



Pengaruh Kemudahan dan Manfaat *BSI Mobile Banking* terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2020 UIN Bukittinggi

Aisyah Zalmi Putri^{1*}, Dewi Manda Anggraini²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Indonesia

Alamat: Jl. Gurun Aua, Kubang Putihah, Kec. Banuhampu, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26181

*Korespondensi penulis: zalmiputriaisah@gmail.com

Abstract. *The main objective of this research is to find out how the benefits and convenience of BSI Mobile Banking affect students majoring in sharia banking at UIN Bukittinggi in 2020. The method used in this research is a quantitative method. Forty respondents were selected through the use of purposive sampling selection techniques because not all samples met the appropriate criteria for the phenomenon under investigation. Methods such as hypothesis testing, classical assumption testing, basic linear regression testing, and instrument testing are used for data analysis. Based on data analysis carried out using SPSS version 25, the Adjusted R-Square test produces a value of 0.765. This shows that 76.5% of the impact on student satisfaction is caused by the convenience and benefits of BSI Mobile Banking, while the rest is influenced by other variables. Based on the T test, it is known that the convenience variable has a calculated T value greater than the T table value ($1.367 > 1.687$, $0.000 < 0.05$), while the benefit variable has a calculated T value greater than the T table value ($4.552 > 1.667$, $0.000 > 0, 05$), resulting in H_0 rejection. It can be concluded that students' enjoyment of BSI Mobile Banking transactions is significantly influenced by the ease and benefits of using this service, or H_a received. Therefore, it is natural that sharia banking students Class of 2020 at UIN Bukittinggi will be more satisfied with BSI Mobile Banking if they feel an increased level of comfort and benefits in using this service.*

Keywords: *Convenience, Benefits, Satisfaction of BSI Mobile Banking Student Users.*

Abstrak. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manfaat dan kemudahan *BSI Mobile Banking* mempengaruhi mahasiswa jurusan perbankan syariah UIN Bukittinggi pada tahun 2020. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sebanyak Empat puluh responden dipilih melalui penggunaan teknik seleksi purposive sampling karena tidak semua sampel memenuhi kriteria yang sesuai untuk fenomena yang diselidiki. Metode seperti pengujian hipotesis, pengujian asumsi klasik, pengujian dasar regresi linier, dan pengujian instrumen digunakan untuk analisis data. Berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 25, uji Adjusted R-Square menghasilkan nilai sebesar 0,765. Hal ini menunjukkan bahwa 76,5% dampak terhadap kepuasan mahasiswa disebabkan oleh kemudahan dan manfaat *BSI Mobile Banking*, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Berdasarkan uji T diketahui variabel kemudahan mempunyai nilai T hitung lebih besar dari nilai T tabel ($1,367 > 1,687$, $0,000 < 0,05$), sedangkan variabel manfaat mempunyai nilai T hitung lebih besar dari nilai T tabel ($4,552 > 1,667$, $0,000 > 0,05$), sehingga terjadi penolakan H_0 . Dapat disimpulkan bahwa kesenangan pelajar dalam bertransaksi *BSI Mobile Banking* dipengaruhi secara signifikan oleh kemudahan dan manfaat menggunakan layanan ini, atau H_a diterima. Oleh karena itu, wajar jika mahasiswa perbankan syariah Angkatan 2020 UIN Bukittinggi akan lebih puas dengan *BSI Mobile Banking* jika mereka merasakan peningkatan tingkat kenyamanan dan keuntungan dalam menggunakan layanan tersebut.

Kata kunci: Kemudahan, Manfaat, Kepuasan Mahasiswa Pengguna BSI Mobile Banking.

1. LATAR BELAKANG

Kehidupan kita sehari-hari lebih dipengaruhi oleh pesatnya pertumbuhan teknologi penghasil informasi di era kontemporer. Pengembangan sistem di sektor publik, pendidikan, dan perkantoran di Indonesia telah memperoleh manfaat besar dari teknologi informasi. Industri, khususnya sektor keuangan, juga memanfaatkan kemajuan teknis ini. Inovasi terkini dalam industri perbankan Indonesia telah berkembang pesat dan kini menjadi tulang punggung perekonomian negara.

Dengan hadirnya *BSI Mobile Banking* dan inovasi lainnya, bank syariah di Indonesia memanfaatkan tren meningkatnya nasabah yang meninggalkan bank konvensional yang melakukan praktik riba dan memilih bank syariah yang lebih berpegang teguh pada syariat Islam dan bagi hasil. Dalam ayat 278 surat Al-Baqarah dalam Al-Qur'an, Allah berfirman:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَذَرُوْا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبٰۤاِ اِنْ كُنْتُمْ مُّؤْمِنِيْنَ

“Kepada orang-orang yang beriman, saya anjurkan agar kalian bertakwa kepada Allah dan menjauhi sisa Riba (yang belum dipungut), jika memang kalian adalah orang-orang yang beriman.” (QS. Al Baqarah 278).

