E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258

Halaman 5546-5565
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

Pengaruh Trust dan Perceived Risk terhadap Intention to Use Muamalat DIN pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia

Ratna[1]*, Bahar[2], Budiandriani[3], Abdul Rahman Mus[4]

Email : [1]ratnaunimaju@gmail.com, [2]baharzazg799@gmail.com, [3]budiandrianimt@umi.ac.id, [4]abdul.rahmanmus@umi.ac.id

[1]Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Mamuju

[234]Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia

ABSTRACT

This study examines the effects of Trust and Perceived Risk on Intention to Use Muamalat DIN among customers of Bank Muamalat Indonesia at KCU Mamuju, both partially and simultaneously. A quantitative associative design was employed. Data were collected using a five-point Likert-scale questionnaire from 98 respondents selected through purposive sampling. The data were analyzed using multiple linear regression in IBM SPSS, following validity, reliability, and classical assumption tests. All items were valid, with corrected item-total correlations above 0.199. Cronbach's Alpha values for Trust, Perceived Risk, and Intention to Use were 0.865, 0.876, and 0.871, respectively, indicating reliable instruments. The results show that Trust has a positive and significant effect on Intention to Use ($B = 0.429$; $\beta = 0.422$; $t = 4.834$; $p < 0.001$). Perceived Risk also has a positive and significant effect ($B = 0.451$; $\beta = 0.421$; $t = 4.814$; $p < 0.001$). Simultaneously, both variables significantly affect Intention to Use ($F(2,95) = 68.277$; $p < 0.001$). The R^2 value of 0.590 indicates that Trust and Perceived Risk explain 59.0% of the variance in Intention to Use, while the remaining 41.0% is associated with factors outside the model. These findings highlight the relevance of customer trust and risk perceptions in the acceptance of Muamalat DIN. However, the positive effect of Perceived Risk should be interpreted cautiously, after confirming that the questionnaire items and coding accurately measure perceived risk.

Keywords : Trust; Perceived Risk; Intention to Use; Muamalat DIN; mobile banking; Islamic bank

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Trust dan Perceived Risk terhadap Intention to Use Muamalat DIN pada nasabah Bank Muamalat Indonesia di KCU Mamuju, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif. Data dikumpulkan

melalui kuesioner skala Likert lima poin dari 98 responden yang dipilih menggunakan purposive sampling. Data dianalisis dengan regresi linear berganda menggunakan IBM SPSS, didahului pengujian validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik. Seluruh butir dinyatakan valid dengan korelasi item-total terkoreksi di atas 0,199. Nilai Cronbach's Alpha untuk Trust, Perceived Risk, dan Intention to Use masing-masing sebesar 0,865; 0,876; dan 0,871, sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Hasil analisis menunjukkan bahwa Trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to Use (B = 0,429; β = 0,422; t = 4,834; p < 0,001). Perceived Risk juga berpengaruh positif dan signifikan (B = 0,451; β = 0,421; t = 4,814; p < 0,001). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap Intention to Use (F(2,95) = 68,277; p < 0,001). Nilai R^2 sebesar 0,590 menunjukkan bahwa Trust dan Perceived Risk menjelaskan 59,0% variasi Intention to Use, sedangkan 41,0% sisanya berkaitan dengan faktor lain di luar model. Temuan ini menegaskan pentingnya kepercayaan dan persepsi nasabah terhadap risiko dalam penerimaan Muamalat DIN. Namun, arah positif Perceived Risk perlu ditafsirkan hati-hati dengan memastikan butir instrumen dan pengkodeannya benar-benar mengukur persepsi risiko.
Keywords: kepercayaan; persepsi risiko; minat menggunakan; Muamalat DIN; mobile banking; bank syariah.

PENDAHULUAN

Perkembangan layanan keuangan digital telah mengubah cara masyarakat mengakses jasa perbankan. Nasabah kini dapat melakukan berbagai transaksi melalui telepon genggam tanpa datang ke kantor fisik. Bank Indonesia melaporkan bahwa volume transaksi pembayaran digital mencapai 14,26 miliar transaksi pada triwulan IV 2025, tumbuh 39,21% secara tahunan, sementara volume transaksi melalui aplikasi mobile tumbuh 12,10% (Bank Indonesia, 2026). Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa kanal digital semakin penting dalam aktivitas keuangan masyarakat dan meningkatkan tuntutan terhadap keandalan serta keamanan layanan perbankan digital.

Perluasan penggunaan layanan keuangan berlangsung bersamaan dengan peningkatan inklusi keuangan. Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2025 yang dilaksanakan OJK bersama BPS mencatat indeks literasi keuangan sebesar 66,46% dan indeks inklusi keuangan sebesar 80,51% (OJK dan BPS, 2025). Kenaikan inklusi tidak otomatis berarti seluruh masyarakat memahami risiko layanan digital. Karena itu, keputusan menggunakan aplikasi perbankan dapat dipengaruhi oleh keyakinan terhadap penyedia layanan dan penilaian nasabah atas

kemungkinan kerugian saat bertransaksi.

