

ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI MANFAAT DAN KEAMANAN TERHADAP NASABAH MUARA BULIAN MENGUNAKAN BSI *MOBILE*

M. Nasrulloh¹, Rafiqi², Arfah³, Ridhwan⁴

Universitas Jambi^{1,2,3,4}

Email: muhammad.nasrulloh341@gmail.com¹, rafiqi@unja.ac.id²,
arfah88@unja.ac.id³, ridhwan@unja.ac.id⁴

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan keamanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan BSI *Mobile* pada BSI KCP Muara Bulian. Layanan perbankan digital menjadi solusi utama dalam memenuhi kebutuhan transaksi finansial nasabah yang cepat, efisien, dan aman. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 95 responden yang merupakan nasabah pengguna BSI *Mobile* di BSI KCP Muara Bulian. Analisis data dilakukan dengan metode regresi linier berganda menggunakan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kemudahan penggunaan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan BSI *Mobile*, persepsi manfaat (X2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan BSI *Mobile*, dan keamanan (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*. Secara simultan kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan keamanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan BSI *Mobile*.

Kata kunci: Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Keamanan, Keputusan Nasabah, BSI *Mobile*

Abstract

This research aims to analyze the influence of ease of use, perceived benefits, and security on customers' decisions in using BSI Mobile services at BSI KCP Muara Bulian. Digital banking services are the main solution in meeting customers' financial transaction needs that are fast, efficient and safe. This research uses quantitative methods with a survey approach. Data was obtained by distributing questionnaires to 95 respondents who were BSI Mobile customers at BSI KCP Muara Bulian. Data analysis was carried out using the multiple linear regression method using SPSS software. The research results show that partially ease of use (X1) has no significant effect on customers' decisions to use BSI Mobile, perceived benefits (X2) has a significant effect on customers' decisions to use BSI Mobile, and security (X3) has no significant effect on customers' decisions to use BSI Mobile. Simultaneously, ease of use, perceived benefits and security influence customers' decisions to use BSI Mobile.

Keywords: Ease of Use, Perceived Benefits, Security, Customer Decisions, BSI *Mobile*.

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam industri perbankan, termasuk pada layanan berbasis syariah seperti Bank Syariah Indonesia (BSI) yang berinovasi melalui aplikasi BSI *Mobile*. Aplikasi ini memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan sesuai prinsip syariah secara cepat, aman, dan efisien. Namun, keputusan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknologi, tetapi juga oleh persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan, manfaat, dan keamanan. Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), ketiga faktor tersebut berperan penting dalam menentukan penerimaan pengguna terhadap teknologi baru. Di BSI KCP Muara Bulian, meskipun jumlah pengguna BSI *Mobile* terus meningkat setiap tahun, masih terdapat nasabah yang ragu untuk beralih sepenuhnya ke layanan digital karena pertimbangan kemudahan, manfaat, dan keamanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan keamanan terhadap keputusan nasabah di Muara Bulian dalam menggunakan BSI *Mobile*¹.

Menurut Davis, *Technology Acceptance Model* (TAM) telah banyak diterapkan dalam berbagai penelitian di bidang teknologi informasi. Salah satu keunggulan dari TAM adalah kesederhanaan dan validitasnya yang didukung oleh teori yang solid. Meskipun demikian, model ini juga memiliki beberapa kelemahan, antara lain kesulitan dalam menjelaskan hubungan antar variabel akibat tidak adanya penjelasan yang lebih spesifik. Dalam kerangka TAM, keputusan untuk menggunakan BSI *Mobile* dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kegunaan, manfaat yang dirasakan, dan aspek keamanan².

Kemudahan dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dijelaskan oleh Jogianto (2008) sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa penggunaan suatu teknologi tidak memerlukan usaha yang berlebihan. Ledesman (2018) menambahkan bahwa semakin mudah suatu teknologi digunakan, semakin besar pula minat seseorang untuk mengadopsinya. Dalam konteks layanan *M-Banking*, kemudahan penggunaan transaksi memberikan keuntungan bagi nasabah yang ingin melakukan kegiatan perbankan, seperti transfer antar bank atau ke bank lain, kapan saja dan di mana saja. Layanan *M-Banking* sangat membantu nasabah yang memiliki kesibukan, karena mereka dapat melakukan transaksi tanpa perlu mengunjungi bank secara fisik. Kemudahan yang ditawarkan menjadi faktor kunci dalam mempengaruhi minat nasabah. Jika kemudahan tersebut sesuai dengan ekspektasi konsumen, maka minat untuk menggunakan layanan akan meningkat.

