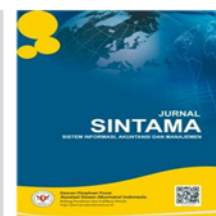




**SINTAMA: Jurnal Sistem Informasi,
Akuntansi dan Manajemen**
journal homepage: <https://jurnal.adai.or.id/index.php/sintamai>



Pengaruh Pengetahuan dan Sosialisasi Terhadap Efektivitas Mobile Banking di Kabupaten Kepulauan Meranti

Riska Diana*

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas
Muhammadiyah Riau

Penulis Korespondensi: Riska Diana
e-mail: riskadiana@gmail.com

ARTIKEL INFO

Artikel History:

Menerima: 23 Sept 2024
Diterima: 30 Mei 2025
Tersedia Online: 31 Mei 2025

Kata kunci: Pengetahuan,
sosialisasi, Efektivitas

ABSTRAK

Menumbuhkan kepercayaan nasabah akan sebuah produk tidaklah mudah, terkhusus produk yang berkaitan dengan transaksi keuangan seperti mobile banking. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi baik dari internal atau berasal dari dalam diri masyarakat seperti tingkat pengetahuan, maupun pengaruh dari eksternal yaitu rangsangan yang diberikan oleh perusahaan dengan cara sosialisasi terhadap produk oleh pihak bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan sosialisasi terhadap efektivitas mobile banking di Kabupaten Kepulauan Meranti. Penelitian ini merupakan jenis penelitian Kuantitatif deskriptif. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa besarnya pengaruh pengetahuan dan sosialisasi terhadap efektivitas mobile banking di Kabupaten Kepulauan Meranti sebesar 70.8%. Secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan Pengetahuan terhadap efektivitas mobile banking, dan sosialisasi secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap efektivitas mobile banking, selain itu berdasarkan uji simultan (uji f) juga terdapat pengaruh pengetahuan dan sosialisasi terhadap efektivitas mobile banking di Kabupaten Kepulauan Meranti

Artikel History:

Received: 23 Sept 2024
Accepted: 30 May 2025
Available Online: 31 May 2025

Keywords:

Knowledge, Outreach,
Effectiveness

Growing customer trust in a product is not easy, especially products related to financial transactions such as mobile banking. There are several factors that influence both internally and originating from within the community such as the level of knowledge, as well as external influences, namely the stimulation provided by the company by means of socialization of the product by the bank. This study aims to determine the effect of Knowledge and Socialization on the effectiveness of mobile banking in Meranti Islands District. This research is a type of descriptive quantitative research. The research results show that the influence of knowledge and socialization on the effectiveness of mobile banking in Meranti Islands Regency is 70.8%. Partially there is a positive and significant effect of Knowledge on the effectiveness of mobile banking, and socialization partially has a positive and significant effect on the effectiveness of mobile banking, besides that based on the simultaneous test (test f) there is also the effect of knowledge and socialization on the effectiveness of mobile banking in Meranti Islands Regency.



1. PENDAHULUAN

Sebanyak 32% pengguna *mobile banking* di Indonesia menyebutkan bahwa kepercayaan sebagai masalah utama yang membuatnya khawatir menggunakan transaksi online. Selain itu juga kepercayaan nasabah terhadap resiko keamanan dalam menggunakan *mobile banking* masih kurang sehingga menimbulkan kekhawatiran akan terkena penipuan masih tinggi, hal ini tentunya akan menjadi permasalahan utama dalam pengembangan digitalisasi transaksi keuangan oleh perbankan seperti salah satunya yaitu *mobile banking* (Maulana, *et al*, 2019).