Konteks risiko digital juga tampak dalam data Indonesia Anti-Scam Centre (IASC). OJK melaporkan bahwa sejak 22 November 2024 hingga 31 Juli 2026, IASC menerima 637.055 laporan penipuan transaksi keuangan, dengan sekitar Rp724,1 miliar dana berhasil diblokir dan Rp204,3 miliar dikembalikan kepada korban (OJK, 2026). Data tersebut mencakup penipuan sektor keuangan secara luas, bukan kasus khusus mobile banking; namun, data ini menggambarkan risiko eksternal yang dapat membentuk persepsi nasabah terhadap layanan keuangan digital.

Bank Muamalat Indonesia mengembangkan kanal digital melalui Muamalat DIN. Laporan Tahunan 2025 mencatat pengguna Muamalat DIN sebanyak 607 ribu pada akhir 2025, meningkat dari 575 ribu pada tahun sebelumnya. Bank menyebut pengembangan fitur sebagai bagian dari upaya memudahkan transaksi nasabah (PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, 2026). Angka ini memberikan konteks pertumbuhan layanan digital perusahaan, tetapi tidak menggantikan data penggunaan khusus pada KCU Mamuju.

Banyaknya fitur dan meningkatnya penggunaan belum menjamin bahwa setiap nasabah berniat menggunakan aplikasi. Sebagian nasabah menilai layanan digital praktis, sementara yang lain masih khawatir terhadap keamanan akun, kerahasiaan data, kesalahan transaksi, atau kemungkinan menjadi korban penipuan. Dalam penelitian ini, Trust menggambarkan keyakinan bahwa aplikasi dan bank dapat diandalkan, menjaga transaksi dan data, serta bertanggung jawab ketika terjadi kendala. Perceived Risk menggambarkan penilaian subjektif nasabah atas kemungkinan dampak negatif seperti kerugian finansial, transaksi gagal, atau penyalahgunaan akun.

Penelitian terdahulu tentang mobile banking syariah di Indonesia menunjukkan hasil yang beragam. Sudarsono et al. (2022) menemukan Perceived Risk tidak berpengaruh signifikan terhadap niat adopsi mobile banking. Muttaqien et al. (2023) melaporkan bahwa Trust dan Perceived Risk berpengaruh terhadap Intention to Use mobile banking, meskipun arah pengaruh Perceived Risk perlu dibaca hati-hati karena terdapat ketidaksesuaian antara ringkasan dan pengembangan hipotesis dalam artikel tersebut. Utami et al. (2023) pada BSI Mobile menemukan bahwa Perceived Risk dan Trust tidak berpengaruh signifikan, sementara keamanan

berpengaruh signifikan. Selain itu, Sari et al. (2026), termasuk Abdul Rahman Mus sebagai salah satu penulis, menemukan bahwa Trust berperan dalam mekanisme perilaku konsumen pada live-streaming commerce di Makassar. Konteks studi tersebut bukan mobile banking, sehingga hanya menjadi bukti pendukung umum tentang relevansi Trust pada layanan digital, bukan pembanding langsung.

Karya terdahulu mengenai mobile banking Bank Muamalat juga menunjukkan adanya kajian pada tingkat cabang dan variabel yang beririsan (Alam, 2022). Karena itu, penelitian ini tidak mengklaim bahwa topik Trust dan Perceived Risk pada mobile banking Bank Muamalat belum pernah dikaji. Kontribusi penelitian ini terletak pada pengujian kedua variabel dengan fokus pada Muamalat DIN dan nasabah di KCU Mamuju. Pengujian ini diharapkan menambah bukti empiris pada konteks lokasi dan periode penelitian yang spesifik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Trust dan Perceived Risk terhadap Intention to Use Muamalat DIN pada nasabah Bank Muamalat Indonesia di KCU Mamuju, baik secara parsial maupun simultan. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian penerimaan mobile banking syariah dengan menguji peran keyakinan dan Perceived Risk. Secara praktis, hasilnya diharapkan menjadi masukan bagi Bank Muamalat dalam memperkuat keandalan layanan, transparansi keamanan, perlindungan data, dan penanganan kendala transaksi.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Intention to Use Muamalat DIN

Intention to Use adalah kecenderungan atau rencana seseorang untuk menerima dan menggunakan suatu teknologi atau layanan pada masa mendatang. Dalam konteks perbankan digital, niat ini tercermin dari kesediaan nasabah untuk memilih aplikasi sebagai kanal transaksi, merencanakan penggunaannya, dan menggunakannya ketika membutuhkan layanan perbankan. Penelitian Muttaqien et al. (2023) menempatkan intention to use sebagai hasil dari evaluasi nasabah terhadap layanan mobile banking. Studi tersebut menemukan bahwa trust, kemudahan penggunaan, dan perceived risk berpengaruh terhadap niat menggunakan mobile banking pada responden Muslim di wilayah metropolitan Jakarta.

