

Digital Experience dalam Perbankan Syariah: Pengaruh Layanan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah

¹Olivia Fitrianih, ²Maulana Syarif Hidayatullah

¹Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma, ²Universitas Gunadarma
Jl. Margonda Raya No. 100, Depok 16424, Jawa Barat

¹oliviafitrianih385@gmail.com, ²msyarif@staff.gunadarma.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji dampak pengalaman digital terhadap kepuasan nasabah BSI *Mobile* dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Variabel yang dianalisis mencakup aspek Kemudahan (X1), Keamanan (X2), dan Kenyamanan (X3) dalam kaitannya dengan tingkat Kepuasan Nasabah (Y). Menggunakan metode kuantitatif, data primer diperoleh melalui kuesioner online yang diisi oleh 125 responden dari Kota Depok yang aktif menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan perangkat lunak SPSS Versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan dan kenyamanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, sedangkan faktor keamanan tidak memberikan dampak signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek kemudahan akses serta fleksibilitas layanan digital lebih berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah dibandingkan dengan kompleksitas faktor keamanan. Kesimpulan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengembangan layanan digital perbankan syariah agar lebih selaras dengan kebutuhan serta ekspektasi pengguna.

Kata Kunci: BSI *Mobile*, *Digital Experience*, *Technology Acceptance Model*, Kepuasan Nasabah, Perbankan Syariah.

ABSTRACT

This study aims to examine the impact of digital experience on customer satisfaction with BSI Mobile using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. The analyzed variables include Ease of Use (X1), Security (X2), and Convenience (X3) in relation to Customer Satisfaction (Y). Employing a quantitative method, primary data was gathered through an online questionnaire distributed to 125 respondents from Depok City who actively use the BSI Mobile application. The collected data was processed using SPSS Version 25. The findings indicate that ease of use and convenience have a positive influence on customer satisfaction, whereas security does not significantly affect satisfaction levels. These results suggest that accessibility and service flexibility play a more crucial role in shaping customer satisfaction compared to the complexity of security measures. The study's conclusions are expected to serve as valuable insights for the development of digital banking services in the Islamic banking sector, ensuring they better align with users' needs and expectations.

Keywords: BSI Mobile, Digital Experience, Technology Acceptance Model, Customer Satisfaction, Islamic Banking.

Pendahuluan

Saat ini, kemajuan teknologi yang cepat memengaruhi hampir seluruh aktivitas manusia, termasuk sektor ekonomi dan perbankan. Transaksi dan pencarian data menggunakan teknologi informasi seperti internet. Dengan menawarkan layanan elektronik seperti perbankan internet, perbankan *mobile*, dan perbankan SMS, sektor perbankan juga memanfaatkan kemajuan ini. Transaksi keuangan sekarang dapat

dilakukan melalui ponsel dan internet, tidak hanya di ATM. Ini membuat pelanggan lebih mudah dan mendorong mereka untuk menggunakan layanan ini (Finannafi'ah & Witono, 2022).

Mobile banking adalah layanan perbankan, termasuk perbankan syariah, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang secara fisik. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kemudahan dan memenuhi kebutuhan pasar melalui transaksi non-finansial melalui *smartphone*, seperti pembayaran tagihan, membeli pulsa, dan transfer dana. Layanan BSI *Mobile* ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI), yang merupakan produk dari *merger* BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah. Layanan ini memudahkan pelanggan melakukan transaksi keuangan mereka (Junaedi & Neneng, 2023).

Tabel 1. Jumlah Nasabah dan Jumlah Transaksi BSI *Mobile*

No.	Tahun	Nasabah	Transaksi
1	2021	2,7 Juta	46,4 Juta
2	2022	4,07 Juta	117,72 Juta
3	2023	5,39 Juta	170,70 Juta
4	2024	7,1Juta	247,5 Juta

Sumber : Bank Syariah Indonesia & Antaranews

Pada Juni 2024, PT Bank Syariah Indonesia (BSI) melaporkan 247,5 juta transaksi senilai Rp 299 triliun dengan 7,1 juta pengguna BSI *Mobile*. Angka ini menunjukkan betapa pentingnya layanan perbankan digital yang nyaman, aman, dan mudah digunakan. BSI *Mobile* memenuhi kebutuhan konsumen, termasuk pembayaran haji, zakat, dan wakaf. Fitur seperti tarik tunai tanpa kartu dan pembukaan rekening online mempermudah akses layanan secara fleksibel.

