



**Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking***

<sup>1</sup> Darma yanti Lubis, <sup>2</sup> Sanusi Lukman

<sup>1, 2</sup> STAI Jam'iyah Mahmudiyah, Langkat, Indonesia

Corresponding author.

E-mail addresses: [darmayanti492@gmail.com](mailto:darmayanti492@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to determine the influence of perceived usefulness, perceived convenience and perceived security on customer satisfaction in using mobile banking services at the North Sumatra sharia bank KCP Stabat. This research is quantitative using primary data collected through distributed questionnaires. The research sample was 66 people who were customers who used mobile banking services. The research multiple linear regression method in this study was used to analyze data assisted by the SPSS 26 program. The research results showed that the variables perceived convenience, security, had a significant effect on customer satisfaction in utilizing mobile banking services at the North Sumatra sharia bank KCP Stabat, while the perceived usability factor has no effect on customer satisfaction in utilizing mobile banking services. Meanwhile, together the variables of perception of usefulness, convenience and security have an influence on customer satisfaction in using mobile banking services at the North Sumatra Syariah bank KCP Stabat. This is proven by the coefficient of determination test (R<sup>2</sup>) of 58%, while the remaining 42% is influenced by other variables not included in this research model.*

**Keywords:** *Perceived Usefulness, Perceived Convenience, Perceived Security, Customer Satisfaction*

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking pada bank Sumut syariah KCP Stabat. Penelitian ini berjenis kuantitatif dengan menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuisisioner yang dibagikan. Sampel penelitian sebanyak 66 orang yang merupakan nasabah yang menggunakan layanan mobile banking. Metode regresi linier berganda penelitian dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis data yang dibantu dengan program SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan, keamanan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam memanfaatkan layanan mobile banking pada bank Sumut syariah KCP Stabat, sedangkan faktor persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam memanfaatkan layanan mobile banking. Sedangkan secara bersama sama variabel persepsi kegunaan, kemudahan dan keamanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking pada bank Sumut Syariah KCP Stabat. Hal ini dibuktikan dengan uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 58%

sedangkan sisanya sebesar 42% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

**Kata Kunci:** Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Kepuasan Nasabah

---

## PENDAHULUAN

Pada era digitalisasi saat ini, perkembangan teknologi sangat pesat dan semakin meningkat yang mengakibatkan adanya pemanfaatan teknologi pada berbagai sektor. Salah satunya di dunia perbankan, untuk mempermudah aktivitas bertransaksi digunakan teknologi internet. Pergeseran akibat pemanfaatan teknologi di atas merupakan bentuk dari keberhasilan dunia perbankan dalam melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi guna memberikan layanan kepada nasabah (Triyanti et al., 2021).

*Mobile Banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan m-banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone. Bank yang memberikan layanan ini dapat melakukan aktivitas transaksi perbankan dapat dilakukan dengan mudah, nyaman dan aman (Mauluddi, 2020). Layanan *Mobile Banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain (Ainul Khatimah Sulmi et al., 2021).

Data menunjukkan bahwa persentase penggunaan *Mobile Banking* di Indonesia pada tahun 2012 sebesar 50% meningkat pada tahun 2013 sebesar 58% menjadi 80% pada tahun 2014. Pengguna layanan *Mobile Banking* terus mengalami peningkatan yang signifikan tahun 2015 sampai 2017. Pada tahun 2015 yang menggunakan layanan *Mobile Banking* sejumlah 23,2 Juta penduduk di Indonesia dan mengalami peningkatan dari tahun 2016 sebesar 50,4 Juta serta tahun 2017 pengguna layanan mobil banking meningkat sebesar 62,1 Juta (Makmuriyah, 2020). Penduduk di Indonesia dan dapat diperkirakan bahwa dalam penggunaan layanan *Mobile Banking* ini akan bertambah setiap tahunnya karena perkembangan teknologi yang cepat dan semakin modern kehidupan manusia.