Pada layanan mobile banking syariah, niat menggunakan dapat terbentuk melalui penilaian nasabah terhadap manfaat layanan, harapan kinerja, kondisi pendukung, serta keyakinannya pada aplikasi. Sudarsono et al. (2024), dalam studi terhadap 336 mahasiswa Muslim, menemukan bahwa perceived usefulness, performance expectancy, dan facilitating conditions memengaruhi niat mengadopsi mobile banking di bank syariah. Dalam penelitian ini, Intention to Use didefinisikan sebagai kecenderungan nasabah Bank Muamalat Indonesia di KCU Mamuju untuk menggunakan Muamalat DIN bagi transaksi perbankan, memilihnya ketika memerlukan layanan digital, dan merencanakan penggunaannya pada masa mendatang.

Trust

Trust adalah keyakinan nasabah bahwa penyedia layanan dan sistem yang digunakan dapat diandalkan serta mampu memenuhi harapan. Pada mobile banking, Trust mencakup keyakinan bahwa transaksi diproses dengan benar, data pribadi dijaga, sistem dapat diakses secara andal, dan bank bertanggung jawab saat terjadi masalah. Trust penting karena nasabah tidak mengawasi secara langsung proses yang berlangsung di dalam sistem digital.

Muttaqien et al. (2023) menemukan bahwa Trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to Use mobile banking. Setyono (2022) juga menempatkan Trust sebagai variabel penting dalam model penerimaan mobile banking syariah yang mengintegrasikan TAM dan Theory of Planned Behavior. Alam (2022) pada nasabah Bank Muamalat KCP Lamongan menemukan pengaruh positif dan signifikan Trust terhadap Intention to Use mobile banking. Sari et al. (2026) menunjukkan peran Trust dalam perilaku konsumen pada live-streaming commerce di Makassar; karena objeknya berbeda, temuan ini digunakan sebagai dukungan umum mengenai pentingnya Trust pada layanan digital, bukan sebagai bukti langsung adopsi mobile banking.

Perceived Risk

Perceived Risk adalah penilaian subjektif nasabah mengenai kemungkinan terjadinya kerugian atau konsekuensi yang tidak diinginkan saat menggunakan suatu layanan. Featherman dan Pavlou (2003) menjelaskan beberapa dimensi risiko dalam penerimaan layanan elektronik, termasuk risiko finansial, kinerja, waktu, dan privasi. Pada mobile banking, risiko yang dirasakan dapat mencakup kekhawatiran kehilangan dana, transaksi gagal, penyalahgunaan akun,

kebocoran data, atau gangguan sistem.

Secara teoretis, Perceived Risk sering diperkirakan menghambat Intention to Use karena kekhawatiran akan kerugian dapat mendorong nasabah menunda atau menghindari layanan. Namun, hasil empiris pada konteks mobile banking tidak seragam. Sudarsono et al. (2022) dan Utami et al. (2023) tidak menemukan pengaruh signifikan Perceived Risk terhadap Intention to Use. Sementara itu, ringkasan studi Muttaqien et al. (2023) melaporkan hubungan positif, meskipun isi artikelnya menunjukkan hipotesis teoritis berarah negatif. Perbedaan ini menjadi alasan untuk menguji ulang arah hubungan secara empiris pada konteks Muamalat DIN di KCU Mamuju.

Pengembangan Hipotesis

Trust dapat mengurangi ketidakpastian nasabah ketika bertransaksi melalui aplikasi digital. Nasabah yang yakin pada keandalan aplikasi, perlindungan data, dan tanggung jawab bank cenderung lebih bersedia menggunakan layanan tersebut. Temuan pada mobile banking syariah menunjukkan bahwa Trust berhubungan positif dengan Intention to Use (Setyono, 2022; Muttaqien et al., 2023). Oleh karena itu, hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut.

H1: Trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to Use Muamalat DIN pada nasabah Bank Muamalat Indonesia di KCU Mamuju.

Pada penelitian ini, Perceived Risk dirumuskan memiliki pengaruh positif berdasarkan temuan empiris pada sampel dan ringkasan beberapa penelitian mobile banking yang melaporkan keterkaitan positif antara penilaian risiko dan niat penggunaan. Arah positif tidak berarti risiko dianggap menguntungkan; hasil ini menunjukkan bahwa pada konteks responden penelitian, skor Perceived Risk yang lebih tinggi bergerak searah dengan Intention to Use. Hubungan tersebut perlu ditafsirkan secara hati-hati dan diperiksa terhadap redaksi serta pengkodean butir kuesioner.

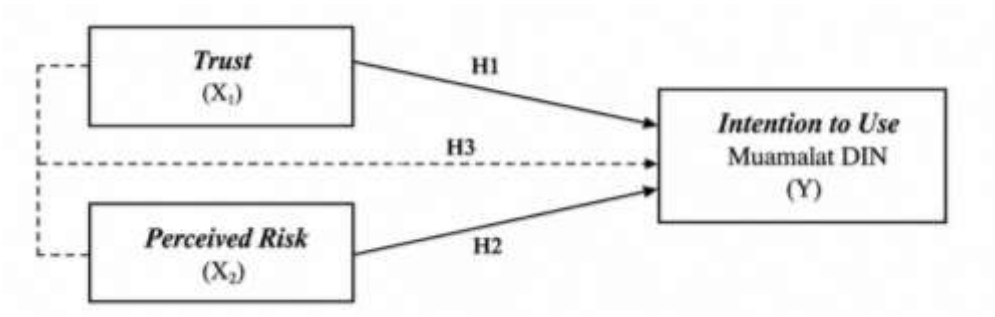
H2: Perceived Risk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to Use Muamalat DIN pada nasabah Bank Muamalat Indonesia di KCU Mamuju.