Menumbuhkan kepercayaan nasabah akan sebuah produk tidaklah mudah, terkhusus produk yang berkaitan dengan transaksi keuangan seperti *mobile banking*. Banyak faktor yang mempengaruhi baik dari internal atau berasal dari dalam diri masyarakat seperti tingkat pengetahuan, maupun pengaruh dari eksternal yaitu rangsangan yang diberikan oleh perusahaan dengan cara sosialisasi terhadap produk oleh pihak bank (Buchari, 2018). Selain itu faktor sosialisasi menjadi faktor yang tidak kalah pentingnya, sosialisasi dapat diartikan sebagai setiap aktivitas yang ditujukan untuk membujuk atau mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan produk maupun jasa yang dihasilkan itu. selanjutnya, dalam kaitannya dengan kegiatan sosialisasi yang dimaksud yaitu suatu proses memberitahukan dan mempengaruhi masyarakat untuk selalu memanfaatkan produk *mobile banking* (Basu Swastha, 2014).

Selanjutnya efektivitas dalam produk ini menjadi pengukuran paling utama, dimana pengetahuan dan sosialisasi bisa mempengaruhi efektivitas penggunaan produk *mobile banking* ini. Efektivitas adalah penggunaan sumber daya, sarana dan prasarana sampai batas tertentu yang secara sadar telah ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan beberapa barang atas jasa yang diberikannya. Kinerja menunjukkan keberhasilan berdasarkan tercapai atau tidaknya tujuan. Jika hasil kegiatan mendekati tujuan ini bisa dikatakan efektif. (Sondang P. Siagian 2016). *Mobile banking* dapat diartikan sebagai fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi financial secara *real time*. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS (Iriani, 2019).

Terdapat banyak manfaat dari penggunaan layanan *mobile banking* diantaranya yakni membuat pekerjaan menjadi lebih mudah, dapat menambah pengetahuan seseorang, mempercepat waktu penggunaan, dan dapat mempengaruhi tingkat kinerja seseorang (Dirwan, 2022:324). Selain itu menurut Hamdiah, dan Likdanawati (2021:6), penggunaan *mobile banking* bagi nasabah memiliki banyak keuntungan seperti menghemat waktu, praktis, dapat membantu transaksi, dan saldo rekening 24 jam tepat waktu, selain itu terkait keamanan dalam menggunakan fitur di internet *mobile banking* biasanya terdapat kode verifikasi, PIN dan sistem keamanan yang telah distandarisi pihak bank sehingga keamanan terjamin. Di Kabupaten Kepulauan Meranti sendiri layanan *mobile banking* juga telah ada sejak lama bahkan kantor-kantor pemerintahan telah menerapkan pembayaran pajak PBB sejak tahun 2021 dengan transaksi melalui *mobile banking* yang bekerja sama dan difasilitasi oleh PT. Bank Riau Kepri. Pertumbuhan pengguna *mobile banking* dapat tercermin dari transaksi *mobile banking*. Bank-bank besar seperti PT Bank Central Asia Tbk atau BCA yang tercatat tumbuh 34,8%, begitupun transaksi *mobile banking* di PT Bank

Mandiri (Persero) Tbk yang mengalami pertumbuhan hingga 49,2. Di sisi lain, transaksi *mobile banking* PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI juga mengalami pertumbuhan 30,4%, yang menarik, pertumbuhan transaksi *mobile banking* paling besar dialami oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau BRI dimana tahun 2022 BRI mencatat, transaksi *mobile banking* perusahaan telah menyentuh Rp 2.669 triliun. Jumlah tersebut meningkat hampir 100% dibandingkan tahun sebelumnya (<https://www.cnbcindonesia.com>).

Seharusnya penggunaan *mobile banking* disana sudah banyak digunakan, salah satunya pegawai honorer atau karyawan kelas menengah keatas serta kantor yang telah menerapkan pembayaran pajak melalui layanan *mobile banking*. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan kenyataan yang menjadi permasalahannya adalah pengetahuan masyarakat masih minim mengenai *mobile banking* ini dan sosialisasi yang diberikan oleh pihak bank juga belum merata sehingga tidak banyak yang mengetahuinya, inilah yang membuat penggunaan *mobile banking* hanya bisa jalan ditempat tanpa adanya kemajuan. Kabupaten Kepulauan Meranti yang merupakan bagian dari Provinsi Riau, dimana berdasarkan data BPS terkait lapangan kerja utama penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti mayoritas berprofesi dibidang Perikanan, Pertanian, hingga Kehutanan. Saat ini jumlah penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan data BPS pada tahun 2023 adalah 217.607 jiwa, dimana. Kecamatan yang paling banyak penduduknya yaitu Kecamatan Tebing Tinggi berjumlah 72.083 jiwa dan yang paling sedikit penduduknya adalah Kecamatan Tebing Tinggi Timur yang hanya berjumlah 14.041 jiwa (BPS 2023).