Namun, Jumlah pengguna *Mobile Banking* di Indonesia lebih sedikit dibanding dengan pengguna internet. Berdasarkan data yang dirilis oleh (*Sharing Vision*, 2013), layanan *Mobile Banking* menempati posisi ke-2 terbawah sebagai layanan yang digunakan oleh nasabah. Riset tersebut mengungkapkan bahwa tahun 2019-2020 yang menunjukkan persentase pengguna internet mencapai angka 73,7%. Total pengguna internet sebesar 196,71 juta jiwa, dari total populasi 266,91 juta jiwa penduduk Indonesia. Sedangkan jika dibandingkan dengan persentase pada tahun 2018 hanya pada angka 64,8%. Sebagai pengguna internet 117,17 juta jiwa dari total populasi penduduk Indonesia 264,16 juta jiwa (Sari et al., 2021). Fenomena ini berkaitan erat dengan tingkat penerimaan konsumen terhadap inovasi teknologi. Tentunya ada banyak faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* ini.

Selain itu, berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan pada 2020, jumlah total rekening tabungan di Indonesia adalah sekitar 257 juta, tetapi jumlah pendaftaran *Mobile Banking* adalah sekitar 12.000.000, hanya 5 % dari total rekening. Meskipun *Mobile Banking* jelas merupakan masa depan perbankan Indonesia, kegunaan, kemudahan dan keamanan tentang penggunaan *Mobile Banking* masih merupakan isu yang perlu dan penting untuk dibahas karena meluasnya penetrasi telepon selular terutama dalam perekonomian berpenghasilan menengah atas di Indonesia.

Penggunaan layanan *Mobile Banking* merupakan langkah tepat bagi para nasabah bank perbankan, dengan penggunaan layanan *Mobile Banking* nasabah dapat memperoleh berbagai kemudahan, sehingga pihak perbankan seharusnya meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking* agar nasabah merasakan kepuasan dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* (Hariansyah et al., 2020). Tolak ukur keberhasilan suatu bank, salah satunya bergantung pada kepuasan nasabah.

Untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya Bank Sumut Syariah khususnya KCP Stabat terus berupaya meningkatkan kualitas terhadap layanan tersebut guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah (Melinda et al., 2022). Hasil penelitian yang dilakukan (Novani, 2022), layanan *Mobile Banking* terhadap jumlah nasabah menabung pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Stabat. Dimana layanan *Mobile Banking* berpengaruh secara signifikan terhadap jumlah nasabah menabung di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Stabat.

Penelitian lain mengatakan bahwa pelayanan *Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Diva et al., 2022) menjelaskan bahwa kepuasan dan loyalitas nasabah sangatlah penting bagi keberhasilan suatu bank, Layanan *Mobile Banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin puas nasabah menggunakan transaksi *Mobile Banking* maka semakin tinggi loyalitas nasabah terhadap bank. Peneliti ingin meninjau lebih jauh kepuasan nasabah dari segi penggunaan layanan *Mobile Banking* pada bank syariah dengan menguji beberapa variabel bebas

Hasil penelitian menyatakan bahwa pengaplikasian layanan *Mobile Banking* dengan menggunakan tiga variabel independen, yaitu: persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan kepercayaan konsumen mempengaruhi kepuasan nasabah bank. Sedangkan hasil penelitian (Rozi & Ziyad, 2019) menunjukkan bahwa kepercayaan, persepsi kegunaan, kemudahan dan kenyamanan berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap minat menggunakan layanan *Mobile Banking* BTN.

Salah satu model yang paling terkenal dalam penggunaan, penerimaan dan penggunaan teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis et al. (1989). TAM digunakan untuk menyelidiki bagaimana pengguna dapat menerima dan menggunakan teknologi. TAM terdiri dari dua variabel independen yang penting; yaitu, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kegunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana calon pengguna mengharapkan usaha yang minimal untuk mencapai tujuan. Kemudahan menggunakan layanan merupakan persepsi nasabah bank terhadap kemampuan mereka dalam menggunakan *Mobile Banking* yang diukur melalui indikator efisiensi waktu, kemampuan melakukan transaksi, kemudahan operasional *Mobile Banking*, penggunaan yang fleksibel.

Berdasarkan uraian diatas terdapat gap hasil penelitian dengan variabel yang berbeda dan lokasi yang berbeda. Oleh karena itu, penulis merasa tertarik dan perlu untuk mengungkap bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* pada bank. Adapun judul penelitian ini ialah ‘Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat’.