Trust dan Perceived Risk merepresentasikan penilaian berbeda yang bersama-sama dapat membentuk keputusan nasabah menggunakan mobile banking. Trust merefleksikan keyakinan terhadap keandalan dan tanggung jawab bank, sedangkan Perceived Risk

merefleksikan penilaian terhadap kemungkinan dampak negatif. Karena keduanya dapat berkaitan dengan penerimaan layanan, keduanya diuji secara simultan terhadap Intention to Use.

H3: Trust dan Perceived Risk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Intention to Use Muamalat DIN pada nasabah Bank Muamalat Indonesia di KCU Mamuju.

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif untuk menguji pengaruh Trust (X_1) dan Perceived Risk (X_2) terhadap Intention to Use Muamalat DIN (Y). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dari nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk di KCU Mamuju, Sulawesi Barat. Pengumpulan data dilakukan pada Oktober 2026. Populasi penelitian adalah sekitar 5.000 nasabah pengguna Muamalat DIN di KCU Mamuju berdasarkan informasi internal KCU Mamuju per Oktober 2026. Jumlah tersebut perlu dicatat sebagai data internal unit penelitian. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e= Standar *error* atau kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditelorir.

$$n = \frac{5.000}{1 + 5.000 \times 0{,}10^2}$$

$$n = \frac{5.000}{51}$$

$$n = 98{,}04$$

Dengan demikian, sampel ditetapkan sebanyak 98 responden (98,04 dibulatkan ke bilangan terdekat). Pengambilan responden menggunakan purposive sampling dengan kriteria: (1) nasabah aktif Bank Muamalat Indonesia di KCU Mamuju; (2) berusia minimal 17 tahun; (3) telah menggunakan Muamalat DIN; dan (4) bersedia mengisi kuesioner lengkap. Karena pemilihan dilakukan secara purposive dan bukan acak, ukuran sampel Slovin digunakan sebagai acuan jumlah responden, bukan jaminan keterwakilan statistik.

Variabel penelitian terdiri atas Trust (X_1), Perceived Risk (X_2), dan Intention to Use (Y). Seluruh butir diukur dengan skala Likert lima poin, dari 1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju. Definisi operasional dan indikator disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Jumlah Item
Trust (X_1)	Keyakinan nasabah bahwa Muamalat DIN dan Bank Muamalat dapat diandalkan, menjaga kepentingan nasabah, dan bertanggung jawab atas layanan.	Keandalan layanan; kompetensi bank dan sistem; integritas dan tanggung jawab; perlindungan data dan transaksi	8
Perceived Risk (X_2)	Penilaian nasabah mengenai kemungkinan kerugian atau dampak tidak diinginkan saat menggunakan Muamalat DIN.	Risiko finansial; risiko privasi; risiko kinerja transaksi; risiko keamanan akun	8

Intention to Use (Y)	Kecenderungan dan kesediaan nasabah untuk menggunakan Muamalat DIN dalam kebutuhan transaksi perbankan pada masa mendatang.	Keinginan menggunakan; rencana menggunakan; kemungkinan memilih; kesediaan mencoba dan memanfaatkan fitur	8

Sumber: Diadaptasi dari Davis (1989), Featherman dan Pavlou (2003), Muttaqien et al. (2023), dan Setyono (2022).

Data dianalisis menggunakan IBM SPSS melalui statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Instrumen dinyatakan valid apabila korelasi item-total terkoreksi melampaui r tabel pada taraf 5%. Dengan n = 98, derajat bebas 96 dan r tabel sebesar 0,199. Instrumen dinyatakan reliabel apabila Cronbach's Alpha > 0,60.

Uji asumsi meliputi normalitas residual, multikolinearitas melalui Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), serta heteroskedastisitas. Model regresi yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan: Y = Intention to Use Muamalat DIN; X_1 = Trust; X_2 = Perceived Risk; α = konstanta; β_1 dan β_2 = koefisien regresi; ε = galat. Uji t digunakan untuk pengujian parsial, uji F untuk pengujian simultan, dan R^2 untuk mengetahui proporsi variasi Y yang dijelaskan prediktor. Pengujian menggunakan taraf signifikansi 5%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden penelitian berjumlah 98 nasabah. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan disajikan pada Tabel 2. Mayoritas responden adalah perempuan (66,33%) dan berusia 28-35 tahun (37,76%). Dari sisi pendidikan, kelompok terbesar adalah lulusan SMA/sederajat (36,73%), diikuti sarjana (28,57%). Pekerjaan terbanyak adalah ASN (27,55%) dan pegawai swasta (24,49%)..

