LENTERA JURNAL MANAJEMEN
Vol. 02(03), Juli, 2024
ISSN 2988-540X (Online)

Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasaan Layanan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel Syariah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisinis Islam Angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang)

Serli 1[a*], Syamsiar Zahrani 2[b], Safitri Asrol 3[c]
[a]Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
[b]Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
[c]Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
[*]serlimayang80@gmail.com

Abstrak – Fenomena penelitian ini mencerminkan meningkatnya penggunaan *Mobile Banking* di kalangan mahasiswa FEBI UIN Raden Fatah Palembang. Kemudahan akses menjadi faktor utama dalam adopsi layanan ini, namun masih terdapat kekhawatiran terkait keamanan data dan risiko kejahatan *cyber*. Tingkat kepuasan mahasiswa bervariasi, dipengaruhi oleh fitur layanan, kendala teknis, dan pemahaman pengguna. Selain itu, adanya research gap dalam studi sebelumnya menunjukkan perlunya analisis lebih lanjut mengenai pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna. penelitian bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasaan Layanan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel Syariah. Penelitian ini jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pengolahan data SMARTPLS 3.0. pengumpulan data menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021, yang kemudian dilakukan analisis dengan data yang ada menggunakan "model pngukuran (*Outer Model)* yaitu covergent validity Disriminan validity, dan Uji Reabilitas dan Validitas,serta Model Struktural *(Inner Model*) yaitu R-Square, Q-Square dan Pengujian Hipotesis." Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan tidak bepengaruh signifikan terhadap kepuasaan layanan mobile banking, hasil uji variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasaan layanan mobile banking.

Kata Kunci: Bank Sumsel Babel,Keamanan,Kemudahan,Layanan *Mobile Banking.*

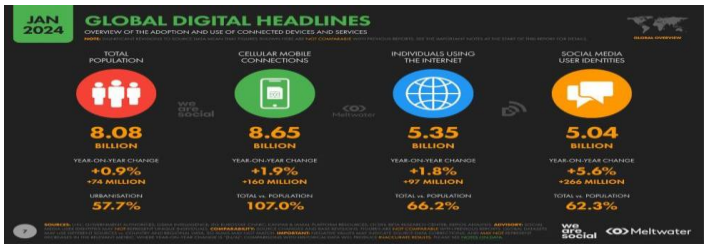
Pendahuluan

Di era perkembangan yang pesat ini, segala hal yang modern termasuk teknologi telah mengalami perubahan yang sangat mendalam sehingga membawa berbagai dampak terhadap kehidupan, budaya, ekonomi, pendidikan, dan bisnis. Perubahan ini juga membawa perubahan signifikan bagi pengguna ponsel. Industri perbankan Indonesia merupakan industri jasa yang sangat dipengaruhi oleh teknologi Internet. Kemajuan teknologi digital telah mentransformasi industri perbankan, khususnya industri jasa keuangan. Pergeseran perilaku masyarakat ke arah sistem digital mendorong perbankan untuk mempercepat transformasinya ke perbankan digital. Bank digital biasanya memungkinkan nasabah untuk menangani seluruh transaksi perbankan, seperti pembukaan rekening, transfer, penyetoran, dan penutupan rekening, melalui ponsel pintar atau perangkat elektroniknya tanpa harus mengunjungi cabang bank secara langsung (J Kamarudin Dkk, 2022).

Perbankan seluler, juga dikenal sebagai m-banking, adalah layanan perbankan yang menggunakan perangkat komunikasi seperti telepon seluler. Layanan ini membuat transaksi keuangan mudah, nyaman dan aman. M-banking merupakan tren baru di sektor perbankan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan memudahkan mereka dalam berbelanja. Saat ini, hampir semua bank konvensional dan bank Islam telah menyediakan layanan perbankan seluler. M-banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi keuangan melalui telepon seluler atau telepon pintar. Layanan m-banking dapat digunakan melalui aplikasi nasabah bank yang