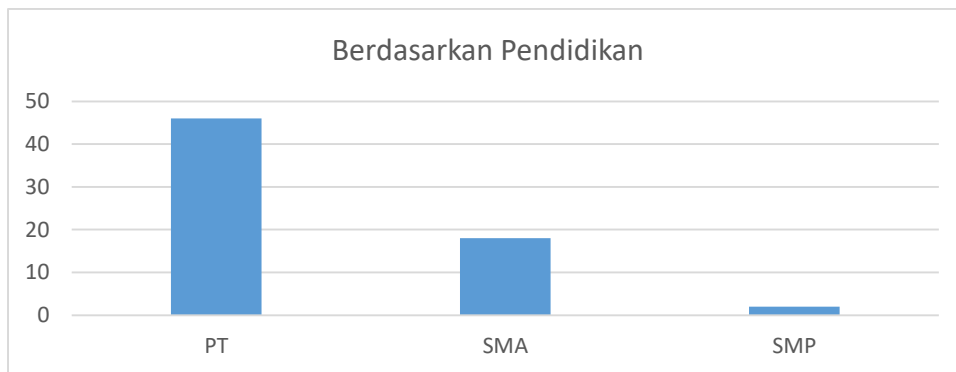
## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode analisis data dengan regresi linier berganda dilakukan untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan pada PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Stabat yang beralamat di Jln. K.H. Zainul Arifin No. 201. A, Kecamatan Stabat. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan angket yang berupa pertanyaan yang membentuk masing-masing variabel. Sample penelitian sebanyak 66 orang yang dipilih dengan menggunakan tehnik purposive sampling.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Responden

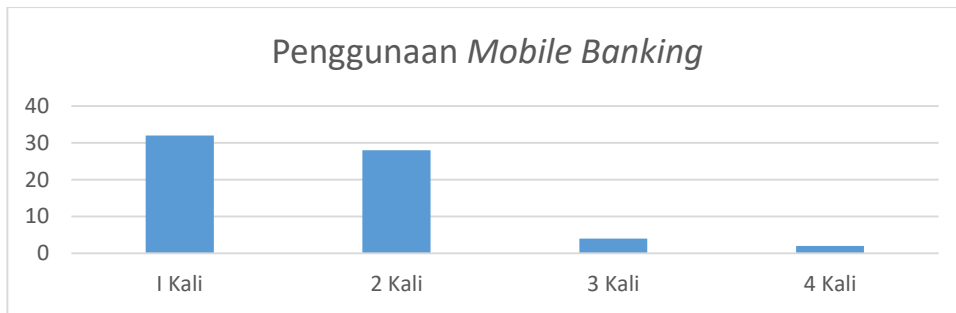
Dari hasil penyebaran kuisisioner yang dilakukan penulis, diketahui hasil demografi responden berdasarkan jenis kelamin dengan jumlah perempuan yang mendominasi, yaitu berjumlah orang 55 orang (83,33%) sedangkan responden laki-laki berjumlah 11 orang (16,66%). Berdasarkan status responden yaitu di dominasi oleh responden yang belum menikah sebanyak 53 orang (80,30%), sementara status menikah sebanyak 13 orang (19,70%). Responden berdasarkan pendidikan terakhir responden yaitu didominasi oleh perguruan tinggi yaitu berjumlah 46 orang (69,69%), sementara SMA/SMK sebanyak 18 orang dengan presentase (27,27%) dan pendidikan terakhir SMP hanya 2 orang dengan presentase (3%) Berikut adalah diagram dari distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan:



Gambar 1:

### Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan Frekuensi Penggunaan *Mobile Banking*, menunjukkan bahwa intensitas penggunaan mobile banking syariah pada responden dalam sehari yaitu hanya 1 kali sebanyak 32 orang (48,50%), dan 2 kali sebanyak 28 orang (42,30%), sedangkan 3 kali sebanyak 4 orang (6,20%) dan 4 kali sebanyak 2 orang (3,0%), Berikut adalah diagram dari distribusi frekuensi responden menggunakan *mobile banking* dalam sehari:



**Gambar 3:**

**Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan *Mobile Banking***

**Hasil Penelitian**

*Analisis Data Deskriptif*

Analisis deskripsi adalah bentuk analisis yang digunakan penulis untuk mendeskripsikan variabel dependen dan variabel independen. Jawaban responden atas kuesioner yang telah disebar memperoleh data berupa tanggapan responden terhadap variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 4: Statistik Deskriptif**