Berlandaskan hal tersebut penulis tertarik melakukan penelitian lanjutan yang bertujuan mengetahui Pengaruh Pengetahuan Dan Sosialisasi Terhadap Efektivitas Mobile Banking Di Kabupaten Kepulauan Meranti.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda, Penelitian kuantitatif diartikan sebagai penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Sugiyono, 2018) , adapun sampel penelitian sebanyak 100 orang yang merupakan pengguna *mobile banking*, pengambilan sampel dengan rumus *Lemeshow* yaitu jika konsumen tidak diketahui jumlahnya.

3. HASIL PENELITIAN

Uji Validitas *Product moment* dengan SPSS dengan membandingkan nilai r tabel dan r hitung, rumus mencari r tabel yaitu $df=(n-k)$, dimana n = jumlah sampel, dan k = jumlah variabel jadi $100-3 = 97$, angka 74 digunakan untuk mencari r tabel dengan tingkat signifikansi 5% atau 0.05 dari distribusi r tabel maka didapat nilai r tabel sebesar 0,1975.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R hitung dan R tabel	Keterangan
Pengetahuan (X1)	X1.1	0,887 > 0,1975	Valid
	X1.2	0,917 > 0,1975	Valid
	X1.3	0,925 > 0,1975	Valid

Sosialisasi (X2)	X2.1	0,848 > 0,1975	Valid
	X2.2	0,891 > 0,1975	Valid
	X2.3	0,863 > 0,1975	Valid
Efektivitas Banking (Y)	Mobile X3.1	0,810 > 0,1975	Valid
	X3.2	0,901 > 0,1975	Valid
	X3.3	0,880 > 0,1975	Valid
	X3.4	0,830 > 0,1975	Valid
	X3.5	0,845 > 0,1975	Valid
	X3.6	0,869 > 0,1975	Valid
	X3.7	0,887 > 0,1975	Valid
	X3.8	0,799 > 0,1975	Valid

Sumber Olahan Data SPSS 2024

SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0.6$, sebaliknya jika nilai *Cronbach Alpha* (α) < 0.6 maka item pernyataan dikatakan tidak reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas pada penelitian ini

Tabel 2. Uji Reliabilitas Kuisioner

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items (Jumlah Pertanyaan)	Kriteria
Pengetahuan (X1)	0,895	3	Relibel
Gaya Hidup (X2)	0,826	3	Relibel
Efektivitas <i>mobile banking</i> (Y)	0,872	6	Relibel

Sumber Olahan Data SPSS 2024

Uji normalitas ini akan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov smirnov, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal dan jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka nilai residual tidak berdistribusi normal, Tabel di bawah menunjukkan nilai signifikansi $0,075 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

**Tabel 3. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.80169088
Most Extreme Differences	Absolute	.215
	Positive	.215
	Negative	-.165
Test Statistic		.215
Asymp. Sig. (2-tailed)		.075 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

