



PROSIDING KONFERENSI RISET AKUNTANSI RIAU

<https://konrariau-iaikapd.web.id/index.php/konra/>



IKATAN AKUNTAN INDONESIA
KOMPARTEMEN AKUNTAN PENDIDIK

PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN FITUR APLIKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN BSI MOBILE BANKING

Dinda Dwi Damayanti¹, Febri Rahmi², Elisanovi³, Dinda Riyani⁴, Dini Sakinah⁵, Elfiandri⁶

¹²³⁴⁵⁶Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, UIN Suska Riau

Corresponden: febri.rahmi@uin-suska.ac.id

Abstract

Mobile banking services are very helpful for busy customers. These services make it easy for customers to access various financial and non-financial transaction application features such as purchasing credit, transferring money, paying bills, changing PIN codes, and checking account balances and other transactions. In addition to convenience, there are difficulties and risks associated with using mobile banking, especially regarding customer data security, which affects customer satisfaction. This study aims to analyze the effect of mobile banking security, transaction convenience, and application features on customer satisfaction in using Bank Syariah Indonesia (BSI) Mobile Banking among accounting students at Sultan Syarif Kasim Riau State Islamic University. The sample consisted of 100 respondents. The sample was determined using a purposive technique. Data was collected by distributing questionnaires. Data quality was tested using classical assumption tests. Multiple linear regression was used to analyze the hypotheses. The results of the study indicate that security and financial application features partially affect customer satisfaction in using BSI mobile banking. Further findings explain that ease of transaction does not affect customer satisfaction.

Keywords: security, ease of transaction, and BSI application features

Abstrak

Layanan mobile banking sangat membantu nasabah yang sibuk. Layanan tersebut memudahkan nasabah mengakses berbagai fitur aplikasi transaksi keuangan dan non keuangan seperti pembelian pulsa, transfer uang, pembayaran tagihan, pengubahan kode PIN, serta mengecek saldo rekening dan transaksi lainnya. Disamping kemudahan terdapat kesulitan dan risiko dari penggunaan mobile banking terutama keamanan data nasabah sehingga berdampak pada kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan mobile banking, kemudahan transaksi dan fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia (BSI) Mobile Banking pada mahasiswa Akuntansi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Sampel sebanyak 100 responden. Sampel ditentukan dengan teknik purposive. Data dikumpul dengan menyebarkan kuesioner. Pengujian kualitas data dengan uji asumsi klasik. Regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis hipotesis. Hasil penelitian menyatakan bahwa keamanan dan fitur aplikasi keuangan secara parsial mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI mobile banking. Temuan selanjutnya menerangkan bahwa kemudahan bertransaksi tidak berdampak pada kepuasan nasabah.

Kata Kunci: keamanan, kemudahan transaksi dan fitur aplikasi BSI

PENDAHULUAN

Saat ini, bank-bank semakin memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam layanan



PROSIDING KONFERENSI RISET AKUNTANSI RIAU

<https://konrariau-iaikapd.web.id/index.php/konra/>



IKATAN AKUNTAN INDONESIA
KOMPARTEMEN AKUNTAN PENDIDIK

perbankan mereka, salah satunya dengan menghadirkan mobile banking. Layanan ini, yang dapat diakses melalui smartphone, dirancang untuk memudahkan proses perbankan baik bagi nasabah maupun pihak bank. Dengan adanya mobile banking, berbagai transaksi perbankan menjadi lebih praktis dan efisien. Bagi nasabah, kehadiran mobile banking menawarkan keuntungan yang sangat besar. Hal ini karena layanan ini memungkinkan pelanggan untuk mengakses dan melakukan transaksi kapan saja, di mana saja, dan untuk melakukan transaksi tanpa batas terlepas dari lokasi dan waktu.

Bank memanfaatkan peningkatan inovasi dalam pengelolaan keuangan dengan menyediakan lingkungan pengelolaan pasar saham berbasis inovasi informasi, khususnya universal banking. Adapun bank yang menyelenggarakan layanan mobile banking sekaligus berinteraksi dengan penggunanya adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank Syariah Indonesia (BSI) menawarkan kepada nasabah sistem pengelolaan keuangan portabel, yaitu BSI Mobile.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Mobile, sebagai salah satu platform mobile banking terkemuka di Indonesia menyediakan berbagai fungsi dan layanan yang memudahkan nasabah dalam melaksanakan transaksi keuangan. Layanan mobile banking sangat memudahkan nasabah yang memiliki banyak kesibukan. Dengan layanan ini, pelanggan dapat dengan mudah mengakses berbagai transaksi finansial dan non- finansial, seperti pembelian pulsa, transfer uang, pembayaran tagihan, perubahan kode PIN, serta mengecek saldo rekening dan transaksi lainnya.