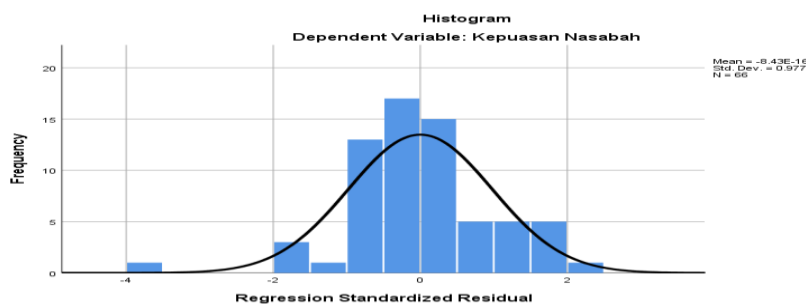
	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Nasabah	19.79	2.954	66
Persepsi Kegunaan	20.33	2.926	66
Persepsi Kemudahan	20.29	3.017	66
Persepsi Keamanan	19.52	2.543	66

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa terdapat 4 variabel dalam penelitian ini yaitu: kepuasan nasabah, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi keamanan. Adapun jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 66 orang yang merupakan nasabah bank Sumut Syariah KCP Stabat.

*Uji Normalitas*

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui normal atau tidak nya suatu distribusi data, pengujian ini menggunakan uji normalitas menggunakan:

- a. Uji Grafik Histogram



**Gambar 4: Grafik Histogram**

### Uji Reabilitas

Untuk menguji reabilitas atau keandalan data penelitian menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Adapun ketentuan sebuah data dinyatakan lulus uji reabilitas apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil dari perhitungannya dapat terlihat pada tabel hasil output SPSS. Berdasarkan output SPSS dapat dilihat bahwa nilai *cronbach alpha* variabel Persepsi Kegunaan ( $X_1$ ) > 0,60, variabel Persepsi Kemudahan ( $X_2$ ) > 0,60, variabel Persepsi Keamanan ( $X_3$ ) > 0,60 dan variabel Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) > 0,60. Maka setiap variabel yang diujikan reliabel atau konsisten, sehingga data yang diperoleh dari angket dinyatakan dapat dipercaya dan dianalisa.

### Uji Validitas

Sebelum menentukan sebuah angket valid atau tidak, terlebih dahulu harus diketahui nilai  $r_{tabel}$ . Nilai  $r_{tabel}$  yang diperoleh akan dibandingkan nilai  $r_{hitung}$  yang diperoleh menggunakan SPSS. Adapun  $r_{tabel} = 0,2012$  (lihat tabel distribusi tabel  $r$  pada lampiran). Berikut adalah hasil uji validitas dan reliabilitas angket dengan menggunakan program SPSS yang dilakukan penelitian kepada 66 orang responden dengan 5 pertanyaan untuk masing-masing variabel. Hasil yang diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 6: Ringkasan Uji Validitas**

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keputusan
<b>Persepsi Kegunaan (<math>X_1</math>)</b>			
		$\alpha = 0,05 ; n = 66$	
1	0,727	0,2012	Valid
2	0,890	0,2012	Valid
3	0,870	0,2012	Valid
4	0,725	0,2012	Valid
5	0,751	0,2012	Valid
<b>Persepsi Kemudahan (<math>X_2</math>)</b>			
1	0,766	0,2012	Valid
2	0,839	0,2012	Valid
3	0,811	0,2012	Valid
4	0,761	0,2012	Valid
5	0,899	0,2012	Valid
<b>Persepsi Keamanan (<math>X_3</math>)</b>			
1	0,763	0,2012	Valid
2	0,926	0,2012	Valid
3	0,883	0,2012	Valid
4	0,816	0,2012	Valid
5	0,892	0,2012	Valid
<b>Kepuasan Nasabah (<math>Y</math>)</b>			
1	0,845	0,2012	Valid
2	0,922	0,2012	Valid
3	0,823	0,2012	Valid
4	0,863	0,2012	Valid
5	0,926	0,2012	Valid