¹ Zahra Salsabila Endy Gunawan, "Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Grobogan," *Ayan* 15, no. 1 (2024): 37–48.

² Fuad Hasyim, Sherly Oktaviana, dan Desila Putri, "Keputusan Penggunaan BSI Mobile Ditinjau dari Kemudahan, Kemanfaatan dan Keamanan Fitur Layanan pada Generasi Milenial di Wilayah Solo Raya," *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi dan Perbankan Syariah* 8, no. 1 (2023): 72, <https://doi.org/10.29300/ba.v8i1.8850>.

Sebaliknya, jika kemudahan yang diberikan tidak memenuhi harapan, maka minat untuk menggunakannya akan berkurang³.

Adapun penjelasan di atas Allah SWT berfirman pada Surah Al Baqarah ayat 185 Artinya :

"Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran".

Ayat ini menegaskan bahwa Allah SWT berkehendak untuk memudahkan urusan hamba-Nya, tidak ingin menyulitkan mereka. Prinsip ini merupakan fondasi utama dalam ajaran Islam, yang menekankan pentingnya kemudahan dan keringanan dalam beribadah serta berinteraksi dengan Allah SWT⁴.

Persepsi manfaat menurut Jogiyanto adalah sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pekerjaan mereka. Dalam konteks aplikasi *M-Banking*, terdapat berbagai fitur lengkap, seperti pembelian pulsa, token listrik, pengisian ulang, dan paket data. Dengan demikian, nasabah dapat berbelanja tanpa harus keluar rumah, cukup dengan memanfaatkan aplikasi *M-Banking* untuk berbelanja online. Namun, masih banyak nasabah yang belum sepenuhnya menyadari manfaat dari fitur-fitur yang tersedia dalam layanan *M-Banking*. Kurangnya sosialisasi mengenai perbankan syariah dan informasi di antara calon nasabah menjadi salah satu penyebab utama dari situasi ini⁵.

Selain itu, faktor lain yang menjadi pertimbangan dalam penggunaan layanan *M-Banking* adalah aspek keamanan. Maraknya kasus penipuan yang terjadi belakangan ini membuat beberapa nasabah ragu untuk memanfaatkan *M-Banking*. Salah satu ancaman yang muncul akibat perkembangan teknologi adalah kejahatan siber, yang membuat banyak nasabah meragukan keamanan dan kerahasiaan data pribadi mereka. Oleh karena itu, pihak bank diharapkan dapat memberikan layanan yang baik serta menciptakan rasa aman bagi nasabah⁶.

Tabel 1. 1 Jumlah Peningkatan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Muara Bulian

No.	Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase
1	2020	1.123	0%
2	2021	1.471	31%
3	2022	1.753	19%
4	2023	2.491	42%
5	2024	2.522	23%

Sumber: *Bank Syariah Indonesia KCP Muara Bulian, 2024*

³ Hilma Shahela, "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Dahlan)," *Skripsi* 2, no. 4 (2023): 1110–18.

⁴ Muhammad Khairan Arif, "Islam Rahmatan Lil Alamin From Social and Cultural Perspective," *Al-Risalah* 12, no. 2 (2021): 169–86, <https://doi.org/10.34005/alrisalah.v12i2.1376>.

⁵ Nabila Annisa Lubis, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Persepsi REsiko terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking BSI (Bank Syariah Indonesia)(Studi Kasus Nasabah BSI KCP Gubug)," 2023, 1–164.

⁶ Ely Setiyowati, "Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Uin Walisongo Semarang 2019-2021)," *Nucl. Phys.* 13, no. 1 (2023): 104–16.