diunduh dan diinstal. M-banking tidak hanya memudahkan nasabah berbelanja, tetapi juga membantu meningkatkan efisiensi layanan keuangan. Pertumbuhan perbankan yang didukung oleh perkembangan teknologi, media sosial, dan kehidupan masyarakat membawa manfaat bagi sektor perbankan seperti pembiayaan yang efektif, berkurangnya biaya transaksi, pengembangan bisnis, serta kepercayaan dan keyakinan nasabah. Penggunaan m-banking memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi yang tidak terbatas waktu dan ruang, apalagi dengan adanya layanan online banking yang dapat digunakan nasabah kapan saja, dimana saja, dan menggunakan perangkat apa saja. Masalah keamanan harus dipertimbangkan secara cermat untuk mengurangi risiko penyalahgunaan atau penipuan melalui m-banking. Misalnya, nasabah dapat mengakses layanan m-banking kapan saja, di mana saja, menggunakan perangkat apa saja, menggunakan OTP (One-Time Password), yakni kode yang hanya tersedia bagi nasabah (Hastriani Dkk, 2021).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat penggunaan mobile banking oleh nasabah. Salah satunya adalah faktor keamanan, karena nasabah akan lebih memilih mobile banking jika sistem aplikasinya dapat melindungi data nasabah saat bertransaksi melalui aplikasi tersebut. Karena keamanan merupakan salah satu hal terpenting bagi nasabah saat bertransaksi, maka nasabah akan terus menggunakan mobile banking jika keamanan datanya terjamin. Faktor lain yang mempengaruhi penggunaan mobile banking adalah kemudahan. Nasabah lebih memilih menggunakan aplikasi mobile banking daripada harus datang langsung ke lembaga keuangan jika sistemnya sederhana dan mudah digunakan (Nurdin Dkk, 2020).



Gambar 1. Hasil Keterangan Hootsuite dan We Are Social

Gambar 1 Hasil keterangan terbaru Hootsuite dan We Are Social, menunjukkan terjadinya peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Bisa dilihat pada Gambar 1.1, dimana pengguna internet Indonesia mencapai 8,08 Milyar terhitung hingga Januari 2024. Jika dibandingkan dengan tahun 2023, dalam 1 tahun terakhir terjadi kenaikan sebesar 0,9% juta jiwa. Dengan jumlah penduduk Indonesia yang menyentuh angka 276,4 juta jiwa. (inet.detik.com, 2024). Potensi ekonomi digital Indonesia terus berkembang. Menurut Bain, Google, dan Temasek (2020), Indonesia berpotensi menjadi negara dengan perkembangan ekonomi digital terbesar di Asia Tenggara. Menurut data tersebut, gelombang digitalisasi di Indonesia terus berkembang, terbukti dengan semakin tingginya tingkat pemanfaatan dan penggunaan internet.transaksi perbankan digital terus berkembang dari tahun ke tahun.

Dalam era digital ini, ancaman terhadap keamanan data semakin meningkat. Serangan siber seperti pencurian data, phishing, dan malware dapat mengancam pengguna mobile banking, termasuk mahasiswa yang menjadi salah satu segmen pengguna aktif layanan ini. Banyak pengguna masih kurang menyadari pentingnya menjaga keamanan data mereka, misalnya dengan menggunakan kata sandi yang kuat atau menghindari jaringan Wi-Fi publik saat melakukan transaksi keuangan. Oleh karena itu, penting bagi pihak perbankan untuk terus

meningkatkan sistem keamanannya serta memberikan edukasi kepada pengguna, khususnya mahasiswa, agar lebih waspada dalam menggunakan layanan mobile banking. Dengan adanya jaminan keamanan yang lebih baik, diharapkan kepuasan pengguna terhadap layanan ini dapat meningkat secara signifikan.