Diantara sekian banyak keunggulan layanan mobile banking, layanan tersebut juga tidak terlepas dari risiko yang merugikan nasabah. Saat ini, mobile banking menghadapi tantangan dalam hal keamanan. Seperti adanya skimming serta terdapat penipuan yang mengatas namakan customer care BSI dengan modus berpura-pura membantu menyelesaikan permasalahan error pada M-banking BSI dengan mengirimkan link verifikasi. Pembobolan mobile banking berawal dari nomor ponsel yang diambil alih hacker, kejahatan siber, pencurian, dan pembajakan online. Peretasan data nasabah dari pihak yang tidak bertanggung jawab.

Dilansir dari Kompas.com, mengenai keamanan pada tanggal 8 Mei 2023 hingga 10 Mei 2023, Aplikasi mobile BSI mengalami gangguan akibat serangan siber. Nasabah juga mengalami permasalahan terkait kemudahan penggunaan, tampilan User Interface (UI) Aplikasi BSI Mobile



PROSIDING KONFERENSI RISET AKUNTANSI RIAU

<https://konrariau-iaikapd.web.id/index.php/konra/>



IKATAN AKUNTAN INDONESIA
KOMPARTEMEN AKUNTAN PENDIDIK

kurang ramah pengguna dan cenderung kompleks, sehingga sulit untuk dipahami. Nasabah mengeluhkan kesulitan dalam menggunakan fitur aplikasi mobile banking BSI dan meragukan keamanan bertransaksi dengan aplikasi tersebut. Keamanan diperlukan untuk melindungi data sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh mobile banking sebagai fasilitator layanan. Semakin beragam layanan, manfaat yang ditawarkan, respon kebutuhan pelanggan, maka nasabah dan industri perbankan akan terpuaskan. Namun, seiring dengan semakin tingginya penggunaan mobile banking, muncul pertanyaan bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan. . Apakah permasalahan atau gangguan yang terjadi pada BSI Mobile membuat nasabah khawatir yang mengakibatkan menurunnya kepercayaan nasabah?

Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Abrilia, N. D., & Tri, S. 2020); (Latief, 2020) menyatakan bahwa kemudahan dan fitur layanan memiliki pengaruh positif pada nasabah. Berbeda dengan yang disampaikan (Asja et al., 2021) kemudahan tidak memiliki pengaruh positif pada nasabah. Keamanan menurut (Mukhtisar et al., 2021b) tidak terpengaruh pada nasabah.

Adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya mendorong untuk dilakukan penelitian Kembali. Penelitian ini penting untuk menggali seberapa besar pengaruh penggunaan aplikasi mobile banking BSI pada nasabah. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska Riau). Studi pada mahasiswa akuntansi UIN Suska Riau dipilih sebagai fokus penelitian karena mahasiswa merupakan kelompok yang aktif dalam memanfaatkan teknologi, termasuk mobile banking, untuk berbagai kebutuhan transaksi, seperti pembayaran kuliah, transfer dana, dan transaksi keuangan lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keamanan, kemudahan transaksi, dan fitur aplikasi secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking BSI. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga serta menjadi bahan evaluasi bagi para praktisi perbankan, khususnya di Bank Syariah Indonesia sehingga mendorong perhatian mereka terhadap aspek keamanan, kemudahan bertransaksi, dan karakteristik aplikasi mobile banking yang berpengaruh pada kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan masukan berharga bagi seluruh mahasiswa dan referensi guna melakukan penelitian



PROSIDING KONFERENSI RISET AKUNTANSI RIAU

<https://konrariau-iaikapd.web.id/index.php/konra/>



IKATAN AKUNTAN INDONESIA
KOMPARTEMEN AKUNTAN PENDIDIK

selanjutnya dengan tema sama. Berdasarkan penjelasan di atas maka judul penelitian ini, “Pengaruh Keamanan, Kemudahan Transaksi Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile Banking (Studi pada mahasiswa akuntansi UIN Suska Riau)”.