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 1. 2, Ida Rohana selaku BOSM BSI KCP Muara Bulian menyampaikan bahwa jumlah nasabah BSI KCP Muara Bulian mengalami peningkatan signifikan dari tahun 2020 hingga 2024. Pada tahun 2020, tercatat sebanyak 1.123 nasabah. Pada tahun berikutnya, 2021, jumlah tersebut bertambah menjadi 1.471 nasabah, mencatatkan kenaikan sekitar 31%. Peningkatan ini diduga erat kaitannya dengan proses merger beberapa bank syariah yang membentuk BSI, sehingga memperluas akses layanan dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah. Di tahun 2022, pertumbuhan nasabah terus berlanjut, mencapai 1.753 orang dengan tingkat pertumbuhan sebesar 19%. Hal ini menunjukkan bahwa BSI semakin dikenal dan diminati oleh masyarakat luas. Tahun 2023 mencatat lonjakan pertumbuhan yang signifikan, dengan jumlah nasabah melonjak menjadi 2.491 orang, atau meningkat sebesar 42%. Pertumbuhan yang pesat ini kemungkinan didorong oleh beberapa faktor, seperti tingginya inklusi keuangan, inovasi dalam produk dan layanan, serta semakin meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap BSI. Pada tahun 2024, jumlah nasabah BSI KCP Muara Bulian mencapai 2.522 orang, dengan pertumbuhan sebesar 23%. Selanjutnya, diungkapkan oleh BOSM bahwa hingga tahun 2025, terdapat 1.972 nasabah aktif yang memanfaatkan layanan *M-Banking*.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan keamanan terhadap keputusan nasabah Muara Bulian dalam menggunakan BSI *Mobile*. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder, di mana data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada 95 responden pengguna BSI *Mobile* menggunakan Skala Likert sebagai alat ukur, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur seperti jurnal, buku, dan laporan resmi terkait perbankan syariah. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner langsung kepada nasabah BSI KCP Muara Bulian, kemudian data yang terkumpul diolah menggunakan *Microsoft Excel* 2016 dan SPSS versi 22. Analisis data meliputi statistik deskriptif, uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, serta analisis regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan keamanan) terhadap variabel dependen (keputusan penggunaan BSI *Mobile*)⁷.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil dan Pembahasan Pertama

Berdasarkan hasil penelitian, variabel kemudahan penggunaan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*, dengan nilai *t hitung* sebesar 0,868 lebih kecil dari *t tabel* 1,662 dan nilai signifikansi $0,388 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi BSI *Mobile* telah dirancang agar mudah digunakan, tingkat kemudahan tersebut belum sepenuhnya memengaruhi keputusan nasabah

⁷ Lubis, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Persepsi REsiko terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking BSI (Bank Syariah Indonesia)(Studi Kasus Nasabah BSI KCP Gubug)."

untuk menggunakannya secara konsisten. Dalam konteks *Technology Acceptance Model* (TAM) menurut Davis (1989), kemudahan penggunaan merupakan faktor penting dalam penerimaan teknologi, namun pada penelitian ini faktor tersebut tidak menjadi penentu utama keputusan nasabah. Kondisi ini dapat terjadi karena BSI *Mobile* masih tergolong baru sehingga nasabah membutuhkan lebih banyak informasi dan pengalaman untuk merasa nyaman menggunakannya⁸.

Sejalan dengan hal tersebut, Islam mengajarkan bahwa dalam setiap kesulitan pasti terdapat kemudahan sebagaimana firman Allah dalam Surah Al-Insyirah ayat 5–6.

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”.

Ayat ini menggambarkan bahwa kemudahan adalah bagian dari proses menuju hasil yang lebih baik, sehingga upaya BSI dalam menyederhanakan sistem layanan digital perlu terus dilakukan agar nasabah semakin terbiasa dan merasa dimudahkan dalam bertransaksi sesuai prinsip syariah.

2. Hasil dan Pembahasan Kedua

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat (X2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*, dengan nilai *t* hitung sebesar 5,768 lebih besar dari *t* tabel 1,662 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, semakin tinggi persepsi manfaat yang dirasakan nasabah, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk menggunakan BSI *Mobile*. Hal ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat merupakan faktor utama yang memengaruhi keputusan seseorang dalam menerima dan menggunakan teknologi baru. Nasabah menilai bahwa BSI *Mobile* memberikan berbagai kemudahan dan efisiensi, seperti melakukan transaksi keuangan, pembayaran zakat, hingga pembiayaan syariah, tanpa harus datang ke kantor cabang⁹. Dalam pandangan Islam, segala bentuk kemanfaatan yang memberi kemudahan bagi umat termasuk dalam anjuran kebaikan, sebagaimana sabda Rasulullah SAW dalam hadis riwayat Ahmad:

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.”

Hadis ini menggambarkan bahwa kemanfaatan merupakan nilai penting dalam kehidupan, sehingga keberadaan BSI *Mobile* sebagai sarana yang memberikan manfaat dan kemudahan bagi nasabah sejalan dengan nilai-nilai syariah yang mendorong umat untuk saling memberi kemaslahatan.