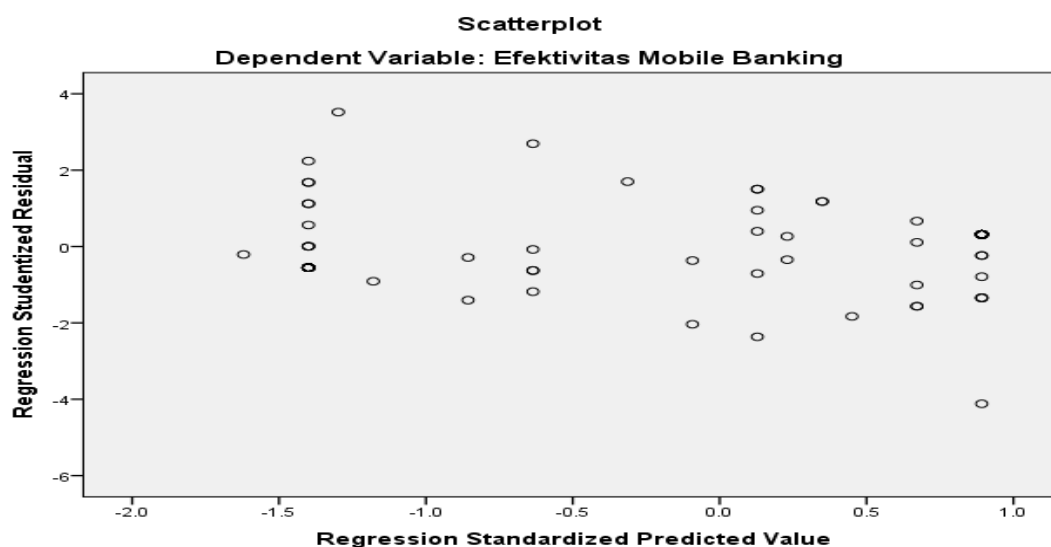
Hasil uji multikolinearitas pada tabel dibawah menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari semua variabel berada diatas atau lebih besar dari 0.10 (0.222, dan $0,222 > 0.10$) dan nilai VIF semua variabel lebih kecil dari 10 (4.503, dan $4.503 < 10$), sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinearitas, dan model regresi ini layak untuk digunakan.

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Pengetahuan (X1)	.222	4.503
Gaya Hidup (X2)	.222	4.503

Sumber Olahan Data 2024

Uji Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain, uji heteroskedastisitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji ScatterPlot, berikut hasilnya:



Gambar 1. Uji heteroskedastisitas Scatterplot

Hasil gambar di atas, dapat terlihat penyebaran data (titik-titik) secara merata di atas serta di bawah garis nol, tidak berkumpul di satu tempat, serta tidak membentuk pola tertentu sehingga dapat dikatakan bahwa uji regresi ini tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

Uji Hipotesis

Uji t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Apabila nilai signifikan (Sig.) lebih kecil dari 0,05 maka suatu variabel dikatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel yang lain. Selain itu untuk mengetahui pengaruh

antara variabel bebas dan terikat juga dapat dilakukan dengan membandingkan t tabel dan t hitung, adapun t tabel dalam penelitian ini yaitu 1.661, berikut hasil uji hipotesis parsial:

Tabel 5. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	T
1	(Constant)	7.254	1.945		3.729
	Pengetahuan	1.525	.295	.602	5.175
	Sosialisasi	.620	.276	.261	2.244

a. Dependent Variable: Efektivitas Mobile Banking

Hasil tabel diatas menunjukkan hitung Pengetahuan (X_1) 5,175 lebih besar dari t tabel (5,175 > 1,661) dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti ada pengaruh secara signifikan Pengetahuan (X_1) terhadap Efektivitas *Mobile banking* (Y) yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti.

Hasil tabel diatas juga menunjukkan t hitung variabel Sosialisasi (X_2) 2,244 lebih besar dari t tabel (2,244 > 1,661) dan tingkat signifikan $0,027 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima berarti ada pengaruh secara signifikan Sosialisasi (X_2) terhadap Efektivitas *Mobile banking* (Y) yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti.

Uji hipotesis simultan atau uji F dengan taraf signifikan 5%. Pembuktian dilakukan dengan cara membandingkan f hitung dan f tabel serta membandingkan taraf signifikan 5% atau 0,05 dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) $df_1 = k-1(3-1=2)$ dan $df_2 = n-k$, ($100-2=97$) dimana n =jumlah responden dan k =jumlah variabel, sehingga di dapat f tabelnya dari distribusi tabel f sebesar 3.09, berikut hasil uji simultan:

Tabel 6. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	779.997	2	389.999	117.717
	Residual	321.363	97	3.313	
	Total	1101.360	99		

a. Dependent Variable: Efektivitas Mobile Banking

b. Predictors: (Constant), Sosialisasi, Pengetahuan

Hasil output tabel di atas diketahui nilai f hitung sebesar 117,717 dengan signifikansi 0,000, maka f hitung $117,717 > 3,09$ f tabel dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh simultan secara positif dan signifikan Pengetahuan (X_1), dan

Sosialisasi (X2) terhadap Efektivitas *Moblie banking* (Y) yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti.