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	33	33,67
	Perempuan	65	66,33
Usia	20-27 tahun	26	26,53
	28-35 tahun	37	37,76
	36-45 tahun	21	21,43
	> 45 tahun	14	14,29
Pendidikan	SMA/sederajat	36	36,73
	DI/DII/DIII	18	18,37
	Sarjana	28	28,57
	Lainnya	16	16,33
Pekerjaan	ASN	27	27,55
	Wiraswasta	14	14,29
	Pelajar/mahasiswa	7	7,14
	TNI/Polri	15	15,31
	Pegawai swasta	24	24,49
	Lainnya	11	11,22
Total		**98**	**100**

Sumber: Data primer diolah, 2026

Statistik Deskriptif Variabel

Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Jumlah Item	Rata-rata Skor Total	Simpangan Baku	Min-Maks	Rata-rata Skor Butir
Trust (X_1)	8	31,28	4,93	10-40	3,91
Perceived Risk (X_2)	8	32,08	4,67	13-40	4,01
Intention to Use (Y)	8	31,18	5,01	16-40	3,90

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026. Skor total maksimum 40 dan skor butir pada skala 1-5.

Tabel 3 menunjukkan rata-rata skor butir sebesar 3,91 untuk Trust, 4,01 untuk Perceived Risk, dan 3,90 untuk Intention to Use. Skor Perceived Risk yang relatif tinggi dan koefisien positif perlu dibaca sebagai pola empiris pada responden penelitian, bukan sebagai rekomendasi bahwa risiko perlu ditingkatkan. Interpretasi ini juga bergantung pada kesesuaian pengkodean item dengan konstruk Perceived Risk.

Validity Test Results

Uji validitas dilakukan terhadap 24 butir pernyataan, masing-masing delapan butir untuk Trust, Perceived Risk, dan Intention to Use. Dengan 98 responden dan taraf signifikansi 5%, r tabel sebesar 0,199. Tabel 4 menyajikan korelasi item-total terkoreksi, yaitu korelasi setiap butir dengan skor total konstruk setelah butir tersebut dikeluarkan.

Tabel 4. Instrument Validity Results

Variabel	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
Trust (X_1)	X1.1	0,693	0,199	Valid
	X1.2	0,593	0,199	Valid
	X1.3	0,453	0,199	Valid
	X1.4	0,629	0,199	Valid
	X1.5	0,581	0,199	Valid
	X1.6	0,688	0,199	Valid
	X1.7	0,725	0,199	Valid
	X1.8	0,574	0,199	Valid
Perceived Risk (X_2)	X2.1	0,690	0,199	Valid
	X2.2	0,739	0,199	Valid
	X2.3	0,773	0,199	Valid
	X2.4	0,511	0,199	Valid
	X2.5	0,738	0,199	Valid
	X2.6	0,639	0,199	Valid
	X2.7	0,478	0,199	Valid

Variabel	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
	X2.8	0,532	0,199	Valid
Intention to Use (Y)	Y1	0,647	0,199	Valid
	Y2	0,608	0,199	Valid
	Y3	0,614	0,199	Valid
	Y4	0,708	0,199	Valid
	Y5	0,756	0,199	Valid
	Y6	0,606	0,199	Valid
	Y7	0,594	0,199	Valid
	Y8	0,512	0,199	Valid

Sumber: Data primer setelah dianalisis, 2026

Berdasarkan Tabel 4, seluruh butir pernyataan pada variabel Trust, Perceived Risk, dan Intention to Use memiliki nilai korelasi item-total terkoreksi di atas r tabel sebesar 0,199. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap butir memiliki hubungan yang memadai dengan konstruk yang diukur dan dapat membedakan jawaban responden sesuai dengan skor variabelnya. Nilai korelasi terendah ditemukan pada butir X1.3 sebesar 0,453 dan X2.7 sebesar 0,478. Meskipun menjadi nilai terendah di antara butir lainnya, kedua nilai tersebut tetap melampaui batas kritis, sehingga X1.3 dan X2.7 juga dinyatakan valid. Dengan demikian, seluruh butir dalam instrumen penelitian dapat dipertahankan dan digunakan dalam analisis selanjutnya.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
Trust (X_1)	8	0,865	0,60	Reliabel
Perceived Risk (X_2)	8	0,876	0,60	Reliabel
Intention to Use (Y)	8	0,871	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026 (t tabel = 1,987)

Cronbach's Alpha digunakan untuk menilai konsistensi internal. Tabel 5 menunjukkan seluruh konstruk memiliki nilai di atas 0,60. Trust memperoleh Alpha 0,865, Perceived Risk 0,876,

dan Intention to Use 0,871. Seluruh skala dengan demikian memenuhi kriteria reliabilitas yang digunakan.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Shapiro–Wilk (W = 0,883; p < 0,001) dan Kolmogorov–Smirnov (p = 0,019) menunjukkan residual tidak berdistribusi normal secara ketat. Residual memiliki skewness −1,245 dan kurtosis 3,682. Karena itu, selain hasil OLS konvensional, dilakukan pemeriksaan sensitivitas dengan standard error robust HC3. Hasilnya menunjukkan Trust (t = 4,854; p < 0,001) dan Perceived Risk (t = 4,362; p < 0,001) tetap signifikan. Pemeriksaan sensitivitas HC3 dihitung ulang dari tabulasi responden sebagai pelengkap hasil OLS.