LITERATUR REVIEW DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction Theory)

Teori ini pertama kali dicetuskan oleh Howard pada tahun 1963. Model ini selanjutnya dikembangkan dengan menggunakan istilah Theory of Buyer Behavior. Kotler menjadi tokoh sentral dalam mengembangkan teori ini pada tahun 1994 dengan istilah Customer Satisfaction Theory. Menurut asumsi Kloter, kepuasan adalah perasaan sangat senang atau kesan seseorang berasal dari perbandingan antar kesannya terhadap kinerja (atau hasilnya) suatu produk dengan harapan-harapannya. Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari

Keamanan (Security)

Keamanan merupakan tingkat keyakinan yang dimiliki oleh konsumen terhadap teknologi yang digunakannya dalam bertransaksi (Latief, 2020). Keamanan merupakan faktor yang sangat penting karena sangat mempengaruhi kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking, sehingga keamanan yang dirasakan nasabah akan menjadi faktor terpenting yang mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking, nasabah menggunakan layanan mobile banking dengan keamanan yang tinggi

Keamanan diartikan sebagai perlindungan data yang disengaja oleh pihak tertentu terhadap kecelakaan atau penyalahgunaan melalui gangguan atau perusakan. Keamanan meningkatkan kepercayaan konsumen (*customer trust*) dan menyebabkan peningkatan penjualan. Suatu produk mempengaruhi harapan individu terhadap orang tersebut ketika menggunakan produk tersebut. Dengan berkembangnya produk-produk baru berbasis teknologi, keamanan menjadi faktor penting



PROSIDING KONFERENSI RISET AKUNTANSI RIAU

<https://konrariau-iaikapd.web.id/index.php/konra/>



IKATAN AKUNTAN INDONESIA
KOMPARTEMEN AKUNTAN PENDIDIK

untuk dipertimbangkan. Keamanan mobile banking meliputi aspek-aspek yang dapat menimbulkan kerugian dalam transaksi mobile banking untuk melindungi data dan uang nasabah. (Raman, 2011) keamanan adalah inti dari sebagian besar transaksi internet, dan karena sebagian besar transaksi dilakukan melalui internet, keamanan merupakan faktor penting yang diperhatikan orang di internet.

Kemudahan Transaksi (Ease of Transaction)

Perceived ease of use adalah seberapa besar seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi dapat dengan mudah diakses tanpa membutuhkan efforts yang banyak. Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan lebih mudah (Hafizh et al., n.d.). Dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan. Kemudahan penggunaan mobile banking berarti layanan mobile banking bank mudah dipahami dan digunakan sehingga memudahkan nasabah untuk mempelajari cara bertransaksi menggunakan m-banking.

Kemudahan penggunaan mobile banking berarti layanan mobile banking bank mudah dipahami dan digunakan sehingga memudahkan nasabah untuk mempelajari cara bertransaksi menggunakan m-banking. Penerimaan penggunaan sistem juga dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem tersebut, hal ini merupakan refleksi psikologis pengguna untuk lebih bersikap terbuka terhadap sesuatu yang mudah dipahami. Menurut (Husni et al., 2023a) mengartikan persepsi kemudahan pengguna sebagai keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. Persepsi kemudahan penggunaan ini akan terbentuk ketika pengguna mencapai tingkat diamna mereka percaya bahwa teknologi sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah.

Fitur Aplikasi (Application Features)

Fitur merupakan sarana persaingan untuk membedakan suatu produk perusahaan dengan produk pesaing (Wahyuningsih & Janah, 2018a). Menjadikan produsen pertama yang memperkenalkan fitur-fitur baru yang berharga merupakan cara paling efektif untuk bersaing. Fitur adalah salah satu dimensi dari suatu produk. Dimensi tersebut melibatkan fitur pelengkap,



PROSIDING KONFERENSI RISET AKUNTANSI RIAU

<https://konrariau-iaikapd.web.id/index.php/konra/>



IKATAN AKUNTAN INDONESIA
KOMPARTEMEN AKUNTAN PENDIDIK

termasuk kelengkapan fitur tambahan. Selain memiliki fungsi utama, sebuah produk umumnya juga memiliki fungsi tambahan lainnya, seperti fungsi utama ponsel sebagai alat komunikasi, serta kamera, game, peta, dan sebagainya (Putri Amalia & Hastriana, 2022).