Layanan *BSI mobile banking* dapat digunakan dalam transaksi berbelanja online dengan memakai sistem via transfer ke toko tempat mahasiswa membeli sebuah produk tersebut. Bahkan BSI dapat juga digunakan sebagai dompet digital sehingga dapat memudahkan mahasiswa dalam membawa uang dengan nominal yang banyak tidak hanya itu *BSI mobile banking* juga dapat top up dan melakukan pembayaran menggunakan QRIS maka, *BSI mobile banking* sangat banyak digunakan mulai dari mahasiswa maupun masyarakat lainnya.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono, bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel. Dalam penelitian ini, hubungan antara kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan *BSI Mobile Banking* diteliti melalui pengumpulan data yang dilakukan secara survei. Survei dilakukan secara online menggunakan platform WhatsApp, dan data yang diperoleh diolah dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 25 untuk analisis statistik.

Penelitian ini dilakukan di Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, yang berlokasi di Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Pengumpulan data berlangsung dari tanggal 10 Juni hingga 10 Juli 2024. Responden yang dipilih dalam penelitian

ini adalah mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2020. Lokasi penelitian ini dipilih karena relevansi dengan objek penelitian, yaitu pemanfaatan BSI Mobile Banking oleh mahasiswa sebagai pengguna layanan perbankan syariah.

Populasi penelitian terdiri dari 372 mahasiswa yang terdaftar pada program studi Perbankan Syariah UIN Bukittinggi. Dari total populasi, sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling, yang berfokus pada mahasiswa yang telah menggunakan dan melakukan transaksi melalui *BSI Mobile Banking*. Kriteria pemilihan sampel bertujuan untuk memastikan bahwa sampel yang diambil mewakili fenomena yang diteliti, yaitu kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan *mobile banking*. Sampel yang terpilih berjumlah 40 orang, dengan kriteria utama adalah mahasiswa yang aktif menggunakan layanan *BSI Mobile Banking*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini penjabaran temuan penelitian yang dilakukan untuk menilai pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan dalam proses pelaksanaan transaksi di BSI Mobile Banking. Temuan ini didasarkan pada pengujian hipotesis:

Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2020 UIN Bukittinggi

Berdasarkan temuan pengujian hipotesis diperoleh nilai signifikan yaitu $0,000 < 0,05$. Hal ini ditunjukkan dengan uji T yang menunjukkan Thitung lebih besar dari Ttabel ($1,367 > 1,687$). Hal ini menunjukkan bahwa penelitian menunjukkan bahwa variabel manfaat yang dirasakan (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan BSI Mobile Banking untuk menangani transaksi. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Hipotesis ini didukung berdasarkan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa variabel X1 (Persepsi Kemudahan) mempunyai pengaruh positif dan besar terhadap tingkat kesenangan mahasiswa dalam menggunakan BSI Mobile Banking (Y).

Temuan penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian lainnya (Rambe & Hasibuan, 2022) yang menemukan bahwa tingkat kepuasan terkait kenyamanan terbukti dipengaruhi oleh kenyamanan. Hal ini dikarenakan aplikasi BSI Mobile Banking tidak hanya sangat mudah digunakan oleh setiap nasabah atau pelajar yang menggunakannya, namun juga tidak terlalu mempersulit konsumen dalam mempelajari cara menggunakannya. Tingkat kesenangan konsumen dan pelajar yang menggunakan pengalaman BSI Mobile Banking berbanding lurus dengan tingkat kemudahan yang mereka alami dalam menggunakan layanan tersebut.

Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2020 UIN Bukittinggi

Setelah dilakukan uji hipotesis diperoleh hasil bahwa nilai yang diperoleh signifikan yaitu $0,180 > 0,05$. Hal ini ditunjukkan dengan uji t yang menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,552 > 1,667$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Dalam hal ini variabelnya.

Temuan penelitian ini tidak sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya (Hadi dan Novi, 2015) yang menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan tidak mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pemanfaatan BSI Mobile Banking. Di sisi lain, temuan penelitian ini sejalan dengan temuan (Afifah, 2017) yang menyatakan bahwa variabel manfaat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan BSI Mobile Banking. Gunakan penggunaan BSI Mobile Banking. Hal ini terjadi karena semakin tinggi manfaat yang diperoleh pengguna atau pelajar, maka semakin tinggi pula kepuasan yang diperoleh pengguna atau pelajar. Hal ini terlihat dari manfaat yang diperoleh yaitu hadirnya aplikasi di smartphone atau gateway yang akan mempercepat nasabah dalam melakukan transaksi keuangan seperti menerima transfer, membayar tagihan, dan melakukan pembelian.

Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Manfaat terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2020 UIN Bukittinggi

Dengan memperhatikan temuan penelitian, maka hipotesis ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan (X1) dan persepsi manfaat (X2) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan pemanfaatan BSI Mobile Banking (Y). Hal ini didukung dengan temuan nilai uji f yang diperoleh yaitu f_{hitung} sebesar 64,538, sedangkan f_{tabel} 3,25 menunjukkan bahwa f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} (64,538 lebih besar dari 3,25), dan tingkat signifikansi 0,000 lebih rendah dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan substansial antara persepsi kenyamanan dan manfaat yang dirasakan secara gabungan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan Mobile Banking BSI dalam proses melakukan berbagai transaksi.

Dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan mempengaruhi kepuasan penggunaan BSI Mobile Banking sebesar 76,5% dan sisanya sebesar 23,5% dipengaruhi oleh variabel lain. Kesimpulan tersebut didasarkan pada nilai Adjusted R Square yang terdapat pada hasil uji koefisien determinasi simultan (R^2). Nilainya adalah 0,765. Oleh karena itu, jika variabel persepsi kemudahan dan manfaat dirasakan dapat ditingkatkan secara bersamaan, maka jumlah transaksi transfer dan layanan lain yang ditawarkan BSI

Mobile Banking akan bertambah, dan jumlah individu yang berminat menggunakan layanan tersebut juga akan meningkat. tinggi.

Pelanggan dan pelajar sama-sama memiliki akses ke berbagai fungsi yang tersedia di BSI Mobile. Tidak hanya berfungsi untuk mentransfer uang, membayar tagihan, dan melakukan pembelian, tetapi juga mengandung unsur Islam seperti waktu sholat. Selain itu, aplikasi seluler BSI dilengkapi pengingat infaq dan zakat, yang terpicu setiap kali klien atau pelajar menyelesaikan transaksi. Salah satu dari banyak keunggulan yang ditawarkan BSI Mobile Banking adalah kemampuannya menghemat waktu dan uang. Hal ini karena menghilangkan kebutuhan untuk pergi ke bank atau mencari mesin ATM yang menerima uang tunai untuk menyelesaikan transaksi. Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian lain yang telah dilakukan di masa lalu. (Rambe & Hasibuan, 2022) dan (Rahmawati et al., 2022).

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Kemudahan dan Manfaat BSI Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah UIN Bukittinggi Tahun 2020." Sebanyak 40 mahasiswa pengguna BSI Mobile Banking di Universitas Islam Negeri Syech M. Djamil Djambek Bukittinggi dijadikan sampel penelitian. Berdasarkan hasil uji hipotesis, ditemukan bahwa kemudahan penggunaan BSI Mobile Banking memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin mudah layanan yang diberikan, seperti transfer, pembayaran tagihan, dan pembelian, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa dalam memanfaatkan layanan tersebut.

Selain itu, manfaat yang dirasakan dari penggunaan BSI Mobile Banking juga berkontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa. Kemudahan yang diperoleh dalam hal efisiensi waktu dan penghematan biaya, tanpa perlu ke bank atau ATM, meningkatkan kesenangan dan kepuasan pengguna. Kesimpulannya, kemudahan dan manfaat yang ditawarkan BSI Mobile Banking secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa jurusan perbankan syariah UIN Bukittinggi angkatan 2020. Tingkat kepuasan ini berbanding lurus dengan seberapa besar kemudahan dan manfaat yang mereka rasakan dari layanan tersebut.

DAFTAR REFERENSI

- Agustina, U. I., & Arief, M. (2015). Pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap sikap penggunaan layanan internet banking (Studi pada komunitas virtual e-banking BCA). *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 9, 68–76.
- Christono, A. B. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pelanggan. *Journal of Economics and Business USB*, 8(1), 1–17.
- Kabupaten Majalengka. (2014). Analisis kualitas pelayanan publik perangkat desa Pegandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka. *VI*(1), 145–170.
- Konomi, D. (2022). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian baja ringan di PT Arthainindo Cemerlang. *Jurnal Ekonomi*, 1, 1–13.
- Lestari, R. D. (2023). Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada mobile banking. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(3), 245–258.
- Prasetyo, B. (2016). *Metode penelitian kuantitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Pratistha, A., & Beno, M. Y. J. (2022). Dampak pandemi COVID-19 pada kegiatan ekspor impor. *Jurnal Ekonomi Internasional*, 22, 117–126.
- Priambodo, S., & Prabawani, B. (n.d.). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan uang. *Jurnal Ilmu Ekonomi*.
- Ramadhan, R., & Herianingrum, S. (2017). Persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kredibilitas, dan persepsi harga terhadap niat nasabah menggunakan layanan mobile banking (Studi kasus pada Bank Syariah Mandiri Surabaya). *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 4(6), 478.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer service satisfaction & call center berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Siregar, E. S. (2024). Pengaruh manfaat dan kemudahan terhadap minat menggunakan BSI Mobile pada masyarakat di Desa Sungai Tering Kecamatan Nipah Panjang. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 2(1).
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2000). *Perspektif manajemen dan pemasaran kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan internet banking pada Bank Muamalat. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(2), 295.
- Wijaya, T. (2009). *Analisis data penelitian menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yudin, A. (n.d.). Pengaruh manfaat, kepercayaan, kemudahan mobile banking terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking di Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya. *Jurnal Ekonomi Syariah*.