



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 1738-1748

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Analisis Pengetahuan, Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Pengajuan Pinjaman PNS Melalui Mobile Banking Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Tebo

Lili Gustina<sup>1✉</sup>, Dini elida putri<sup>2</sup>, Alex ferdinal<sup>3</sup>

Program Studi Manajemen, Fakultas Hukum Dan Ekonomi Bisnis

Universitas Dharmas Indonesia

Email: [lili754623@gmail.com](mailto:lili754623@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji atau menganalisis pengaruh Pengetahuan, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Minat pengajuan pinjaman PNS melalui *mobile banking* Bank Jambi. Sampel dalam penelitian ini diambil dari nasabah PNS Bank jambi sebanyak 353 nasabah. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, metode pengumpulan data yang digunakan kuesioner dan diolah menggunakan SPSS 2.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan (X1) tidak berpengaruh signifikan dengan nilai  $\text{sig}, 0,060 > 0,005$  dan  $T_{\text{hitung}} < \text{dari } T_{\text{tabel}}$   $1,890 < 2,589$  maka tidak berpengaruh signifikan pada variabel pengetahuan terhadap minat. Variabel Kemudahan (X2) tidak berpengaruh signifikan dengan nilai  $\text{sig}, 0,632 > 0,005$  dan  $T_{\text{hitung}} < \text{dari } T_{\text{tabel}}$   $0,479 < 2,589$  maka terdapat pengaruh negative dan tidak signifikan pada variabel kemudahan terhadap minat. Variabel kepercayaan berpengaruh signifikan dengan nilai  $\text{sig}, 0,000 < 0,005$  dan  $T_{\text{hitung}} > \text{dari } T_{\text{tabel}}$   $9,351 > 2,589$  maka terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel kepercayaan terhadap minat. Diperoleh hasil Pengetahuan (X1), Kemudahan (X2) dan Kemudahan (X3) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat (Y), nilai  $F_{\text{hitung}}$  dengan  $F_{\text{tabel}}$  karena nilai  $F_{\text{hitung}}$  lebih besar dari nilai  $F_{\text{tabel}}$  ( $48,813 > 2,589$ ). Dengan tingkat signifikan ( $0,000 < 0,005$ ).

Kata Kunci : *Pengetahuan, Kemudahan, Kepercayaan, Minat, Pinjaman PNS*

## Abstract

This study aims to examine or analyze the influence of Knowledge, Convenience and Trust on Interests in applying for civil servant loans through Bank Jambi's mobile banking. The sample in this study was taken from 353 customers of PNS Bank Jambi. The type of data used in this study is primary data, data collection methods used questionnaires and processed using SPSS 20.0 The results showed that the knowledge variable (X1) had no significant effect with a value of  $\text{sig}.0.060 > 0.005$  and Ttest from Table  $1.890 < 2.589$ , so it had no significant effect on the knowledge variable on interest. The convenience variable (X2) has no significant effect on the  $\text{sig}.0.632$  value of  $0.005$  and T etest less than  $<$  from Ttable ( $0.479 > 2.589$ ), so there is a negative and insignificant effect of the convenience variable on interest. The trust variable has a significant effect with a  $\text{sig}.0.000$  value of  $0.005$  and T from Table  $9.351 > 2.589$ , so there is a positive and significant effect of trust variable on interest. The results obtained by Knowledge (X1), Convenience (X2) and Trust (X3) have significant effect simultaneously on interest (Y). The value of Ftest with Ftable the value of Ftest is greater than the value of Ftable ( $48.813 > 2.589$ ). With a significant level ( $0.000 < 0.005$ ).