Karakteristik praktis BSI *Mobile* memungkinkan transaksi tanpa perlu mengunjungi kantor cabang, dan sistem keamanan canggih dan perlindungan data yang ketat menjaga kepercayaan dan kenyamanan pelanggan saat menggunakan layanan digital. Faktor utama peningkatan kepuasan pelanggan adalah kemudahan akses. Fokus BSI pada pengalaman pengguna daripada jumlah, dengan pendapatan berdasarkan biaya mencapai Rp 178,2 miliar.

Perlindungan data dan transaksi tetap menjadi prioritas utama. Meskipun demikian, masih ada beberapa masalah yang membuat Anda tidak puas. Akibatnya, evaluasi kemudahan, keamanan, dan kenyamanan BSI *Mobile* sangat penting untuk meningkatkan layanan yang diberikan (Indonesia, 2024). Menurut penelitian (Siswoyo & Irianto, 2023) dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM), persepsi kemudahan memengaruhi persepsi orang tentang apa yang mereka lakukan. Persepsi manfaat, bagaimanapun, tidak memiliki dampak yang signifikan. Sikap penggunaan memengaruhi minat, dan minat memengaruhi penggunaan *mobile banking*.



Gambar 1. Komentar Keluhan Pengguna BSI Mobile

Pada gambar 1 dapat dilihat terdapat komentar di *Play Store*, dimana pengguna menyampaikan berbagai keluhan terkait aplikasi. Ketidakstabilan aplikasi, kesalahan sistem, verifikasi wajah yang tidak mudah, transaksi gagal, dan ketidakstabilan aplikasi adalah beberapa keluhan pengguna yang ditampilkan di *Play Store* terkait BSI *Mobile*. Peneliti menghadapi masalah serupa. Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa layanan harus ditingkatkan untuk membuat BSI *Mobile* lebih mudah diakses, stabil, dan mudah digunakan. Perbaikan signifikan diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.

Dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*, penelitian ini bertujuan untuk mempelajari bagaimana layanan BSI *Mobile*, seperti Kemudahan, Keamanan, dan Kenyamanan, memengaruhi Kepuasan Nasabah. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi tentang bagaimana pengalaman digital nasabah memengaruhi kepuasan mereka, dan juga menjadi masukan bagi BSI dalam meningkatkan kualitas layanan digital perbankan syariah.

KERANGKA TEORI

Penelitian ini didasarkan pada kerangka kerja *Technology Acceptance Model (TAM)* yang diperkenalkan oleh Davis (1989) sebagai pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dikemukakan oleh Ajzen dan Fishbein. TAM merupakan model yang banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku adopsi teknologi, dengan menekankan bahwa keputusan pengguna dipengaruhi oleh keyakinan, sikap, niat, dan perilaku aktual.

Model ini menyoroti dua faktor utama yang memengaruhi niat seseorang dalam menggunakan teknologi, yaitu persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Kedua konstruk ini telah terbukti relevan dalam berbagai penelitian, termasuk dalam konteks layanan perbankan digital (Valda *et al.*, 2024). Oleh karena itu, TAM menjadi landasan teoritis yang kuat dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi.

Kemudahan

Kemudahan penggunaan merujuk pada sejauh mana seseorang merasa bahwa teknologi dapat digunakan tanpa usaha yang berlebihan. Hal ini mencakup kemudahan dalam mempelajari, memahami, dan mengoperasikan sistem. Semakin mudah suatu teknologi digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna akan menerimanya. Sebaliknya, jika teknologi dianggap rumit dan tidak dapat diandalkan, pengguna

cenderung enggan menggunakannya (Erina, 2021).

Keamanan

Keamanan menjadi aspek krusial dalam layanan digital, terutama dalam transaksi keuangan. Keamanan diartikan sebagai kemampuan sistem untuk menjaga kerahasiaan dan integritas data pengguna. Kekhawatiran terhadap risiko penyalahgunaan data sering kali menjadi hambatan dalam penggunaan mobile banking. Oleh karena itu, peningkatan sistem keamanan menjadi prioritas untuk membangun kepercayaan pengguna (Anita Pramadani Lubis *et al.*, 2023).