Fitur berfungsi sebagai taktik menggunakan keunggulan kompetitif untuk membedakan produk satu perusahaan dari produk pesaing (Hayat & Busman, 2023a). Keistimewaan produk ditentukan oleh fitur dan sesuatu yang tidak biasa, istimewa, dan berbeda dari apa yang ditawarkan produk lain. Secara umum, Kualitas yang melekat pada suatu produk adalah konsekuensi akhir dari Upaya dan kemajuan yang berkelanjutan. Item mungkin tersedia dengan berbagai fitur. Dengan memasukkan aspek produk tertentu, bisnis dapat menghasilkan model yang kompleks

Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction)

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Dengan demikian, apakah seorang nasabah puas atau tidak, sangat bergantung pada kinerja produk dibandingkan ekspektasi konsumen bersangkutan (Ismulyaty et al., 2022a). Kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan dari aktifitas bisnis, disamping itu kepuasan konsumen juga dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk laba masa depan (Rahma Yunita et al., 2019).

Dengan terpuaskan keinginan dan kebutuhan para pelanggan maka hal tersebut memiliki dampak positif bagi perusahaan. Apabila konsumen merasa puas akan suatu produk atau jasa maka tentunya konsumen akan selalu menggunakan barang atau jasa tersebut terus-menerus. Dengan demikian perusahaan tersebut laku dipasaran sehingga akan mendapat laba dan akhirnya perusahaan akan tetap bertahan bahkan kemungkinan akan berkembang (Wahyuningsih & Janah, 2018a).

Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan literatur review di atas, berikut adalah pengembangan hipotesis untuk penelitian ini:

Keamanan dan Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI Mobile Banking .

Kemudahan penggunaan diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan bebas dari usaha mental dan fisik. Seorang individu mungkin menemukan bahwa sistem sulit untuk digunakan meskipun individu tersebut percaya bahwa sistem



PROSIDING KONFERENSI RISET AKUNTANSI RIAU

<https://konrariau-iaikapd.web.id/index.php/konra/>



IKATAN AKUNTAN INDONESIA
KOMPARTEMEN AKUNTAN PENDIDIK

ini berguna. Hasil penelitian yang dilakukan (Dirwan & Latief, 2020). Menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan dompet digital. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

H1: Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI Mobile Banking pada mahasiswa Akuntansi UIN Suska Riau.

Kemudahan Transaksi Dan Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI Mobile Banking.

Menurut Davis dalam (Lai, 2017) persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) didefinisikan sebagai tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem.. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Dirwan, 2022) menunjukkan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan mobile banking. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:.

H2: Kemudahan transaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI Mobile Banking pada mahasiswa Akuntansi UIN Suska Riau.

Fitur Aplikasi Dan Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI Mobile Banking.

Fitur ialah karakteristik yang menambah fungsi dasar atas suatu produk. Fitur ini yang menjadi alasan konsumen memilih untuk menggunakan suatu produk. Maka bagi para pemasar tradisional, menurut Schmitt dalam (Wibowo et al., 2015) fitur merupakan alat kunci untuk mendiferensiasikan produk mereka dengan produk pesaing. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (A. M. Jannah & Hastari, 2023), mengatakan bahwa fitur layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

H3: Fitur aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI Mobile Banking pada mahasiswa Akuntansi UIN Suska Riau.