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa seluruh item nilainya lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,2012 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir-butir instrumen pertanyaan dinyatakan valid.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi menggunakan *Durbin watson*. Uji ini dilakukan untuk mencari apakah model yang diajukan untuk penelitian terjadi autokorelasi atau tidak. Jika  $d > dU$  maka tidak terdapat autokorelasi positif dan Jika  $(4 - d) > dU$  maka **tidak** terdapat autokorelasi negatif, Hasil dari uji autokorelasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 7: Hasil Uji Autokorelasi dan Koefisien Determinasi**

Durbin-Watson
1,552

Sumber: Hasil olah SPSS 26

Berdasarkan hasil uji autokorelasi dari tabel 7 diatas, diperoleh nilai dari *Durbin watson* adalah 1,552. Nilai DW 1,552 lebih besar dari batas atas ( $du$ ) yakni 1,5079 dan lebih besar dari  $Du$  dari  $(4-du)$   $4-1,552=2,448$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian tidak terjadi autokorelasi.

#### Uji Multikolinearitas

**Tabel 8: Hasil Uji Multikolinearitas**

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Persepsi Kegunaan	.999	1.001
	Persepsi Kemudahan	.419	2.388
	Persepsi Keamanan	.419	2.388

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai tolerance dari persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan, menunjukkan lebih dari 0,1. Sementara untuk nilai VIF dari persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan juga menunjukkan  $< 10$ . Sehingga dapat dikatakan seluruh variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas dikarenakan nilai tolerance  $> 0,1$  dan nilai VIF  $< 10$ .

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas yang dilakukan oleh penulis menggunakan uji rank spearman, tujuan dari uji heteroskedastisitas ini digunakan untuk menguji ketidaksamaan

varians dari residual. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 5% dengan uji 2 sisi. Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji rank spearman sebagai berikut: Dari hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa variabel persepsi kegunaan memiliki nilai signifikansi 0,712, variabel kemudahan memiliki nilai signifikansi 0,654, variabel keamanan memiliki nilai signifikansi 0,557. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki nilai signifikansi > 0,05, maka dapat dinyatakan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

### Analisis Regresi Berganda

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan, terhadap variabel kepuasan nasabah dalam pemanfaatan mobile banking pada bank syariah. Hasil dari pengujian regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

**Tabel 10: Hasil Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.749	2.528		.296	.768
	Persepsi Kegunaan	.090	.083	.089	1.073	.287
	Persepsi Kemudahan	.312	.125	.318	2.494	.015
	Persepsi Keamanan	.558	.148	.481	3.767	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari tabel uji linier berganda diatas menunjukkan hasil persamaan sebagai berikut yaitu :

$$Y = 0,749 + 0,090 X_1 + 0,312 X_2 + 0,558 X_3 + e$$

Hasil uji parsial (t-Test) dapat dilihat pada tabel diatas yang dimana:

- 1) Dilihat dari tabel 4.5 menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  variabel persepsi kegunaan ( $X_1$ ) sebesar  $1,073 < 1,668$  dengan nilai signifikansi 0,287. Karena nilai  $t_{table}$  lebih besar dibandingkan  $t_{hitung}$  dan nilai signifikansi lebih besar dibandingkan 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah.
- 2) Dilihat dari tabel 4.5 menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  variabel kemudahan penggunaan ( $X_2$ ) sebesar  $2,494 > 1,668$  dengan nilai signifikansi 0,015. Karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dibandingkan  $t_{table}$  dan nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah.
- 3) Dilihat dari tabel 4.5 menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  variabel keamanan ( $X_3$ ) sebesar  $3,767 > 1,668$  dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dibandingkan  $t_{table}$  dan nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah.



Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam pemanfaatan *mobile banking* syariah. Sedangkan variabel kemudahan penggunaan, keamanan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam pemanfaatan layanan *mobile banking* syariah, karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{table}$ .

#### Uji Simultan (F-Test)

Uji F-Test dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan kemudahan, keamanan secara serentak terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* syariah, maka dapat diketahui apakah hipotesis diterima atau ditolak, dan dapat diketahui juga bagaimana pengaruh nya terhadap kepuasan nasabah.