Kenyamanan

Kenyamanan mencerminkan kemudahan akses serta fleksibilitas dalam melakukan transaksi kapan pun dan di mana pun. Aplikasi mobile banking yang dirancang secara optimal mampu memberikan pengalaman pengguna yang positif dan efisien, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pengguna (Erina, 2021).

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah diartikan sebagai perbandingan antara harapan pengguna dan pengalaman aktual mereka terhadap layanan yang diberikan. Ketika layanan memenuhi atau melebihi harapan, nasabah akan merasa puas dan cenderung tetap menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, kualitas layanan, kemudahan, keamanan, dan kenyamanan menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan (Erina, 2021).

Berdasarkan teori TAM dan temuan dari penelitian sebelumnya, dapat disusun kerangka pemikiran bahwa persepsi terhadap kemudahan, keamanan, dan kenyamanan akan memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Kepuasan ini menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan adopsi teknologi perbankan digital. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

H2: Keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

H3: Kenyamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Metode

A. Jenis dan sumber data

Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan teknik *nonprobability sampling*, dengan kriteria seleksi yang telah ditentukan oleh peneliti. Untuk mengetahui jumlah pengguna BSI *Mobile* di Kota Depok, peneliti menerapkan rumus *Lemeshow* guna menghitung ukuran sampel yang diperlukan. Rumus ini juga berfungsi menentukan sampel yang representatif, meskipun ukuran populasi tidak diketahui. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 125 responden yang memenuhi kriteria tertentu melalui *Google Form*.

B. Responden penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah warga Kota Depok berusia 17-35 tahun yang menggunakan BSI *Mobile*. Karena populasi tidak diketahui, perhitungan sampel menggunakan rumus *Lemeshow*, menghasilkan 96,4 yang dibulatkan menjadi 97 responden. Untuk meningkatkan akurasi dan representativitas, jumlah sampel

diperluas menjadi 125 responden, sehingga diharapkan memperoleh data yang lebih valid dan reliabel dalam menganalisis pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Nasabah.

C. Teknik analisis

Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda dilakukan dengan terlebih dahulu menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Uji asumsi klasik yang digunakan mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*, sedangkan reliabilitas dianalisis melalui perbandingan antara nilai *r* hitung dan *r* tabel. Uji normalitas dilakukan dengan metode Kolmogorov-Smirnov, sementara uji multikolinearitas dianalisis melalui nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Adapun uji heteroskedastisitas didasarkan pada tingkat signifikansi dari masing-masing variabel yang diuji. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini mencakup uji *t* (parsial) untuk menilai signifikansi masing-masing variabel independen, uji *F* (simultan) untuk mengukur signifikansi seluruh variabel secara bersama-sama, serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Seluruh proses analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS guna memperoleh hasil yang lebih akurat dan terukur.

Hasil dan Pembahasan

Hasil uji yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 25. Uji yang dilakukan dapat dilihat sebagai berikut:

1. Uji Instrumen Penelitian

1.1 Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan, seluruh item pernyataan pada variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai *R*-hitung yang lebih besar daripada nilai *R*-tabel. Uji ini dilakukan dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden dan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Dengan demikian, diperoleh nilai *R*-tabel sebesar 0,361, yang dihitung berdasarkan derajat kebebasan (*df*) sebesar 28, menggunakan rumus $df = N - 2$, yaitu $30 - 2 = 28$. Karena seluruh nilai *R*-hitung melebihi angka 0,361, maka setiap indikator pernyataan dalam instrumen dinyatakan valid. Artinya, setiap item pertanyaan mampu mengukur variabel yang dimaksud dalam penelitian ini, dan instrumen penelitian layak digunakan untuk melanjutkan ke tahap analisis data berikutnya.

1.2 Uji Reliabilitas

Rincian hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Standar Reliabel	Keterangan
Kemudahan (X1)	0,896	0,6	Reliabel
Keamanan (X2)	0,876	0,6	Reliabel
Kenyamanan (X3)	0,858	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,891	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil output SPSS 25

Berdasarkan pengujian terhadap 30 responden untuk seluruh *item* variabel menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki tingkat reliabilitas yang dapat diterima.