⁸ Dwi Ranti Lestari, *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking Bsi (Bank Syariah Indonesia) Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang*, Repository UIN Walisongo Semarang, 2021.

⁹ Sugiyono, *BUKU SUGIYONO KUANTITATIF.pdf*, 2017.

3. Hasil dan Pembahasan Ketiga

Berdasarkan hasil penelitian, variabel keamanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *t hitung* sebesar -10,307 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti bahwa keamanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi keputusan nasabah. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan, semakin besar pula kepercayaan nasabah untuk menggunakan layanan digital perbankan syariah ini. Keamanan yang dimaksud meliputi perlindungan data pribadi, kerahasiaan informasi transaksi, serta jaminan bahwa sistem aplikasi bebas dari potensi kebocoran atau penyalahgunaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Raman & Viswanathan (dalam Yunita dkk., 2019) yang menyatakan bahwa keamanan terbagi menjadi dua indikator utama, yaitu kerahasiaan/privasi dan jaminan keamanan, yang keduanya menjadi dasar kepercayaan pengguna dalam sistem digital¹⁰.

Dalam pandangan Islam, menjaga keamanan dan kepercayaan merupakan bagian dari amanah yang harus dijaga dengan sebaik-baiknya. Rasulullah SAW bersabda dalam hadis riwayat Bukhari:

“Apabila amanah disia-siakan, maka tunggulah kehancuran”. Hadis ini menegaskan pentingnya menjaga kepercayaan dan keamanan dalam setiap urusan, termasuk dalam pelayanan perbankan. Oleh karena itu, pihak BSI perlu terus memperkuat sistem keamanan BSI *Mobile* agar nasabah merasa tenang dan yakin bahwa transaksi mereka aman serta sesuai dengan prinsip syariah.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, dan Keamanan terhadap Keputusan Nasabah Muara Bulian Menggunakan BSI *Mobile*, dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan penggunaan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, sedangkan variabel persepsi manfaat (X2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, dan variabel keamanan (X3) juga berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BSI *Mobile*. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi manfaat dan keamanan, semakin besar pula kecenderungan nasabah untuk menggunakan layanan digital perbankan syariah ini.

Adapun saran yang dapat diberikan, bagi pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) diharapkan terus meningkatkan kualitas dan fitur BSI *Mobile* agar lebih mudah diakses serta menambah nilai manfaat yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. BSI juga perlu memperkuat sistem keamanan dan memberikan edukasi berkelanjutan kepada nasabah untuk meningkatkan kepercayaan terhadap transaksi digital. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti

¹⁰ Nilta Lutfiani, “Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus),” *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam* VIII, no. I (2023): 1–19.

kepercayaan, kepuasan, atau gaya hidup guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan layanan *Mobile Banking* syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, Muhammad Khairan. "Islam Rahmatan Lil Alamin From Social and Cultural Perspective." *Al-Risalah* 12, no. 2 (2021): 169–86. <https://doi.org/10.34005/alrisalah.v12i2.1376>.
- Gunawan, Zahra Salsabila Endy. "Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Grobogan." *Ayan* 15, no. 1 (2024): 37–48.
- Hasyim, Fuad, Sherly Oktaviana, dan Desila Putri. "Keputusan Penggunaan BSI Mobile Ditinjau dari Kemudahan, Kemanfaatan dan Keamanan Fitur Layanan pada Generasi Milenial di Wilayah Solo Raya." *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi dan Perbankan Syariah* 8, no. 1 (2023): 72. <https://doi.org/10.29300/ba.v8i1.8850>.
- Lestari, Dwi Ranti. *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking Bsi (Bank Syariah Indonesia) Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Repository UIN Walisongo Semarang*, 2021.
- Lubis, Nabila Annisa. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Persepsi RESiko terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking BSI (Bank Syariah Indonesia)(Studi Kasus Nasabah BSI KCP Gubug)," 2023, 1–164.
- Lutfiani, Nilta. "Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus)." *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam* VIII, no. I (2023): 1–19.
- Setiyowati, Ely. "Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Uin Walisongo Semarang 2019-2021)." *Nucl. Phys.* 13, no. 1 (2023): 104–16.
- Shahela, Hilma. "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Dahlan)." *Skripsi* 2, no. 4 (2023): 1110–18.
- Sugiyono. *BUKU SUGIYONO KUANTITATIF.pdf*, 2017.