**Tabel 11: Anova**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	327.239	3	109.080	28.203	.000 <sup>b</sup>
	Residual	239.791	62	3.868		
	Total	567.030	65			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Persepsi Keamanan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan

Dengan kriteria uji: Tolak  $H_0$  jika nilai signifikansi  $< 5\%$  (0,05). Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diperoleh nilai F sebesar 28,203 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Karena nilai signifikansi kurang dari  $5\%$  (0,05) dan  $df_1 = k - 1$  ( $4 - 1 = 3$ ),  $df_2 = n - k$  ( $66 - 4 = 195$ ), maka  $F_{tabel}$  nya sebesar 2,51 dan  $H_0$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan secara bersama-sama (simultan) persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah dalam pemanfaatan *mobile banking* pada bank Sumut syariah KCP Stabat.

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

**Tabel 12: Koefisien Determinasi**

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 <sup>a</sup>	.577	.557	1.967

a. Predictors: (Constant), Persepsi Keamanan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Pada tabel dapat dilihat. R square diperoleh nilai sebesar 0,577. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan, memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam pemanfaatan *mobile banking* syariah sebesar 57% sedangkan 53% lagi dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor determinan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam pemanfaatan *mobile banking* pada bank Sumut syariah KCP Stabat. Berdasarkan hasil analisis dengan melakukan uji regresi berganda dan uji Hipotesis, hasil uji dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

*Pengaruh persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam pemanfaatan mobile banking pada bank Sumut syariah KCP Stabat*

Hipotesis kedua ini digunakan untuk mengetahui apakah Kemudahan Penggunaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan pemanfaatan *Mobile Banking* pada bank syariah. Para nasabah dapat merasakan kemudahan penggunaan jika sebelumnya nasabah dapat merasakan manfaat dari *Mobile Banking* yang dapat meningkatkan dan membantu dalam mengerjakan sesuatu akan berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan yang dilakukan nasabah untuk memenuhi kebutuhannya dalam bertransaksi. Sehingga nasabah dapat merasakan kemudahan penggunaan yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* syariah. Dan dapat diketahui bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam pemanfaatan *mobile banking* pada bank syariah dengan melihat hasil dari analisis Uji t.

Berdasarkan hasil analisis pada uji t didapatkan hasil bahwa Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar  $2,494 > 1,668$  dengan nilai signifikansi 0,015. Karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dibandingkan  $t_{table}$  dan nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan 0,05 yang berarti H<sub>2</sub> yang menyatakan bahwa Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam pemanfaatan *Mobile Banking* syariah yang telah terbukti kebenarannya.

Dengan demikian, semakin tinggi Kemudahan maka semakin tinggi juga kepuasan nasabah dalam pemanfaatan *mobile banking* syariah. Dapat dilihat dari data responden yang diperoleh, menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan *mobile banking* di dominasi ya (mudah) yang berarti hal tersebut membuktikan bahwa responden merasa mudah dalam menggunakan fitur yang tersedia dalam mobile banking dengan tidak perlu datang ke atm atau ke bank langsung.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking* Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha sehingga jika seseorang akan percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya dan begitupun sebaliknya.

Persepsi kemudahan yaitu tingkat kepercayaan seseorang bahwa system teknologi tertentu dapat digunakan dengan mudah (tanpa usaha). Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kamarudin et al., 2022) yang menyatakan bahwa Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Menggunakan, dengan demikian, semakin tinggi Kemudahan Penggunaan maka semakin tinggi juga Keputusan Menggunakan Mobile Banking.

Kemudahan Penggunaan layanan *Mobile Banking* yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah didukung oleh hasil tanggapan responden terhadap variabel kemudahan penggunaan yang rata-rata berada dalam kategori setuju. Dalam penelitian ini responden meyakini bahwa penggunaan sistem informasi adalah mudah, tidak memerlukan usaha keras dan kemampuan yang tinggi dari pemakainya untuk bisa menggunakannya, interaksi antara individu dengan system

jelas dan mudah dimengerti, sistem mudah digunakan dan mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan.