Keywords: *Knowledge, Convenience, Trust, interest, civil servant's loan*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di ikuti pula perbankan yang ada diIndonesia. Dengan adanya kemajuan teknologi ini telah membuka pasar baru, produk baru, layanan baru dan saluran pengiriman yang efisiensi bagi instansi perbankan. Bank telah berubah dari penyedia solusi perbankan berbasis kertas keteknologi terbaru perkembangan perbankan tentunya semakin mempermudah nasabah dalam menggunakan berbagai produknya dimana dan kapan saja. (Lia,titin Miswan,. 2022)

Sektor perbankan saat ini harus mempermudah para nasabah untuk mengakses informasi dan melakukan transaksi. Mengingat bahwa bank di indonesia saat ini tidak hanya di kota-kota besar, melainkan telah meluas cakupan mereka dengan membuka cabang-cabang diberbagai wilayah.Sementara itu, saat ini semua hal dituntut seba cepat dan mudah terlebih dalam sektor perbankan sehingga peran teknologi informasi dalam perbankan menjadi penting.(Harahap, 2020)

Mobile banking sebagai bagian dari elektronik merupakan suatu layanan inovatif yang telah ditawarkan oleh bank yang penggunanya tidak perlu datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi, melainkan cukup dengan menggunakan smartphone yang terhubung dengan jaringan internet.. Mobile banking dibentuk dalam software berupa aplikasi di dalamnya termasuk banyak opsi-opsi sesuai dengan kebutuhan nasabah dan aplikasi tersebut diciptakan guna mempermudah dan mempercepat sistem transaksi dizaman yang

serba instan ini. Adanya mobile banking menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan.

Keuntungan dari penyediaan layanan mobile banking bagi bank adalah untuk menghemat biaya percetakan formulir yang harus diisi nasabah untuk melakukan transaksi, brosur, katalog, dan mengantinya dengan data elektronik. bagi nasabah yang menggunakan mobile banking akan mendapatkan informasi dunia perbankan secara cepat, efektif, dan efisien serta dapat ,mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan setiap transaksi. Manfaat dari menggunakan layanan mobile banking yaitu membuat pekerjaan menjadi lebih mudah, dapat menambah pengetahuan seseorang, mempercepat waktu penggunaan dan dapat mempengaruhi tingkat kinerja seseorang.(Ledesman, 2018)

Bank Pembangunan Daerah Jambi milik pemerintah daerah jambi dan pemerintah daerah kabupaten/kota seprovinsi jambi yang di dirikan sesuai dengan akte notaris Adiputra perlindungan Nomor 06 tanggal 12 Februari 1959 dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi lalu di sempurnakan melalui Akte Notaris Habro Poerwanto Nomor 70 tanggal 12 Oktober 1959 dan mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. J.A/5/115/8 tanggal 6 November 1959 dimuat pada tambahan berita negara Republik Indonesia No. 110.104 tanggal 29 Desember 1959.

Pada tanggal 23 maret 1993, Bank Pembangunan Daerah Jambi diatur kembali guna menyesuaikan kegiatannya sesuai dengan ketentuan undang-undang perbankan sebagai bank umum. Sejak 22 november 2007, Bank Pembangunan Daerah Jambi berubah status menjadi perseroan terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Jambi atau yang biasa disebut bank jambi.

Bank Pembangunan Daerah Jambi sebagai salah satu bank yang ada di indonesia juga ikut serta dalam kemajuan teknologi dengan mengeluarkan fitur Bank jambi mobile. Bank Jambi mobile adalah fasilitas layanan perbankan yang nantinya memudahkan para nasabah Bank Jambi untuk bertransaksi langsung melalui smartphone dengan aman, mudah dan juga cepat. Bank Jambi mobile banking memberikan layanan transaksi informasi saldo, transfer, PLN, prepaid, malayani pembayaran tagihan telpon, pembelian pulsa, PDAM, gas, Universitas, PBB e-SAMSAT , samsat Nasional, Pajak daerah serta kredit multiguna CPNS/PNS dan lainnya. Salah satu fitur baru yang ditawarkan oleh Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang tebo, di dalam mobile banking ini adalah fitur kredit multiguna atau pinjaman di aplikasi mobile banking terkhusus PNS.