Nilai VIF kedua prediktor sebesar 1,768 dan Tolerance sebesar 0,566, sehingga tidak terdapat indikasi multikolinearitas yang mengganggu. Korelasi antara Trust dan Perceived Risk sebesar r = 0,659, sehingga koefisien masing-masing ditafsirkan sebagai pengaruh parsial setelah mengendalikan prediktor lain. Uji Breusch–Pagan menghasilkan p = 0,954, sehingga tidak ditemukan bukti heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Parsial (Uji t)

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t

Model	B	Std. Error	Beta	t hitung	Sig.	Keterangan
(Konstanta)	3,297	2,418	–	1,364	0,176	
Trust (X_1)	0,429	0,089	0,422	4,834	< 0,001	Positif, signifikan
Perceived Risk (X_2)	0,451	0,094	0,421	4,814	< 0,001	Positif, signifikan

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026

Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah $Y = 3,297 + 0,429X_1 + 0,451X_2$, dengan Intention to Use sebagai variabel dependen, Trust sebagai X_1, dan Perceived Risk sebagai X_2. Koefisien regresi Trust sebesar 0,429 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan skor Trust berkaitan dengan kenaikan 0,429 satuan skor Intention to Use, dengan Perceived Risk dianggap tetap. Sementara itu, koefisien Perceived Risk sebesar 0,451 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan skor variabel tersebut berkaitan dengan kenaikan 0,451 satuan skor Intention to Use, dengan Trust dianggap tetap. Kedua koefisien bernilai positif, sehingga dalam

model ini kenaikan skor pada masing-masing prediktor berhubungan dengan kenaikan skor niat menggunakan. Konstanta sebesar 3,297 merupakan nilai prediksi Intention to Use ketika kedua prediktor bernilai nol; karena skor kuesioner memiliki rentang tertentu, konstanta lebih tepat dipahami sebagai komponen matematis model, bukan kondisi responden yang benar-benar diamati.

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa Trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to Use (B = 0,429; β = 0,422; t = 4,834; p < 0,001). Artinya, setelah Perceived Risk diperhitungkan dalam model, skor Trust yang lebih tinggi berkaitan dengan kecenderungan lebih tinggi untuk menggunakan Muamalat DIN. Perceived Risk juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan (B = 0,451; β = 0,421; t = 4,814; p < 0,001). Dengan demikian, berdasarkan arah koefisien pada hasil analisis, kedua hipotesis yang menyatakan pengaruh positif didukung. Nilai beta terstandar kedua prediktor hampir sama, yaitu 0,422 untuk Trust dan 0,421 untuk Perceived Risk, sehingga kontribusi relatifnya terhadap Intention to Use dalam model ini tampak sebanding. Namun, karena arah positif Perceived Risk tidak sesuai dengan anggapan umum bahwa risiko menghambat niat, hasil tersebut sebaiknya ditafsirkan sebagai hubungan pada sampel penelitian ini dan dibaca bersama redaksi serta pengkodean butir Perceived Risk.

Uji F (Simultan) dan Koefisien Determinasi

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F hitung	Sig.
Regresi	1.434,630	2	717,315	68,277	< 0,001
Residual	998,063	95	10,506		
Total	2.432,694	97			

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026

Nilai F hitung sebesar 68,277 dengan p < 0,001 pada Tabel 7 menunjukkan bahwa Trust dan Perceived Risk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Intention to Use Muamalat DIN. Artinya, kedua variabel secara bersama-sama memberikan kontribusi yang bermakna dalam menjelaskan variasi niat nasabah untuk menggunakan aplikasi tersebut. Hasil uji F juga

menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan dan layak digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini.

Koefisien Determinasi

Tabel . Hasil Uji Koefisien Determinasi (Model Summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,768	0,590	0,581	3,241

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026 (prediktor: X_2, X_1)

Berdasarkan Tabel 8, nilai R = 0,768 menunjukkan hubungan gabungan yang kuat antara prediktor dan Intention to Use. R^2 = 0,590 berarti 59,0% variasi Intention to Use dijelaskan oleh Trust dan Perceived Risk dalam model ini; 41,0% sisanya berkaitan dengan faktor lain yang tidak diuji, seperti perceived usefulness, ease of use, service quality, dan pengalaman penggunaan. Adjusted R^2 sebesar 0,581 menunjukkan proporsi penjelasan setelah penyesuaian jumlah prediktor.

PEMBAHASAN

Pengaruh Trust terhadap Intention to Use Muamalat DIN

Hasil menunjukkan bahwa Trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to Use Muamalat DIN. Temuan ini konsisten dengan Setyono (2022), Muttaqien et al. (2023), dan Alam (2022), yang mengidentifikasi peran Trust pada Intention to Use mobile banking. Nasabah yang menilai aplikasi andal, transaksi terlindungi, dan bank bertanggung jawab cenderung lebih berniat menggunakan aplikasi untuk kebutuhan perbankan.

