususnya pada layanan BTN Mobile. Selain itu, penelitian Novianti dan Bertuah (2023) juga menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan memiliki hubungan positif terhadap minat penggunaan layanan mobile banking. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap minat penggunaan BTN Mobile pada mahasiswa Generasi Z Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2025. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya kepercayaan nasabah dalam meningkatkan penggunaan layanan digital perbankan.

METODE

H1: Kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan BTN Mobile pada mahasiswa Generasi Z.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel kepercayaan nasabah terhadap minat penggunaan BTN Mobile.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2025 yang termasuk dalam kategori generasi Z. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 40 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online menggunakan Google Form.

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan rentang skor 1 sampai 5, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepercayaan nasabah, sedangkan variabel dependen adalah minat penggunaan BTN Mobile. Teknik analisis data dilakukan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics melalui uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian, seluruh responden merupakan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2025 yang termasuk dalam kategori generasi Z. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara online menggunakan Google Form.

Tabel 1. Keterangan Responden

Keterangan	Jumlah
Jumlah Responden	40
Program Studi Manajemen	3
Program Studi Bisnis Digital	3
Program Studi Pendidikan Ekonomi	1
Program Studi Akuntansi	1
Program Studi Pendidikan Akuntansi	2

Sumber Data primer, diolah (2026)

2. Hasil Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS, seluruh item pernyataan pada variabel kepercayaan nasabah dan minat penggunaan menunjukkan nilai r hitung lebih besar daripada r tabel sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Tabel 2. Uji Validitas

Item Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
X1	0,748	Valid
X2	0,711	Valid
X3	0,775	Valid
X4	0,305	Valid
X5	0,814	Valid
X6	0,839	Valid
X7	0,728	Valid
X8	0,649	Valid
X9	0,805	Valid
X10	0,670	Valid
Y1	0,761	Valid
Y2	0,685	Valid
Y3	0,741	Valid
Y4	0,781	Valid
Y5	0,771	Valid

Sumber: Output SPSS, diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan memiliki nilai corrected item-total correlation lebih besar dari 0,30 sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

3. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha pada variabel kepercayaan nasabah dan minat penggunaan lebih besar dari 0,70 sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepercayaan Nasabah	0,917	Reliabel
Minat Penggunaan	0,895	Reliabel

Sumber : Output SPSS, diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, variabel kepercayaan nasabah memperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar 0,917 dan variabel minat penggunaan sebesar 0,895. Karena nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,70 maka seluruh variabel dinyatakan reliabel.

4. Hasil Regresi Linear Sederhana

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel kepercayaan nasabah memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan BTN Mobile. Persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$
$$Y = 2,195 + 0,455X$$

Keterangan :

Y = Minat Penggunaan BTN Mobile

X = Kepercayaan Nasabah

a = Konstanta, b = Koefisien regresi

Tabel 4. Hasil Regresi Linear Sederhana

Variabel	B	Sig
Konstanta	2,195	0,287
Kepercayaan Nasabah	0,455	0,000

Sumber : Output SPSS, diolah (2026)

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 2,195 mengindikasikan bahwa apabila variabel kepercayaan nasabah bernilai nol, maka minat penggunaan BTN Mobile tetap memiliki nilai sebesar 2,195. Sementara itu, koefisien regresi sebesar 0,455 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel kepercayaan nasabah akan meningkatkan minat penggunaan BTN Mobile sebesar 0,455.

5. Hasil Uji t

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan BTN Mobile pada mahasiswa Generasi Z Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2025.

6. Koefisien Determinasi

Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kepercayaan nasabah memberikan kontribusi terhadap minat penggunaan BTN Mobile, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Tabel 5. Koefisien Determinasi

R Square
0,663

Sumber : Output SPSS, diolah (2026)

Nilai R Square sebesar 0,663 menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah memberikan pengaruh sebesar 66,3% terhadap minat penggunaan BTN Mobile, sedangkan sisanya sebesar 33,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Pembahasan:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan BTN Mobile pada mahasiswa Generasi Z Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2025. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap keamanan dan kualitas layanan BTN Mobile, maka semakin tinggi pula minat mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Fred Davis (1989), yang menyatakan bahwa persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan terhadap teknologi dapat meningkatkan minat seseorang dalam menggunakan suatu sistem digital. Dalam konteks penelitian ini, mahasiswa generasi Z cenderung akan menggunakan BTN Mobile apabila mereka merasa layanan tersebut aman, mudah digunakan, dan memberikan manfaat dalam aktivitas transaksi keuangan sehari-hari. Selain itu, keamanan sistem

menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking. Mahasiswa generasi Z cenderung lebih selektif dalam menggunakan layanan digital yang berkaitan dengan transaksi keuangan dan perlindungan data pribadi. Oleh karena itu, transparansi informasi, kualitas layanan, dan reputasi bank menjadi faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan BTN Mobile. Penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rozi dan Ziyad (2019) serta Novianti dan Bertuah (2023) yang menyatakan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking. Faktor keamanan sistem, transparansi informasi, dan kualitas layanan digital menjadi alasan utama nasabah tertarik menggunakan layanan mobile banking. Dengan demikian, pihak BTN perlu terus meningkatkan kualitas layanan digital, keamanan transaksi, serta inovasi fitur aplikasi guna mempertahankan dan meningkatkan minat penggunaan BTN Mobile di kalangan generasi Z.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan BTN Mobile pada mahasiswa Generasi Z Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2025. Semakin tinggi tingkat kepercayaan terhadap keamanan, kualitas layanan, dan reputasi bank, maka semakin tinggi pula minat mahasiswa dalam menggunakan layanan BTN Mobile.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan penggunaan layanan mobile banking. Oleh karena itu, pihak bank perlu terus meningkatkan keamanan sistem, kualitas layanan digital, serta transparansi informasi agar kepercayaan nasabah tetap terjaga dan minat penggunaan BTN Mobile semakin meningkat.

REFERENSI

- Adiwijaya, I. G. B. P. (2018). Kemudahan penggunaan, tingkat keberhasilan transaksi, kemampuan sistem teknologi, kepercayaan dan minat bertransaksi menggunakan mobile banking. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 15(3), 135-153.
- Aulia, R., & Pratama, D. (2023). Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Digital*, 7(2), 45-58.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Fadhliah, S., & Putra, P. (2024). Analisis Kepuasan Nasabah Gen Z dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(3), 2532-2542.
- Ghazali, I. (2011). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, M. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking pada Generasi Z. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 22-31. *Jurnal Manajemen Digital*, 5(2), 45-56.
- Ihham, T. M. R., & Sihotang, E. T. (2024). Analisis Perilaku Generasi Z dalam Mengadopsi Bank Digital: Pendekatan TAM dan S-O-R. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 9(2), 438-455.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management, global edition (Vol. 832)*. Pearson.
- Novianti, K., & Bertuah, E. (2023). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Pengguna Melalui Kepercayaan Menggunakan Layanan Mobile Banking. *Jurnal Lentera Bisnis*, 12(2), 278-297.
- Rozi, F., & Ziyad, M. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank BTN. *Jurnal Sains Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(2), 92-102.
- Safari, A., & Riyanti, A. (2024). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8(1).
- Saputra, A., & Lestari, N. (2024). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking pada Mahasiswa Generasi Z. *Jurnal Keuangan Digital*, 8(1), 12-24.