Berdasarkan surat edaran menteri dalam negeri nomor 910/186/SJ yang di hadiri oleh sekretaris daerah provinsi jambi H.M.Dianto yang bertempat di Abadi Convention Centre

pada jumat 15 Desember 2017 yang di dukung oleh pemerintah provinsi jambi memiliki komitmen untuk mendukung berbagai upaya guna meningkatkan pengelolaan dan memperkuat peranan Bank Jambi dalam memberikan kontribusi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, inovasi dan langkah maju dari jajaran direksi Bank Pembangunan Daerah Jambi memberikan kemudahan kepada nasabahnya dalam memanfaatkan jasa perbankan yang tidak dibatasi oleh waktu dan tempat. Dan Fitur Kredit Multiguna pada mobile banking Bank Jambi ini baru di launching pada April 2022 yang jika di hitung baru berjalan enam bulan sampai dengan sekarang.

Kredit Multiguna CPNS/PNS ini adalah pinjaman terhadap calon debitur berstatus aparatur sipil negara yang berasal dari instansi daerah, lembaga daerah, perusahaan milik daerah atau instansi/badan usaha milik pemerintah lainnya. (daerah/pusat) yang memiliki pembayaran gaji perbulan secara teratur baik telah melalui bank jambi (payroll) atau belum melalui bank jambi (non payroll).Fitur baru di mobile banking berupa kredit multiguna pinjaman mobile baking terkhusus PNS. Fitur kredit multiguna ini di harapkan dapat mempermudah para nasabah khusus PNS untuk melakukan pinjaman dimana saja tanpa harus pergi langsung ke bank dengan memenuhi syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh bank pembangunan daerah jambi.

Sebagai satu-satunya bank yang ada diindonesia yang menyediakan fitur pinjaman di mobile banking di Bank Jambi terkhusus PNS ini memiliki keunggulan dari pada pinjaman yang lansung datang ke Bank adapun keunggulannya yakni tanpa dokumen, dan proses yang cepat serta dapat digunakan dimana saja dan kapan saja jadi nasabah tidak perlu datang ke Bank karena sudah bisa pengajuan pinjaman, untuk yang punya pinjaman atau yang belum punya pinjaman bisa menggunakan fitur pinjaman mobile banking di Bank Jambi ini asalkan gaji PNS masih cukup 90% dari gaji, Adapun fitur kredit di mobile banking ini baru hanya dimiliki oleh bank jambi dengan caranya cukup mengupdate aplikasi mobile banking di play store atau App store hal ini karena semua PNS di kabupaten tebo sudah di daftarkan jadi otomatis PNS yang gajinya cukup 90% secara otomatis fitur pinjaman mobile banking di Bank Jambi terbuka dan dapat digunakan.

Karena fitur pinjaman di mobile banking ini masih baru banyak dari para nasabah bank jambi yang belum mengetahui kemudahan dan kepercayaan pada fitur kredit multiguna. Nasabah yang telah melakukan pinjaman di bank pembangunan daerah jambi berjumlah sekitar 3.000 nasabah. Sedangkan dari awal launching April 2022 sampai dengan akhir desember 2022 sekitar 73 orang yang telah menggunakan layanan fitur kredit multiguna mobile banking Bank Jambi. Suku bunga pinjaman di mobile banking dan pinjaman lansung

ke bank sama yakni sebesar 12,25% dan Debt service ratio yang besar 90% sedangkan untuk pinjaman biasa sebesar 95%, tenor kredit yang lebih lama, dapat dimanfaatkan seluruh jenis calon debitur baik bersifat payroll/non payroll dan top up atau pengajuan kredit kembali dapat dilakukan setiap saat dengan cara single facility, double facility dan supletion facility.

Untuk menggunakan mobile banking Bank Jambi nasabah cukup mendaftarkan diri terlebih dahulu pada aplikasi Bank Jambi mobile ke Bank Pembangunan Daerah Jambi, Unduh aplikasi Bank Jambi pada ponsel seluler terlebih dahulu kemudian nasabah harus memasukkan User-ID dan password yang telah diberikan oleh pihak bank untuk login, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan meminta OTP saat menjalankan transaksi. Dan untuk mengaktifkan fitur kredit multiguna atau fitur pinjaman memalalui mobile banking nasabah harus memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh Bank terlebih dahulu seperti pengkinian dan pengajuan data ke kantor pusat divisi kredit data-data yang wajib diisi berupa nama nasabah, no E-KTP, alamat/domisili, data pekerjaan, no hp dan E-Mail dan nantinya mengaktifkan data pada bagian customer service fitur kredit multiguna dapat digunakan.