Dalam kerangka penerimaan teknologi, Trust dapat mengurangi ketidakpastian saat nasabah bertransaksi melalui sistem digital yang tidak mereka awasi secara langsung. Sari et al. (2026), termasuk Abdul Rahman Mus sebagai salah satu penulis, juga menemukan peran Trust dalam perilaku konsumen live-streaming commerce di Makassar. Konteks tersebut berbeda dari mobile banking, sehingga relevansinya bersifat konseptual, bukan bukti langsung untuk layanan perbankan. Secara praktis, Bank Muamalat perlu menjaga konsistensi layanan, memperjelas

penanganan kendala, dan menyampaikan informasi keamanan secara transparan.

Pengaruh Perceived Risk terhadap Intention to Use Muamalat DIN

Perceived Risk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to Use, sesuai H2. Arah positif ini berlawanan dengan ekspektasi umum bahwa risiko menghambat adopsi. Karena itu, temuan harus ditafsirkan secara terbatas: pada sampel ini, skor Perceived Risk yang lebih tinggi berasosiasi dengan Intention to Use yang lebih tinggi setelah Trust dikendalikan.

Salah satu kemungkinan penjelasan ialah nasabah yang lebih menyadari potensi risiko juga lebih aktif mempertimbangkan perlindungan dan pengalaman layanan sebelum menggunakan Muamalat DIN. Namun, penelitian ini tidak mengukur mekanisme tersebut, sehingga penjelasan ini merupakan interpretasi, bukan hasil pengujian. Hasil positif juga perlu dibaca bersama indikator dan redaksi kuesioner: jika item berisi pernyataan tentang keamanan atau perlindungan, skor tinggi mungkin lebih tepat merepresentasikan perceived security daripada Perceived Risk. Sebelum publikasi, konstruk dan pengkodean perlu dicocokkan dengan kuesioner asli.

Temuan ini searah dengan ringkasan hasil Muttaqien et al. (2023), yang melaporkan pengaruh positif Perceived Risk pada Intention to Use mobile banking, meskipun artikel tersebut memuat ketidaksesuaian antara ringkasan hasil dan arah hipotesis yang dibangun. Karena itu, temuan penelitian ini tidak digunakan untuk menyimpulkan bahwa risiko meningkatkan manfaat layanan. Implikasi yang lebih tepat adalah perlunya komunikasi keamanan, perlindungan data, dan saluran penyelesaian kendala yang jelas.

Pengaruh Simultan Trust dan Perceived Risk terhadap Intention to Use Muamalat DIN

Hasil uji F menunjukkan bahwa Trust dan Perceived Risk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Intention to Use Muamalat DIN. Nilai R Square sebesar 0,590 menunjukkan bahwa kedua variabel dalam model menjelaskan 59,0% variasi Intention to Use, sedangkan 41,0% sisanya berkaitan dengan faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian. Hasil ini memperlihatkan bahwa penilaian nasabah terhadap kepercayaan dan risiko merupakan bagian penting dalam memahami niat mereka menggunakan Muamalat DIN, tetapi bukan satu-satunya penentu. Faktor seperti persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, kualitas layanan, pengalaman bertransaksi, dan pengaruh sosial dapat turut berperan dan dapat diuji dalam

penelitian berikutnya. Nilai R Square tersebut menunjukkan daya jelas model pada sampel penelitian ini, bukan bukti bahwa hubungan yang sama pasti berlaku pada seluruh nasabah Bank Muamalat.

Nilai beta terstandar menunjukkan bahwa kontribusi relatif Trust (β = 0,422) dan Perceived Risk (β = 0,421) hampir sama dalam model. Karena itu, upaya meningkatkan Intention to Use sebaiknya tidak hanya berfokus pada pembangunan kepercayaan, tetapi juga pada bagaimana nasabah memahami risiko penggunaan layanan digital. Bank dapat menjaga keandalan transaksi dan aplikasi, menyampaikan informasi keamanan dengan jelas, melindungi data nasabah, serta menyediakan saluran bantuan yang mudah diakses ketika terjadi kendala. Namun, koefisien Perceived Risk yang positif perlu ditafsirkan secara hati-hati: hasil ini tidak berarti bank perlu meningkatkan risiko, melainkan menunjukkan hubungan positif pada data yang dianalisis. Penafsiran akhir perlu mempertimbangkan isi butir kuesioner dan memastikan pengkodeannya benar-benar mengukur persepsi risiko..

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasilnya. Pertama, responden dipilih menggunakan purposive sampling, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi secara langsung kepada seluruh nasabah Bank Muamalat Indonesia. Kedua, penelitian hanya melibatkan nasabah di KCU Mamuju; karena itu, karakteristik responden dan kondisi wilayah setempat dapat membatasi penerapan temuan pada kantor cabang lain. Ketiga, data dikumpulkan melalui kuesioner pada satu periode, sehingga jawaban mencerminkan persepsi responden saat pengumpulan data dan belum menunjukkan perubahan niat penggunaan dari waktu ke waktu. Selain itu, residual model tidak sepenuhnya berdistribusi normal. Pemeriksaan dengan robust standard errors HC3 menunjukkan hasil pengaruh kedua prediktor tetap signifikan, tetapi temuan regresi tetap perlu ditafsirkan dengan kehati-hatian. Terakhir, variabel dependen mengukur Intention to Use, bukan perilaku penggunaan aktual, sehingga penelitian ini belum memastikan apakah niat tersebut benar-benar berlanjut menjadi penggunaan Muamalat DIN.