Responden setuju bahwa *mobile banking* pada bank syariah dapat memudahkan pekerjaannya, fitur layanan yg terdapat pada mobile banking mudah digunakan, dan mobile banking lebih mudah diakses dibandingkan dengan internet banking, serta layanan *mobile banking* akan memudahkan nasabah dalam bertransaksi dimana saja dan kapan saja, dan layanan mobile banking akan dapat memberikan kemudahan menggunakan yang positif bagi nasabah apabila nasabah menggunakannya, sehingga nasabah merasa puas dengan segala bentuk kemudahan yang diberikan oleh layanan mobile banking syariah.

*Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam pemanfaatan mobile banking*

Persepsi Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam pemanfaatan *mobile banking* pada bank syariah, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar  $3,767 > 1,668$  dengan nilai signifikansi  $0,000$ . Karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dibandingkan  $t_{table}$  dan nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan  $0,05$ . Dibuktikan juga dengan adanya data yang diperoleh dari responden, diketahui hasil demografi responden berdasarkan ada tidak nya fitur keamanan yaitu di dominasi menunjukkan bahwa terdapat fitur keamanan (ya) Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan Nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Berlantina (Permatasari, 2022) yang menyatakan system keamanan disebut sebagai perlindungan kerahasiaan dalam transaksi *e-banking*. Keamanan dapat ditingkatkan dengan menggunakan enkripsi yang memadai, tanda tangan digital dan firewall. Keamanan didefinisikan sebagai probabilitas subjektif dengan konsumen percaya bahwa informasi pribadi mereka tidak akan dilihat, disimpan dan dimanipulasi oleh pihak yang tidak berkepentingan.

Keamanan dan kerahasiaan didefinisikan sebagai perlindungan terhadap ancaman keamanan dan control informasi data pribadi pelanggan dalam lingkungan online. Keamanan terhadap layanan *mobile banking* di Bank merupakan faktor yang sangat

penting bagi nasabah, dan keamanan pada suatu produk atau jasa dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini responden beranggapan bahwa pihak bank syariah dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan data transaksi dan juga informasi dalam sistem layanan mobile banking. Yang dapat diperkuat dengan tanggapan responden terhadap variabel keamanan yang rata-rata berada dalam kategori setuju. Responden setuju bahwa *mobile banking* pada bank syariah sudah dilindungi dengan aman, sehingga responden merasa puas dengan kualitas layanan keamanan pada mobile banking syariah.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syamsul Hadi dan Novi (2015) yang menyatakan bahwa persepsi keamanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan. Hubungan positif antara keamanan dengan penggunaan layanan *mobile banking* menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi keamanan oleh nasabah, maka ia akan lebih tinggi menggunakan layanan *mobile banking*. Semakin nasabah merasa terjamin akan keamanan bertransaksi melalui *mobile banking* maupun kerahasiaan data-data pribadi maka akan semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap penggunaan layanan tersebut.

*Persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam pemanfaatan mobile banking syariah*

Berdasarkan hasil analisis uji t didapatkan bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam pemanfaatan *mobile banking* pada bank syariah, hal ini dapat dilihat dari nilai Signifikansi menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh tidak signifikan karena nilainya sebesar  $1,073 < 1,668$  dengan nilai signifikansi 0,287. Karena nilai *t* table lebih besar dibandingkan *t* hitung dan nilai signifikansi lebih besar dibandingkan 0,05, dengan demikian H1 yang berbunyi persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam pemanfaatan mobile banking pada bank syariah tidak terbukti kebenarannya, berbeda dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* (Giga Bawa Laksana, 2015).

Variabel persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*, bukan disebabkan tidak dirasakannya manfaat oleh responden, tetapi lebih disebabkan oleh tingginya manfaat yang dirasakan oleh responden itu sendiri. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Rahadiano (2009), namun tidak sejalan dengan hasil penelitian Rosita (2011) yang menyatakan bahwa semakin nasabah merasakan manfaat sistem akan menarik minat untuk menggunakan sistem tersebut. Perbedaan hasil ini karena adanya perbedaan proksi, persepsi manfaat bukan merupakan variabel yang dipertimbangkan oleh responden sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, hal tersebut dapat terjadi karena responden menganggap bahwa manfaat yang diberikan oleh layanan *mobile banking* syariah belum dapat diterima dan perbedaan hasil penelitian ini dengan peneliti sebelumnya juga dapat disebabkan oleh perbedaan lokasi, karakteristik responden dan banyaknya penyebaran kuesioner.

Kemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi dalam melaksanakan tugas, dalam penelitian ini responden merasa jika manfaat yang diberikan pada layanan mobile banking syariah belum sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan sistem dalam meningkatkan kinerja

individu, penggunaan sistem mampu menambah tingkat produktifitas individu dan meningkatkan efektifitas kinerja individu dirasa belum memenuhi harapan nasabah, sehingga dalam penelitian ini persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam memanfaatkan layanan mobile banking syariah.

*Pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah dalam memanfaatkan fasilitas mobile banking.*

Semakin majunya teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini, membuat nasabah semakin menuntut tersedianya fasilitas dan kecepatan akses, aman, mudah dan nyaman guna melakukan transaksi perbankan mereka. Banyak bank memahami perkembangan tren tersebut dan terus meningkatkan fasilitas perbankan transaksionalnya. Dalam hasil uji hipotesis membuktikan bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah dalam memanfaatkan fasilitas mobile banking, yaitu faktor persepsi kegunaan, kemudahan dan, kemanan, secara simultan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking syariah.

Hal ini dibuktikan dengan nilai R square sebesar 0,577. Hal ini memberikan hasil bahwa kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking syariah pada bank Sumut syariah KCP Stabat dibengaruhi oleh variabel persepsi kegunaan, kemudahan dan, kemanan, sebesar 58%. Selanjutnya kepuasan nasabah sebesar 52% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam pemanfaatan mobile banking pada bank Sumut syariah KCP Stabat, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Variabel persepsi kemudahan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Hasil ini dibuktikan dengan nilai t hitung variabel kemudahan penggunaan (X2) sebesar  $2,494 > 1,668$  dengan nilai signifikansi 0,015. Variabel persepsi keamanan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Hasil ini dibuktikan dengan nilai t hitung variabel keamanan (X3) sebesar  $3,767 > 1,668$  dengan nilai signifikansi 0,000.

Sedangkan variabel persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Hasil ini dibuktikan dengan nilai t hitung variabel persepsi kegunaan (X1) sebesar  $1,073 < 1,668$  dengan nilai signifikansi 0,287. Secara bersama sama variabel persepsi kegunaan, kemudahan dan keamanan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking pada bank Sumut Syariah KCP Stabat sebesar 58%.

## **REFERENSI**

- Ainul Khatimah Sulmi, A., Awaluddin, M., Gani, I., & Kara, M. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking. *Economic and Financial Journal*, 1(2), 59–73. <https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/IBEF/article/view/22350>
- Diva, I., Ashal, F. F., & Ridha, I. R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam. *Journal*

*of Sharia Economics*, 3(2), 198–214. <https://doi.org/10.22373/jose.v3i2.2080>

- Hariansyah, F. A., Wardani, N. H., & Herlambang, A. D. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon. *Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(5), 9. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/5177>
- Kamarudin, J., Nursiah, N., & ... (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *FORECASTING: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 11–18. <https://stiemmamuju.e-journal.id/FJIIM/article/view/123%0Ahttps://stiemmamuju.e-journal.id/FJIIM/article/download/123/63>
- Makmuriyah, a. N., & vanni, k. M. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang). *Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 5(1), 37. <https://doi.org/10.32493/eduka.v5i1.6362>
- Mauluddi, H. A. (2020). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah terhadap Layanan Mobile Banking. *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi*, 12(1), 95–104. <https://doi.org/10.35313/ekspansi.v12i1.1902>
- Melinda, M., Sani, A., & Arfan Harahap, M. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Pembiayaan Kendaraan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Stabat. *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, 3(2), 156–175. <https://doi.org/10.56114/al-sharf.v3i2.312>
- Novani, F. (2022). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Jumlah Nasabah Menabung Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kcp Stabat. *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, 3(1), 102–113. <https://doi.org/10.56114/al-sharf.v3i1.252>
- Rozi, F., & Ziyad, M. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank BTN. *Jurnal Sains Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(2), 92–102. <http://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/jsmk>
- Sari, D. M., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2021). Manfaat Dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(2), 170. <https://doi.org/10.32507/ajei.v12i2.892>
- Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2(1), 51. <https://doi.org/10.24853/jmmb.2.1.51-62>.