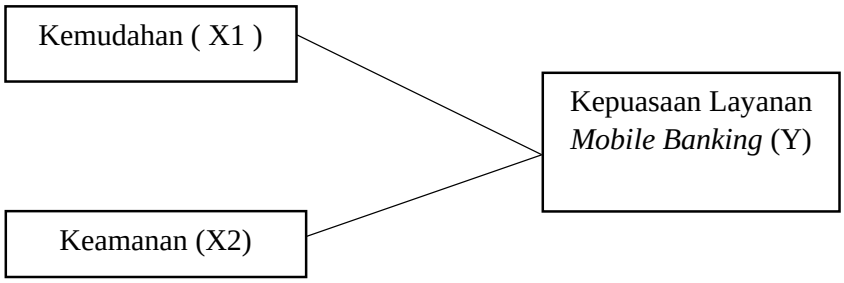
Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana kriteria kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan layanan mobile banking bank sumsel babel syariah?
2. Bagaimana kriteria keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan layanan mobile banking sumsel babel syariah ?

Kajian Teori

- *Technology Acceptance Model* (TAM)
  Teknologi Acceptance Model (TAM) adalah model sistem teknologi informasi yang tersedia untuk umum. yang pertama kali diusulkan oleh Davis. Model Penerimaan Teknologi (TAM) adalah salah satu teori yang paling umum digunakan untuk mengukur bagaimana pelanggan menerima dan memahami layanan yang baru diluncurkan. *Technology Acceptance Model* (TAM) berasal dari teori psikologi yang menjelaskan bahwa keyakinan (*belief*),sikap (*attitude*), niat *(intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*userbehavior relationship)* didasarkan pada perilaku pengguna. layanan teknologi informasi (Dahlawy Chalil Dkk, 2020).
- Kepuasan Nasabah
  Kepuasan pelanggan atau konsumen mengacu pada kinerja yang diharapkan dari suatu produk atau layanan, atau didasarkan pada persepsi seseorang tentang seberapa baik kinerja tersebut akan berjalan dalam keadaan tertentu. harapan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau tidak puas yang timbul ketika seseorang mempersepsikan kinerja atau hasil suatu produk dibandingkan dengan harapannya. Apabila keandalan tidak sesuai harapan, dapat dikatakan pelayanannya tidak memadai. Apabila kinerja sesuai dengan harapan maka pelayanan dapat dikatakan baik (W Pinotoan, 2013).
- Kemudahan
  Menurut Vankatesh dan Davis, 1989 Persepsi kemudahan (Perceived Ease of Use), kemudahan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang menyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya.
- Keamanan
  Menurut Enck Dkk, 2009 Persepsi keamanan diartikan sebagai kepercayaan konsumen bahwa informasi pribadi mereka tidak dapat dilihat oleh pihak lain. Sehingga mereka dapat memiliki kepercayaan untuk menggunakan teknologi yang sudah terjamin tingkat keamanannya

Kerangka Teori dan Hipotesis



Kerangka teori diatas menggambarkan serta menjelaskan pengaruh hubungan antara variabel independen/bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2) terhadap Variabel Dependen/terikat yaitu Loyalitas Konsumen (Y).

Berdasarkan Kerangka Teori yang telah disusun, peneliti mengajukan hipotesis atau asumsi awal untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel Keamanan (X1) Terhadap Kepuasaan Layanan Mobile Banking Bank Sumsel Babel Syariah (Y)
2. Variabel Keamanan (X2) Terhadap Kepuasaan Layanan Mobile Banking Bank Sumsel Babel Syariah (Y)

Metode Penelitian

Desain penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan menggunakan data kuantitatif, yang hanya menguji pengaruh efisiensi, kemudahan dan keamanan terhadap kepuasaan layanan *mobile banking*. Lokasi penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Radeh Fatah Palembang Kampus B yang berlokasi di Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Kecamata Seberang Ulu 1 Palembang. Subjek yang diambil dalam penelitian ini Mahasiswa. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisinis Islam 2021 yang berjumlah 709 Mahasiswa. (Sumber Admin Fmin Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam). Accidental sampling adalah metode pengambilan sampel berdasarkan kemudahan (*convenience)* dari segi waktu, situasi, tempat, dan keinginan peneliti. Metode non *probability* adalah salah satu metode pengambilan sampel karena tidak semua populasi memiliki kesempatan untuk menjadi anggota sampel. Teknik pengumpulam data menggunakan metode Kuesioner. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan software smartPLS SEM (*Partial Least Square-Structural Equation Modeling)*.