Disain Penelitian

Dalam penelitian ini memuat variabel X1 yaitu keamanan, X2 yaitu kemudahannya



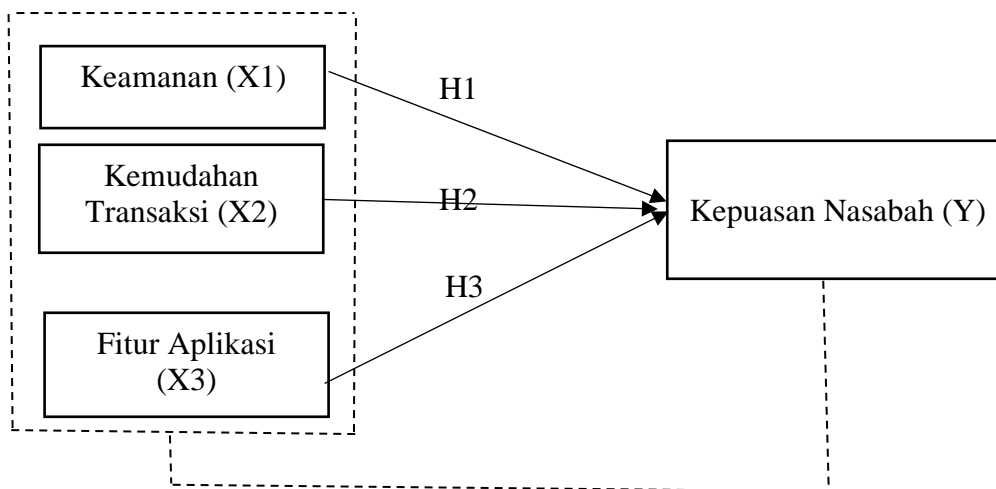
PROSIDING KONFERENSI RISET AKUNTANSI RIAU

<https://konrariau-iaikapd.web.id/index.php/konra/>



IKATAN AKUNTAN INDONESIA
KOMPARTEMEN AKUNTAN PENDIDIK

transaksi, X3 yaitu fitur aplikasi serta variabel Y yaitu kepuasan nasabah. Disain penelitian ini digambar pada sebagai berikut.



Gambar 1
Kerangka Penelitian

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 mahasiswa Akuntansi UIN Suska Riau. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan. Data diolah dengan regresi berganda memakai SPSS 3.0. Sebelum data dianalisis dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas. Berikut ini merupakan persamaan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan regresi:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

Keterangan X1: Keamanan, X2: Kemudahan Transaksi, X3: Fitur Aplikasi, dan Y: Kepuasan Nasabah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi normalitas sudah terpenuhi



PROSIDING KONFERENSI RISET AKUNTANSI RIAU

<https://konrariau-iaikapd.web.id/index.php/konra/>



IKATAN AKUNTAN INDONESIA
KOMPARTEMEN AKUNTAN PENDIDIK

(lihat lampiran)

Berdasarkan hasil uji SPSS 30 dapat diketahui hasil analisis data sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

$$Y = 4,198 + 0,484X_1 + 0,048X_2 + 0,646X_3 + e$$

Keterangan X1: Keamanan, X2: Kemudahan Transaksi, X3: Fitur Aplikasi, dan Y: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda memperlihatkan jumlah nilai konstanta yang diperoleh ialah 4,198. Ketika variabel lain bernilai nol, maka nilai kepuasan nasabah adalah sebesar 4,198.

Koefisien regresinya untuk variabel keamanan (X1) jumlahnya 0,484 dan bernilai positif. Nilai koefisien regresi pada variabel keamanan (X1) sebesar 0,484 memiliki nilai positif yang berarti diartikan bahwa setiap peningkatan satu unit pada variabel kemudahan bertransaksi akan menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan.

Sedangkan koefisien regresinya untuk variabel kemudahan transaksi (X2) besarnya 0,048 serta memiliki nilai positif. Nilai koefisien regresi untuk kemudahan transaksi (X2) besarnya 0,048 memiliki nilai positif berarti jika variabel kemudahan transaksi semakin tinggi maka minat menggunakan akan semakin meningkat.

Koefisien regresinya untuk variable fitur aplikasi (X3) sebesar 0,646 yang bernilai positif. Nilai koefisien regresi pada variable fitur aplikasi (X3) hasilnya sebesar 0,646 ini menunjukkan bahwa bila variabel fitur aplikasi meningkat satu unit, maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan.

Tabel 1



PROSIDING KONFERENSI RISET AKUNTANSI RIAU

<https://konrariau-iaikapd.web.id/index.php/konra/>



IKATAN AKUNTAN INDONESIA
KOMPARTEMEN AKUNTAN PENDIDIK

Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	465.556	3	155.185	51.713	<.001 ^b
	Residual	288.084	96	3.001		
	Total	753.640	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), FITUR APLIKASI, KEMUDAHAN TRANSAKSI, KEAMANAN

Sumber : Olah data menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 1, hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F yang diperoleh, yaitu 51,713, lebih besar dari nilai F tabel yang sebesar 2,698 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Jadi model regresi ini layak untuk diteliti.