Tabel 7. Kofisien Determinasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.842 ^a	.708	.702	1.82017	1.907

a. Predictors: (Constant), Sosialisasi, Pengetahuan

b. Dependent Variable: Efektivitas Mobile Banking

Berdasarkan output kofisien determinasi (R^2) diperoleh nilai r square sebesar 0,708, yang artinya bahwa pengaruh variabel Pengetahuan, dan Sosialisasi terhadap Efektivitas *Moblie banking* di Kabupaten Kepulauan Meranti sebesar 70,8% dan sisanya 29,2% di pengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

PEMBAHASAN

Berdasarkan uji parsial (uji t) dengan membandingkan t tabel = 1,661 dan t hitung variabel pertama sebesar 5,175 dimana lebih besar dari t tabel ($5.175 > 1.661$) dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$), dan t hitung variabel kedua dimana sebesar 2,244 dimana lebih besar dari t tabel ($2.244 > 1.661$) dengan signifikansi 0,027 lebih kecil dari 0.05 ($0.027 < 0.05$), maka dapat dikatakan menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial Pengetahuan (X1) dan Sosialisasi (X2) terhadap Efektivitas *Mobile Banking* yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti.

Sedangkan hasil uji simultan (uji f) dengan membandingkan f tabel = 3,09 dan t hitung 117.717 dimana lebih besar dari t tabel ($117.717 > 3.09$) dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$) maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara simultan Pengetahuan (X1), dan Sosialisasi (X2), terhadap Efektivitas *Moblie banking* (Y) yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti.

Adapun besarnya pengaruh berdasarkan uji kofisien determinasi yaitu sebesar 70,8% dan sisanya 29,2% di pengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Hasil Penelitian ini juga telah sesuai dengan hasil penelitian Danang Suhiryo, Ahsin Daroini (2023), dan Hendi Prihanto dan Rika Yuniati (2019) menyatakan bahwa pengetahuan dan sosialisasi berpengaruh terhadap efektivitas penerapan *mobile banking*.

SIMPULAN

Hasil Pengujian statistik dengan SPSS menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan antara Pengetahuan (X1) dan Sosialisasi (X2) terhadap Efektivitas *Mobile Banking* yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti. Adapun besarnya

pengaruh berdasarkan uji koefisien determinasi yaitu sebesar 70,8% dan sisanya 29,2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini menjadikan bahan pertimbangan bagi Perbankan yang menggunakan *mobile banking* agar terus memperhatikan variabel pengetahuan dan sosialisasi demi ke efektifan penggunaan *mobile banking* di Kabupaten Kepulauan Meranti.

DAFTAR PUSTAKA

- Swastha, B., (2014). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE
- Buchari.(2018), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Dirwan, D. (2022). Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking dari Sisi Kemudahan, Manfaat dan Kenyamanan.*SEIKO: Journal of Management & Business*, Vol. 5 No. 1 Hal. 323-332.
- Iriani, A. F. (2019). Minat nasabah dalam penggunaan mobile banking pada nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.*Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness*, Vol. 2 No. 2 Hal. 99-111.
- Maulana, R., Iskandar, I., & Mailany, M. (2019). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model.*Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, Vol. 2 No. 2 Hal. 146-155
- Prihanto, H., & Yuniati, R. (2021). Analisa Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak dan Informasi (JAKPI)*, 1(1), 98-112.
- Sugiyono, (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sondang, P. Siagian. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Sondang, P. Siagian. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
<https://www.cnbcindonesia.com>.