Dari pengamatan dan observasi awal penulis menemukan banyak dari nasabah Bank pembangunan daerah Jambi cabang tebo yang belum mengetahui tentang adanya fitur pinjaman di mobile banking bank Jambi dikarenakan sosialisasi dari bank Jambi terhadap fitur pinjaman di mobile banking yang belum efektif. Padahal fitur tersebut menawarkan kemudahan bagi para nasabah bank Jambi untuk melakukan pinjaman dengan hanya melakukan pinjaman di mobile banking tanpa harus datang ke bank beberapa nasabah yang sudah tau akan adanya fitur pinjaman di mobile banking bank Jambi masih banyak yang belum begitu percaya akan keamanan dari fitur pinjaman di mobile banking bank Jambi hal ini berpengaruh terhadap minat dari nasabah untuk menggunakan fitur pinjaman di mobile banking bank Jambi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "ANALISIS PENGETAHUAN, KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT PENGAJUAN PINJAMAN PNS MELALUI MOBILE BANKING BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAMBI CABANG TEBO"

#### METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif yakni dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini tentang Analisis pengetahuan, kemudahan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan pinjaman PNS melalui mobile banking bank

pembangunan daerah jambi. Kuantitatif adalah sebuah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Sehingga penelitian ini banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data serta penampihan dari hasilnya untuk menjelaskan kondisi objek pada periode penelitian (Sugiono,2013). Lokasi dari penelitian dilakukan di Kabupaten Tebo dan Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Tebo jalan M Taher No.12 A Kelurahan muaro tebo kecamatan tebo tengah, kabupaten tebo 37571 yang dilakukan mulai dari Oktober 2022 sampai dengan April 2023.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

### A. Analisis Pengaruh Variabel Pengetahuan Terhadap Minat

Analisis variabel Pengetahuan menunjukkan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat pengajuan pinjaman PNS di mobile banking bank jambi, dapat dilihat pada hasil uji t variabel pengetahuan (X1) dengan nilai sig,0,060 > 0,005 dan Thitung < dari Ttabel 1,890 < 2,589 maka terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan pada variabel pengetahuan terhadap minat H1 ditolak sedangkan Ho diterima.

Penelitian ini sama seperti penelitian yang dilakukan oleh (Elsi Wili Febriani, 2020) Dari hasil pengamatan bahwa pengetahuan berpengaruh tidak signifikan terhadap minat menggunakan layanan mobile banking bank syariah, artinya sikap nasabah yang tidak memperdulikan atau tidak terlalu mau mencari tau tentang bertransaksi menggunakan mobile banking bank syariah serta masih rendahnya keinginan dan kesadaran untuk bertransaksi menggunakan layanan mobile banking . Sehingga pihak bank perlu bersosialisasikan tentang pengetahuan layanan mobile banking kepada nasabah baru ataupun nasabah lama dan menjelaskan secara detail mengenai mobile banking bank syariah serta fitur-fitur apa saja yang ada pada layanan mobile banking. Pengetahuan didefinisikan sebagai perubahan dalam perilaku individu berdasarkan pengalaman.

Berdasarkan hasil penelitian ini pengetahuan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat pengajuan pinjaman di mobile banking. kurangnya kedsasaran nasabah tentang pengetahuan yang dimiliki untuk menggunakan fitur kredit di mobile banking bank jambi hal ini sangat mempengaruhi kesuksesan fitur yang baru dikembangkan oleh pihak perbankan, karena semakin banyak nasabah yang mengetahui tentang fitur dan cara penggunaan serta kemudahan yang tawarkan maka akan berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menggunakan fitur tersebut karena nasabah kurang mengetahui layanan

tersebut maka akan mengalami kesalahan dalam pengambilan keputusan untuk penggunaan layanan fitur kredit tersebut.