2. Uji Asumsi Klasik

2.1 Uji Normalitas

Rincian hasil uji normalitas disajikan pada Tabel 3 di bawah ini.

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

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	
	<i>Unstandardized Residual</i>
N	125
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)^c</i>	,076

Sumber: Hasil output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji normalitas, diperoleh nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* 0,076 yang lebih besar dari 0,05, artinya data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

2.2 Uji Multikolinieritas

Rincian hasil uji multikolinieritas disajikan pada Tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
Kemudahan	,363	2,756
Keamanan	,926	1,080
Kenyamanan	,371	2,697

Sumber: Hasil output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas yang ditampilkan dalam Tabel 4, nilai *tolerance* seluruh variabel melebihi angka 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* berada di bawah 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas antara variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi ini.

2.3 Uji Heteroskedastisitas

Rincian hasil uji heterokedastisitas disajikan pada Tabel 5 di bawah ini

Tabel 5. Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig.
Kemudahan	,372
Keamanan	,790
Kenyamanan	,535

Sumber: Hasil output SPSS 25

Merujuk pada Tabel 5, hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa variabel Kemudahan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,372, variabel Keamanan sebesar 0,790, dan variabel Kenyamanan sebesar 0,535. Nilai signifikansi yang melebihi batas menunjukkan model bebas heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

3.1. Uji T (Uji Parsial)

Rincian hasil uji T reliabilitas disajikan pada Tabel 6 di bawah ini.

Tabel 6. Hasil Uji T (Uji Parsial)

Variabel	t	Sig.
Kemudahan	5,916	,000
Keamanan	-1,445	,151
Kenyamanan	4,771	,000

Sumber: Hasil output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji t yang tercantum di Tabel 6, pengaruh dari masing- masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

- a. Variabel Kemudahan (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai thitung sebesar $5,916 > t_{tabel} 1,657$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Kemudahan (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Artinya, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima.
- b. Variabel Keamanan (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,151 > 0,05$ dan nilai thitung sebesar $-1,445 < t_{tabel} 1,657$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel Keamanan (X2) tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ditolak.
- c. Variabel Kenyamanan (X3) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai thitung sebesar $4,771 > t_{tabel} 1,657$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kenyamanan (X3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

3.2. Uji F (Uji Simultan)

Rincian hasil uji F disajikan pada Tabel 7 di bawah ini.

Tabel 7. Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	400.912	3	133.637	89.595	.000 ^b
	<i>Residual</i>	180.480	121	1.492		
	<i>Total</i>	581.392	124			
a. <i>Dependent Variabel</i> : Kepuasan Nasabah						
b. <i>Predictors</i> : (<i>Constant</i>), Kemudahan, Keamanan, Kenyamanan						

Sumber: Hasil output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji F yang tercantum dalam Tabel 7, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 berada jauh di bawah ambang batas 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang melibatkan variabel Kemudahan (X1), Keamanan (X2), dan Kenyamanan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Nilai F hitung sebesar 89,595 memperkuat bukti bahwa model regresi tersebut secara keseluruhan layak digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah.

3.3. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Rincian hasil uji koefisien determinasi disajikan pada Tabel 8 di bawah ini.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

<i>Model Summary</i> ^b				
Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the</i>
				<i>Estimate</i>
1	.830 ^a	.690	.682	1.221
a. <i>Predictors</i> : (<i>Constant</i>), Kemudahan, Keamanan, Kenyamanan				
b. <i>Dependent Variabel</i> : Kepuasan Nasabah				

Sumber: Hasil output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi yang tercantum dalam Tabel 8, nilai R sebesar 0,830 menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara ketiga variabel independen (Kemudahan, Keamanan, dan Kenyamanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Nilai R Square sebesar 0,690 mengindikasikan bahwa sebesar 69% variasi dalam Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh variabel Kemudahan (X1), Keamanan (X2), dan Kenyamanan (X3). Sementara itu, sisanya sebesar 31% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,682 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan cukup stabil dan dapat diandalkan. Selain itu, nilai standard error of estimate sebesar 1,221 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi yang masih berada dalam batas yang dapat diterima.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan, maka dapat dirumuskan dalam model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,103 + 0,328X_1 - 0,49X_2 + 0,332X_3 + e$$