Tabel 2 Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.198	1.938		-2.166	.033
	KEAMANAN	.484	.125	.352	3.876	<.001
	KEMUDAHAN TRANSAKSI	.048	.114	.036	.419	.676
	FITUR APLIKASI	.646	.130	.474	4.969	<.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber : Olah data menggunakan SPSS

Hasil uji t pada tabel 2 diatas menunjukkan bahwa koefisien untuk variabel keamanan (X_1) mencapai 3,876, yang lebih besar dari 1,984. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan menerima H_1 , dimana nilai signifikansi sebesar 0,001, yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil uji t di tabel 2, koefisien determinasi variabel kemudahan bertransaksi



PROSIDING KONFERENSI RISET AKUNTANSI RIAU

<https://konrariau-iaikapd.web.id/index.php/konra/>



IKATAN AKUNTAN INDONESIA
KOMPARTEMEN AKUNTAN PENDIDIK

(X2) adalah $0,419 < 1,984$ yang menunjukkan bahwa H_0 ditentukan oleh nilai sig sebesar $0,676 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) diterima dan menolak H_2 , dengan nilai signifikansi sebesar $0,001$, yang lebih besar dari $0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kemudahan transaksi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Selanjutnya analisis uji t ditabel 2, diperoleh nilai koefisien untuk variabel fitur aplikasi (X3) sebesar $4,969$, yang lebih besar daripada $1,984$. Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis nol (H_0) dapat ditolak, dengan nilai signifikansi sebesar $0,001$ dan menerima H_3 . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fitur aplikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 3
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786 ^a	.618	.606	1.732

a. Predictors: (Constant), FITUR APLIKASI, KEMUDAHAN TRANSAKSI, KEAMANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Olah data menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 3, hasil uji koefisien determinasi mengindikasikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, diperoleh nilai koefisien determinasi (R²) sebesar $0,606$, yang berarti $60,60\%$ dari kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan dalam bertransaksi. Sementara itu, sisa $39,40\%$ dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model ini.

Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji t, di mana nilai t-hitung sebesar $3,876$ lebih besar daripada t-tabel yang bernilai $1,984$, dengan nilai signifikansi sebesar $0,001$ menerima H_1 yaitu keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini didukung pendapat Kartika yang



PROSIDING KONFERENSI RISET AKUNTANSI RIAU

<https://konrariau-iaikapd.web.id/index.php/konra/>



IKATAN AKUNTAN INDONESIA
KOMPARTEMEN AKUNTAN PENDIDIK

sejalan dalam (Latief, 2020) keamanan merupakan tingkat keyakinan yang dimiliki oleh konsumen terhadap teknologi yang digunakannya dalam bertransaksi. Hal ini dapat terjadi karena nasabah beranggapan keamanan dijamin dalam menggunakan BSI Mobile. Dengan kata lain keamanan merupakan faktor yang sangat utama karena dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking, sehingga keamanan yang dirasakan nasabah akan menjadi faktor utama yang mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking (Mukhtisar et al., 2021a).

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa keamanan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepercayaan nasabah menggunakan BSI mobile. Terbukti bahwa peningkatan keamanan akan diikuti dengan peningkatan kepercayaan nasabah. Hal ini juga berlaku sebaliknya, jika keamanan tidak ditangani dengan optimal, maka dapat menurunkan kepercayaan nasabah. Dengan hal ini Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat lebih mengoptimalkan keamanan BSI Mobile agar nasabah dapat bertransaksi dengan aman dan nyaman.

Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar 0,419 lebih kecil dari t-tabel pada level signifikansi 0,05 menolak H₂ yaitu kemudahan transaksi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Faktor paling penting yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan online adalah kemudahan transaksi., tingkat kenyamanan ini bisaberbedabeda tergantung pengguna atau pembeli, namun tentunya ada standar kenyamanan yang sama untuk semua pengguna dan selanjutnya. Kemudahan adalah cara untuk menentukan bagaimana pengguna tertentu dapat menggunakan suatu produk untuk berhasil dan efisien mencapai tujuan tertentu, serta bagaimana pengguna lebih puas dengan penggunaan produk tersebut.