#### B. Analisis Pengaruh Variabel Kemudahan Terhadap Minat

Analisis variabel kemudahan menunjukkan berpengaruh negatif dan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengajuan pinjaman PNS di mobile banking bank jambi, dapat dilihat pada hasil uji t variabel kemudahan (X2) dengan nilai sig,0,632 > 0,005 dan Thitung < dari Ttabel 0,479 < 2,589 maka terdapat pengaruh negative dan tidak signifikan pada variabel kemudahan terhadap minat H2 diterima sedangkan Ho ditolak.

Penelitian ini sama seperti penelitian yang dilakukan oleh (Rukma Ningrum 2020) dalam penelitian menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan transaksi dalam pelayanan mobile banking dapat memudahkan nasabah bertransaksi perbankan sehingga nantinya nasabah dapat melakukan transaksi kapan pun sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi perbankan.

Sedangkan secara umum kemudahan penggunaan artinya sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa internet dapat dipahami dengan mudah. Selain itu intensitas penggunaan dan interaksi antara penggunaan didefinisikan sebagai penilaian seseorang mengenai suatu teknologi bahwa tidak perlu kemampuan yang tinggi untuk menggunakan. Sedangkan kemudahan penggunaan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan, kegunaan ini memberikan pengertian bahwa apabila sistem informasi mudah digunakan.

Pada penelitian ini mengidentifikasi bahwa semakin seseorang percaya bahwa mobile banking mudah digunakan maka semakin meningkatkan kemauan seseorang untuk menggunakan mobile banking. Kemudahan penggunaan yang dirasakan saat menggunakan mobile banking jelas mudah dimengerti serta mudah untuk dikuasai kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan mobile banking pendukung perbankan.

Namun, mungkin sebagian besar nasabah masih kurang memahami atau tidak mengetahui dengan jelas kemudahan penggunaan mobile banking dalam bertransaksi, sehingga kemudahan penggunaan tidak dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan mobile banking sehingga membuat variabel kemudahan penggunaan memiliki pengaruh negatif terhadap minat nasabah.

#### C. Analisis Pengaruh Variabel Kepercayaan Terhadap Minat

Analisis variabel kepercayaan menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengajuan pinjaman PNS di mobile banking bank jambi, dapat dilihat pada hasil uji t variabel kepercayaan (X3) dengan nilai sig,0,000 < 0,005 dan Thitung > dari Ttabel 9,351 >

2,589 maka terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel kepercayaan terhadap minat H3 ditolak sedangkan Ho diterima.

Penelitian ini sama seperti penelitian yang dilakukan oleh (Hasnan Habib Harahap 2020). Kepercayaan adalah kesediaan individu untuk menggantungkannya pada pihak lain dengan risiko yang kemungkinan terjadi. Sebelum menggunakan sebuah teknologi, seseorang tentunya harus percaya dengan teknologi tersebut. Ketika teknologi tersebut tidak terpercaya, maka tidak akan ada minat untuk menggunakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sahleni Siregar dengan judul "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Siswa SMK 1 Panyabungan Jurusan Perbankan Menggunakan Mobile Banking" yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan mobile banking. Nasabah percaya nantinya pihak Bank akan membantu jika nasabah mengalami kesulitan dalam penggunaan atau proses pinjaman di mobile banking Bank Jambi.

Kepercayaan ini mempengaruhi proses dari pengambilan keputusan nasabah untuk melakukan transaksi baik di mobile banking ataupun langsung jika para nasabah merasa bahwa sistem yang digunakan nantinya mempermudah ataupun berguna bagi nasabah maka mereka akan cenderung untuk menggunakannya, karena nasabah nantinya akan memperhatikan setiap aspek-aspek yang nantinya dapat menjamin keamanan serta kenyamanan dalam melakukan transaksi karena hal ini pihak bank tentunya harus menyediakan sistem yang baik agar nasabah dapat percaya dalam menggunakan fitur di mobile banking dapat mendorong minat dan loyalitas bagi penggunaannya.