Interpretasi dari model regresi linier berganda ini adalah sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (α) sebesar 0,103 dengan tanda positif menunjukkan adanya hubungan searah antara variabel independen dan variabel dependen. Artinya, apabila variabel independen, yaitu Kemudahan (X_1), Keamanan (X_2), dan Kenyamanan (X_3), tidak mengalami perubahan atau bernilai nol, maka rata-rata nilai Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar 0,103.
- b. Koefisien regresi variabel Kemudahan (X_1) sebesar 0,328, berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam variabel Kemudahan akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,328, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- c. Koefisien regresi variabel Keamanan (X_2) sebesar -0,049, menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan dalam variabel Keamanan akan menyebabkan penurunan Kepuasan Nasabah sebesar -0,049, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- d. Koefisien regresi variabel Kenyamanan (X_3) sebesar 0,332, berarti bahwa jika variabel Kenyamanan meningkat satu satuan, maka Kepuasan Nasabah akan meningkat sebesar 0,332, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

Pembahasan Hasil Uji Penelitian

- a. Hasil uji menunjukkan bahwa variabel Kemudahan (X_1) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y), sehingga hipotesis pertama dapat diterima. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Amalia & Hastriana, 2022) yang juga menyimpulkan bahwa kemudahan berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin mudah aplikasi BSI *Mobile* digunakan dan dioperasikan, semakin banyak pelanggan yang tertarik untuk menggunakannya serta merasakan manfaatnya.
- b. Berdasarkan hasil uji yang dilakukan menunjukkan bahwa secara parsial Keamanan (X_2) memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y), yang artinya hipotesis kedua ditolak. Hasil tersebut juga serupa dengan penelitian Nurdin *et al.*, (2020) dan (Primayanti *et al.*, 2023) yang menyatakan bahwa keamanan tidak berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan perbankan *mobile*. Banyak pelanggan lebih mengutamakan akses cepat daripada prosedur keamanan yang dianggap rumit karena kompleksitas sistem keamanan BSI *Mobile*, terutama proses verifikasi, kerap dianggap menghambat kenyamanan dan tidak sejalan dengan harapan kemudahan layanan digital.
- c. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Kenyamanan (X_3) secara parsial

berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y), sehingga hipotesis ketiga dapat diterima. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Erina (2021) yang menyatakan bahwa kenyamanan dalam penggunaan mobile banking berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Kemudahan akses tersebut memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang atau mesin ATM.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kenyamanan dan Kemudahan penggunaan BSI *Mobile* meningkatkan Kepuasan Nasabah, sementara faktor keamanan secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Namun, ketiga faktor tersebut secara keseluruhan berdampak besar pada kepuasan pelanggan. Hasilnya menunjukkan bahwa untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna BSI *Mobile*, perbaikan pada aspek kemudahan dan kenyamanan serta keamanan harus terus dilakukan.

Daftar Pustaka

- Amalia, P. dan 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.
- Lubis, A. P., Ramadhani, S., & Inayah, N. 2023. Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Kenyamanan *Mobile Banking* Syariah Terhadap *Customer Intention* (Minat Nasabah) Dengan *Lifestyle* Sebagai Variabel Moderating. *Surplus : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2, 14–30
- Erina, N. 2021. Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Pharmacognosy Magazine*, 75(17), 399–405.
- Junaedi, E., dan Neneng, N. 2023. Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang. *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies*, 2(1), 13–32. <https://doi.org/10.36769/ibest.v2i1.338>
- Khasanah, N. 2022. Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Bank Umum Syariah.
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., dan Jalil, A. 2020. Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>
- Primayanti, S. D. 2023. Pengaruh Kualitas, Kemudahan, Manfaat, Risiko Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Nasabah Aparatur Sipil Negara Di Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta).
- Siswoyo, A., dan Irianto, B. S. 2023. Analisis *Technology Acceptance Model* (TAM)

Terhadap Pengguna Aplikasi *Mobile Banking*. *Owner*, 7(2), 1196–1205.
<https://doi.org/10.33395/owner.v7i2.1440>

Sugiyono. 2020. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.

Witono, B. dan Finannafi'ah, K. 2022. Pengaruh Kemudahan, Risiko, Manfaat Dan Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking*. 10(1), 172–182.