KESIMPULAN

Trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to Use Muamalat DIN.

Perceived Risk juga berpengaruh positif dan signifikan; dengan demikian H1 dan H2 didukung pada data penelitian ini. Secara simultan, Trust dan Perceived Risk berpengaruh signifikan terhadap Intention to Use ($F(2,95) = 68{,}277$; $p < 0{,}001$). Nilai R^2 sebesar 0,590 menunjukkan kemampuan penjelasan model sebesar 59,0%. Arah positif Perceived Risk bersifat kontekstual dan perlu dibaca bersama redaksi serta pengkodean item.

Bank Muamalat disarankan mempertahankan layanan yang andal, memperjelas perlindungan transaksi dan data, serta menyediakan penanganan kendala yang responsif. Temuan positif pada Perceived Risk tidak berarti bank sebaiknya meningkatkan risiko; justru, keamanan dan komunikasi mitigasi harus diperkuat. Penelitian berikutnya perlu mereplikasi temuan pada sampel dan wilayah berbeda serta memeriksa kembali validitas konstruk Perceived Risk.

DAFTAR PUSTAKA

Alam, A. S. (2022). Pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan, risiko, dan kualitas layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking pada Bank Muamalat KCP Lamongan [Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang]. https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/17785/

Bank Indonesia. (2026). Laporan kebijakan moneter triwulan IV 2025. https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Pages/Laporan-Kebijakan-Moneter-Triwulan-IV-2025.aspx

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319-340. https://doi.org/10.2307/249008

Featherman, M. S., & Pavlou, P. A. (2003). Predicting e-services adoption: A perceived risk facets perspective. International Journal of Human-Computer Studies, 59(4), 451-474. https://doi.org/10.1016/S1071-5819(03)00111-3

Muttaqien, M. K., Anam, M. K., Mas'ud, T., & Syaifullah, H. (2023). What determines Metropolitan Jakarta's Muslim intention to use M-banking? Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 9(2), 1765-1772. https://doi.org/10.29040/jiei.v9i2.6888

Muttaqien, M. K., Syaifullah, H., Anam, M. K., & Mas'ud, T. (2023). Usefulness, trust, and intention

to use M-banking: Evidence from Metropolitan Jakarta. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 9(2), 1765–1772. https://doi.org/10.29040/jiei.v9i2.6888

OJK dan BPS. (2025, 2 Mei). Siaran pers bersama: Indeks literasi dan inklusi keuangan masyarakat meningkat, OJK dan BPS umumkan hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) Tahun 2025. https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-dan-BPS-Umumkan-Hasil-Survei-Nasional-Literasi-Dan-Inklusi-Keuangan-SNLIK-Tahun-2025.aspx

OJK. (2026, 31 Agustus). Satgas PASTI terima 25 ribu pengaduan aktivitas keuangan ilegal dan IASC berhasil blokir dana terkait scam Rp724 miliar. https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/Satgas-PASTI-Terima-25-Ribu-Pengaduan-Aktivitas-Keuangan-Ilegal-dan-IASC-Berhasil-Blokir-Dana-Terkait-Scam-Rp-724-Miliar.aspx

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. (2026). Laporan tahunan 2025. https://www.bankmuamalat.co.id/uploads/hubungan_investor/Annual-Report-Bank-Muamalat-2025.pdf

Sari, N. K., Mus, A. R., Laekkeng, M., Alam, S., & Safar, I. (2026). FOMO and impulse buying in the live streaming context: The dual mediation of E-WoM and trust. International Review of Management and Marketing, 16(3), 147–152. https://doi.org/10.32479/irmm.21531

Setyono, J. (2022). Intention to use Islamic mobile banking: Integration of Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior with trust. Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 13(2), 127-142. https://doi.org/10.18326/muqtasid.v13i2.127-142

Sudarsono, H., El Hasanah, L. L. N., Ash Shidiqie, J. S., & Supriani, I. (2024). Antecedents of Muslim students' adoption of mobile banking: An extended TAM and UTAUT approach. Jurnal Organisasi dan Manajemen, 20(1), 114–128. https://doi.org/10.33830/jom.v20i1.7514.2024

Sudarsono, H., Kholid, M. N., Trisanty, A., & Maisaroh, M. (2022). The intention of Muslim customers to adopt mobile banking: The case of Islamic banks in Indonesia. Cogent Business & Management, 9(1), Article 2154102. https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2154102

Utami, W., Rofika, I. D., Kamelia, T., Budiarti, Y., Muslihah, T., Aminin, H., Azizah, R. A. N., & Septiani, N. (2023). Pengaruh persepsi risiko, kepercayaan dan keamanan terhadap minat

menggunakan BSI (Bank Syariah Indonesia) Mobile. Academica: Journal of Multidisciplinary Studies, 7(1). https://doi.org/10.22515/academica.v7i1.7414