Hasil dan Pembahasan

1.1 Karakteristik Responden

A. Data Responden Berdasarkan Jurusan

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan Kuliah

Jurusan	Frekuensi	Presentase%
Ekonomi Syariah	27	27%
Perbankan Syariah	48	48%
Manajemen Zakat dan Wakaf	25	25%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer Diolah 2024

Menurut tabel 1 menunjukkan bahwa responden yang merupakan mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah berjumlah 27 responden atau 27%, responden yang merupakan mahasiswa

Jurusan Perbankan Syariah berjumlah 48 responden atau 48%, dan responden yang merupakan mahasiswa Jurusan Manaemen Zakat dan Wakaf berjumlah 25 responden atau 25%. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

B. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase%
Laki-laki	16	16%
Perempuan	84	84%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber : Data Primer, diolah 2024

Menurut tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 16 responden atau 16% dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 84 atau 84%. Tersebut menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang mengisi kuesioner berjenis kelamin perempuan.

C. Data Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentasi%
17 Tahun-20 Tahun	7	7%
20 Tahun-22 Tahun	89	89%
22 Tahun-25 Tahun	4	4%
>25 Tahun	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer, diolah 2024

Menurut tabel 3 dapat diketahui bahwa responden yang berusia 17 Tahun-20 Tahun berjumlah 7 responden atau 7%, responden yang berusia 20 tahun-22 tahun berjumlah 89 responden atau 89%, responden yang Pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang mengisi kuesioner berada di umur 20 tahun-22 tahun.

D. Data Responden Berdasarkan Pendapatan Dalam Seminggu

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Dalam Seminggu

Penghasilan	Frekuensi	Presentase%
<Rp.300.000	53	53%
Rp.300.000-Rp.500.000	37	37%
Rp.500.000-Rp.1000.000	10	10%
>Rp.1000.000	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer, diolah 2024

Menurut tabel 4 dapat diketahui bahwa responden yang pendapatan kurang dari Rp.300.000 berjumlah 53 responden atau 53%, responden yang pendapatan Rp.300.000-Rp.500.000 berjumlah 37 responden atau 37%, responden pendapatan Rp.500.000-Rp.1000.000 berjumlah 10 responden atau 10% responden Pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang mengisi kuesioner berada di pendapatan kurang dari

Rp.300.000.

1.2 Analisis Deskriptif Data Penelitian

Distribusi jawaban dari responden mengenai variabel independen yaitu Kemudahan (X1), Keamanan (X2), dan variabel dependen yaitu Kepuasaan Layanan Mobile Banking (Y) dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini setelah dilakukan penelitian dan jawaban yang didapatkan dari responden melalui kuesioner yang telah dibagikan.

Tabel 5. Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan

Kode	Pernyataan	Skala Kuisioner jumlah					Jumlah Responden	Rata-rata
		1	2	3	4	5		
X1.1	Cara menggunakan layanan *mobile banking* mudah dipelajari	0	0	0	61	39	100	4.400
X1.2	Susunan menu *mobile banking* mudah dipahami	0	1	1	52	46	100	4.400
X1.3	*Mobile banking* dapat digunakan dengan mudah di manapun / kapanpun	0	1	0	46	52	100	4.490
X1.4	*Mobile banking* dapat digunakan dengan mudah dibandingkan internet banking	0	0	0	42	58	100	4.580
X1.5	*Mobile banking* membantu untuk sering melakukan transaksi	0	0	0	57	43	100	4.420
X1.6	Fitur dilayanan *mobile banking* mudah dimengerti	0	0	0	57	43	100	4.430
X1.7	Saya menggunakam *mobile banking* hampir setiao hari	0	0	0	64	36	100	4.450
X1.8	Dengan menggunakan layanan *mobile banking* memungkinkan saya lebih cepat dalam bertransaksi	0	1	0	67	32	100	4.300
X1.9	Penggunaan layanan *mobile banking* dapat mempelancarkan segala macam transaksi	0	0		59	41	100	4.400
X1.10		0	0	0	66	34	100	4.340