#### D. Analisis Pengaruh Variabel Pengetahuan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Minat

Secara simultan dilihat pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai Fhitung dengan Ftabel karena nilai Fhitung lebih besar dari nilai Ftabel ( $48,813 > 2,589$ ). Nilai F 48,813 dengan tingkat signifikan ( $0,000 < 0,005$ ). Hal ini dilakukan secara bersama-sama antara pengetahuan, kemudahan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap minat. Pengetahuan nasabah yang masih kurang tentang fitur kredit di mobile banking dan kemudahan yang ditawarkan oleh fitur kredit mobile banking ini, meski kedua variabel pengetahuan dan kemudahan tidak berpengaruh signifikan, namun variabel kepercayaan yang berpengaruh signifikan hal ini membuat hasil dari uji simultan berpengaruh signifikan.

Pengetahuan adalah sesuatu yang dapat dirasakan terhadap sebuah objek tertentu melalui indera yang dimiliki seperti mata, telinga, hidung dan lainnya. Pengetahuan seseorang terhadap sebuah objek mempunyai tingkatan yang berbeda baik secara garis besarnya.

Kemudahan adalah sebuah kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang merasa bahwa sistem informasi tersebut mudah digunakan cenderung seseorang akan menggunakannya, sedangkan kepercayaan adalah sebuah sifat seseorang tentang ketersediaan seseorang dalam melakukan sesuatu hal untuk menyakinkannya akan memberikan hal yang diinginkannya untuk memberikan harapan yang mereka harapkan karena yang menjadi dasar kepercayaan adalah kata, janji ataupun pernyataan seseorang yang nantinya dapat dipercaya.

Berdasarkan hasil penelitian secara simultan berpengaruh positif dan signifikan hal tersebut terjadi karena pada zaman teknologi seperti sekarang ini yang semakin canggih ditakutkan terjadinya pembocoran data nasabah yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, akan tetapi pihak bank sepenuhnya bertanggung jawab akan hal tersebut. Maka peneliti menyarankan agar tidak perlu takut ataupun ragu untuk menggunakan layanan fitur kredit di mobile banking karena fitur tersebut menawarkan kemudahan dan fleksibel. Karena semakin tinggi pengetahuan nasabah semakin tinggi pula tingkat kepercayaan nasabah dalam minat menggunakan fitur kredit di mobile banking dan semakin tinggi tingkat kemudahan yang ditawarkan fitur kredit semakin tinggi kembali minat menggunakannya.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai analisis pengetahuan, kemudahan dan kepercayaan terhadap minat pengajuan pinjaman PNS melalui mobile banking bank pembangunan daerah jambi cabang tebo. Terdiri dari tiga variabel X dan satu variabel Y, dengan sampel penelitian 353 orang nasabah PNS. Maka dapat disimpulkan bahwa :

Variabel Kepercayaan (X3) nilai sig,  $0,000 < 0,05 / 9,351 > 1,649$  maka terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel Kepercayaan. signifikan terhadap minat pengajuan pinjaman PNS melalui mobile banking bank pembangunan daerah jambi cabang tebo.

Variabel Pengetahuan (X1) dan Kemudahan (X2) sama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat pengajuan pinjaman PNS melalui mobile banking bank pembangunan daerah jambi cabang tebo, dengan nilai signifikan (X1)  $,0,060 > 0,005$  dan Thitung  $<$  dari Ttabel  $1,890 < 2,589$  maka terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan pada variabel pengetahuan terhadap minat dan (X2) dengan nilai signifikan  $0,632 > 0,005$  dan Thitung  $<$  dari Ttabel  $0,479 < 2,589$  maka terdapat pengaruh negative dan tidak signifikan pada variabel kemudahan terhadap minat

Secara simultan menunjukkan bahwa Pengetahuan, kemudahan dan kepercayaan dengan

nilai Ftabel ( $48,813 > 2,589$ ). Nilai F 48,813 dengan tingkat signifikan ( $0,000 < 0,005$ ) berpengaruh signifikan terhadap minat pengajuan pinjaman PNS melalui mobile banking bank pembangunan daerah jambi cabang tebo.