Pengaruh Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji t, di mana nilai koefisien t-hitung sebesar 4,969 melebihi t-tabel yang bernilai 1,984, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 menerima H₃ yaitu fitur aplikasi memiliki



PROSIDING KONFERENSI RISET AKUNTANSI RIAU

<https://konrariau-iaikapd.web.id/index.php/konra/>



IKATAN AKUNTAN INDONESIA
KOMPARTEMEN AKUNTAN PENDIDIK

pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang disampaikan oleh Hayat & Busman, (2023a). Mereka menunjukkan bahwa kemudahan dalam bertransaksi memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Dengan peningkatan kemudahan dalam penggunaan aplikasi mobile banking, diharapkan kepuasan nasabah pun akan meningkat. Hal serupa juga diungkapkan oleh (Jannah & Hastari, 2023), yang menekankan bahwa kemudahan bertransaksi sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan interpretasi hasil penelitian mengenai pengaruh keamanan, kemudahan transaksi, dan fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile pada mahasiswa akuntansi UIN Suska Riau, dapat disimpulkan sebagai berikut: Pertama, keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan BSI Mobile. Kedua, kemudahan transaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan BSI Mobile. Ketiga, fitur aplikasi memiliki pengaruh yang signifikan secara individual terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan BSI Mobile.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan kualitas mobile banking sehingga nasabah merasakan keamanan dan kemudahan menggunakan fitur-fitur di aplikasi tersebut. Pada akhirnya nasabah merasa puas dan menjadi pelanggan setia untuk memakai produk-produk BSI lainnya.

Saran bagi BSI agar melakukan evaluasi secara berkala dan perbaikan guna meningkatkan kepuasan nasabah terhadap aplikasi BSI mobile agar fasilitas BSI Mobile dapat bersaing dengan mobile banking bank lainnya. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat variabel lain yang bisa mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile seperti variabel promosi, kualitas produk, dan lain-lain

Referensi

Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Islamic Sciences, Sumenep, 1*, 70–89.



PROSIDING KONFERENSI RISET AKUNTANSI RIAU



IKATAN AKUNTAN INDONESIA
KOMPARTEMEN AKUNTAN PENDIDIK

<https://konrariau-iaikapd.web.id/index.php/konra/>

- Asja, H. J., Susanti, S., & Fauzi, A. (2021). Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Dan Pendapatan Terhadap Minat Menggunakan Paylater: Studi Kasus Masyarakat Di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 2(4), 309–325. <https://doi.org/10.35912/Jakman.V2i4.495>
- Hayat, N., & Busman, S. A. (2023). Pengaruh Kemudahan, Kualitas Layanan, Fitur Produk Terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Livin By Mandiri (Studi Kasus Pt Bank Mandiri Kcp Sumbawa Besar). *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 1–16. <https://doi.org/10.58303/Jtimb.V6i1.3070>
- Hidayah, N., Andriyati, S., Rismayani, V., & Victoria, V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketersediaan Fitur Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penggunaan Bsi Mobile. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 139–159.
- Husni, M. F., Ramlah, R., Krisnanto, B., Rizal, M., & Mirna, M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Syariah Indonesia. Tbk Regional Office X Makassar. *Jursima*, 11(2), 242–256. <https://doi.org/10.47024/Js.V11i2.592>
- Ismulyaty, S., Nurmaini, & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo). *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah*, 8(1), 66–75. <https://doi.org/10.30997/Jn.V8i1.6117>
- Jannah, A. M., & Hastari, D. N. (2015). *Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Menggunakan M-Banking BSI Terhadap Kepuasan Nasabah*. 12(April 2023), 6. *Jptn, +Dina* (2). (N.D.).
- Latief, F. (2020). *Aspek Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Uang Digital Di Kota Makassar* (Vol. 6, Issue 1). <https://journal.steamkop.ac.id/index.php/miraipg.288>
- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal Of Islamic Banking And Finance.*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.22373/Jihbiz.V3i1.9632>
- Rahma Yunita, N., Sumarsono, H., & Farida, U. (2019). Pengaruh Persepsi Resiko, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Bukalapak. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 90–105.
- Raman, A. (2011). *Web Services And E-Shopping Decisions: A Study On Malaysian E-Consumer*. <https://www.researchgate.net/publication/286456862>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.
- Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat. *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10(2), 295. <https://doi.org/10.24235/Amwal.V10i2.3596>