Sumber : Hasil Olah Data Smart-PLS 3.0. 2024

Tabel 6. Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan

Kode	Pernyataan	Kuisioner Responden					Jumlah Responden	Rata-rata
		1	2	3	4	5		

X2.1	Saya menerima model menggunakan sandi (PIN) pada layanan *mobile banking* untuk keamanan *account* / rekening	0	0	0	65	35	100	4.430
X2.2	Saya menerima otoritas login pada layanan *mobile banking* untuk keamanan *account*/rekening	0	0	0	57	43	100	4.430
1X2.3	*Mobile banking* yang saya gunakan membuat saya percaya pada kemampuannya untuk melindugi privasi saya	0	1	0	52	58	100	4.350
X2.4	Saldo di *mobile banking* menurut saya tidak mudah dicuri	0	0	0	69	31	100	4.310
X2.5	Keamanan yang ditawarkan oleh *mobile banking* dijamin oleh bank yang bank yang menerbitkan	0	0	0	66	34	100	4.300
X2.6	Saya merasa teraga atas kerahasiaan data *mobile banking* karena transaksi dilakukan sendiri	0	0	0	65	35	100	4.320
X2.7	Layanan *mobile banking* memberikan kerahasiaan data nasabah agar tidak bocor ke pihak yang tidak berwenang	0	0	0	68	32	100	4.320

Sumber : Hasil Olah Data Smart-PLS 3.0. 2024

Tabel 7. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasaan Layanan Mobile Banking

Kode	pernyataan	Kuisioner Responden					Jumlah Responden	Rata-rata
		1	2	3	4	5		
Y1.1	Secara keseluruhan saya merasa puas dengan kinerja yang dilakukan oleh aplikasi *mobile banking*	0	0	0	60	40	100	4.400
Y1.2	Layanan yang diberikan oleh *Mobile banking* sudah sesuai harapan nasabah	0	0	1	63	37	100	4.350
Y1.3	Saya merasa tidak puas bertransaksi dimobile banking karena terajadi *force close* (transaksi gagal)	0	0	0	70	30	100	4.290
Y1.4	Saya merasa puas menggunakan aplikasi *mobile banking* karena kebutuhan dapat terpenuhi	0	2	2	58	38	100	4.270
Y1.5	Saya merasa puas dengan layanan *mobile banking* untuk merekomendasikan teman dan keluarga aplikasi *mobile banking*	0	0	0	59	41	100	4.430

Sumber : Hasil Olah Data Smart-PLS 3.0. 2024

1.3 Analisis Data

1. Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

a. Convergent Validity

Nilai outer loading factor digunakan untuk menguji convergent validity. Suatu indikator dinyatakan memenuhi convergent validity dalam katagori baik apabila nilai outer loading > 0,7 Nilai outer loading pada variabel kemudahan, keamanan, dan kepuasaan layanan mobile banking.