Nilai koefisien determinasi R square sebesar 0,296 dan nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel ( $48,813 > 2,589$ ). Nilai F 48,813 dengan tingkat signifikan ( $0,000 < 0,005$ ).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, R. (2017). Pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan mobile banking bank syariah mandiri. Thesis, 1–182.
- Ahdi prakosa, Ahsan sumantika M-banking, K. P. (2019). ANALISIS PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPERCAYAAN PENGGUNA M-BANKING. 9(2), 270–282.
- Alvin, A., & Bertransaksi Secara. (2021). Pengaruh pengetahuan, kepercayaan (turt) dan kemudahan m-banking terhadap minat bertransaksi secara online . (studi kasus pada mahasiswa perbankan syariah UIN Ar-Raniry banda aceg).
- Harahap, H. H. (2020). Pengaruh Presepsi Kemudahan, Kegunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking. Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi), 01, 79–93.
- INDAH RATNA SARI Bank jambi. (2021). Pengaruh penerapan branchless banking terhadap profitabilitas melalui pertumbuhan dana pihak ketiga pada bank 9 jambi (pt. bank pembangunan daerah jambi).
- Kartika, B. R. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Muamalat Din Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Secara Online Pada Bank Muamalat Cabang Palu. <http://repository.iainpalu.ac.id/id/eprint/1230>
- Kosanke, R. M. (2019). PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI BANK MEGA SYARIAH CABANG PALU.
- Ledesman, M. (2018). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Penggunaan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya). Skripsi, 112.
- Maria tika sanjani. (2019). Pengaruh Kepercayaan, perpepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap minat mahasiswa FEBI IAIN bengkulu menggunakan internet banking.
- Nasution, R. A. P. (2020). Analisis Pengetahuan Masyarakat Kota Padangsidempuan terhadap

Aplikasi Mobile Banking. <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/31148>

- Nur Faud Fadillah, Teknologi, D. A. N., Minat, E. T., & Produk-produk, M. R. M. (2019). Pengaruh pengetahuan, persepsi tentang bank syariah dan teknologi e-banking terhadap minat masyarakat regius menggunakan prosuk-produk bank syariah (studi pada pondok pasantren ummul quro al-islami).
- Nurparliana, L, Astuti, T., & M Miswan. (2022). Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan E-Channel Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online (Studi Kasus Pada. Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (SNPK), 01, 310–322. <https://www.usahid.ac.id/conference/index.php/snpk/article/download/56/46>
- Rahmawati, Y. D., & Yuliana, R. Y. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 2(2), 157–168. <https://doi.org/10.35829/econbank.v2i2.100>
- Siegel, D. A., Jatlaoui, T. C., Koumans, E. H., Kiernan, E. A., Layer, M., Cates, J. E., Kimball, A., Weissman, D. N., Petersen, E. E., Reagan-Steiner, S., Godfred-Cato, S., Moulia, D., Moritz, E., Lehnert, J. D., Mitchko, J., London, J., Zaki, S. R., King, B. A., Jones, C. M., ... Koppaka, R. (2019). Update: Interim guidance for health care providers evaluating and caring for patients with suspected e-cigarette, or vaping, product use associated lung Injury — United States, October 2019. *American Journal of Transplantation*, 19(12), 3420–3428. <https://doi.org/10.1111/AJT.15690>
- Styarini, F., & Riptiono, S. (2020). Analisis Pengaruh Customer Trust Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Melalui Perceived Risk dan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(4), 670–680. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i4.590>
- Suharsimi Arikunto. (n.d.). Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*,. 46–61.
- teresia, yosua dan sri yani. (2022). analisis pengaruh minat nasabah dalam menggunakan mobile banking dengan menggunakan kerangka technology acceptance model (TAM). 2(2), 605–614. <https://www.trijurnal.trisakti.ac.id/index.php/jet>