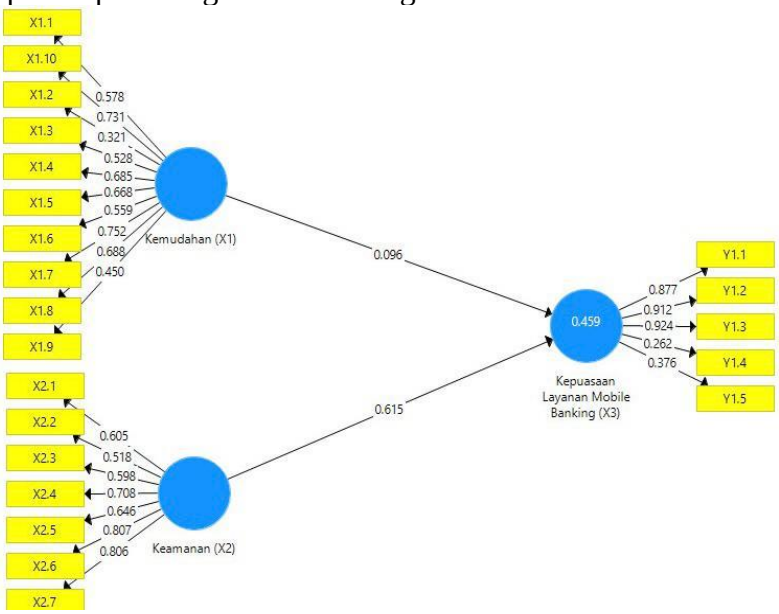
Tabel 8. Outer Loading

	Kemudahan (X1)	Keamanan (X2)	Kepuasaan Layanan Mobile Banking (Y)
X1.10	0,789		
X1.4	0,684		
X1.5	0,685		
X1.7	0,791		
X1.8	0,770		
X1.9	0,557		
X2.3		0,641	
X2.4		0,728	
X2.5		0,640	
X2.6		0,819	
X2.7		0,817	

Y1.1	0,883
Y1.2	0,924
Y1.3	0,939

Sumber : SmartPLS 3.0 digunakan pengolahan data primer,2024

Tabel 4.8 di atas memaparkan nilai outer loading per-indikator variabel penelitian > 0,7. Tetapi, nampaknya masih diperoleh indikator yang outer loadinya < 0,7 yaitu pada X1.4 = 0,684, X1.5 = 0,685, X1.9 = 0,557, X2.3 = 0,641,X2.5 = 0,640 Hal yang harus dilakukan adalah mengeliminasi indikator dengan loading factor dibawah 0,7. Setelah indikator yang tidak valid dihilangkan,meng-calculation model kembali dilakukan agar diperoleh nilai outer loading yang baru dan ditampilkan pada diagram final sebagai berikut.



Gambar 2. Path Diagram Final

b. Discriminant Validity

Pada bagian ini menjelaskan hasil pengujian validitas diskriminan. Nilai cross loading digunakan dalam uji *discriminant validity*. Syarat *discriminant validity* lainnya. Berikut ini adalah nilai *cros loading* masing-masing indikator.

Tabel 9. Cross Loading

Kemudahan (X1)	Keamanan (X2)	Kepuasaan layanan Mobile Banking (Y)
0,578	**0,605**	**0,877**
0,731	**0,518**	**0,912**
0,321	**0,598**	**0,924**
0,528	**0,708**	**0,262**
0,685	**0,646**	**0,262**
0,668	**0,807**	**0,376**
0,559	**0,806**	**0,393**
0,752	**0,728**	**0,424**
0,688	**0,640**	**0,360**
0,450	**0,819**	**0,563**

Sumber : SmartPLS 3.0 digunakan pengolahan data primer,2024

Tabel 9 memaparkan nilai *cross loading* indikator variabel yang diteliti memiliki nilai tinggi untuk variabel yang dibentukanya dari pada nilai *cross loading* variabel lainnya. Dari perolehan ini dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian

ini telah memiliki *discriminant validity* yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing.

2. Uji Realibilitas dan Validitas

Dua kriteria mengukur reliabilitas adalah composite reliability dan cronbach's alpha. Menurut Haryono, reliabilitas variabel dibandingkan dengan compositer reliability penggunaan cronbach alpha cenderung menaksirkan lebih rendah disarankan untuk menggunakan composite reliability. Sebuah konstruk dapat dikatakan reliabel apabila nilai cronbach's alpha berada diatas 0,70 sejalan dengan Ghozali yang mengungkapkan bahwasanya suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai composite reliability diatas 0,70.

Tabel 10. Construck Reliability dan Validity

	Cronbach's Alpha	Rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kemudahan (X1)	0,810	0,831	0,863	0,515
Keamanan (X2)	0,785	0,823	0,852	0,538
Kepuasaan Layanan Mobile Banking (Y)	0,903	0,905	0,940	0,838

Sumber : SmartPLS 3.0 digunakan pengolahan data primer,2024

Tabel 10 memaparkan nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* diatas 0,70 untuk semua variabel penelitian. Dengan demikian indikator yang digunakan dalam penelitian dianggap reliabel . sedangkan validitas menggunakan nilai *average variance extracted (AVE)* dengan nilai batasan diatas 0,50. Pada tabel diatas terlihat bahwa semua varibel memiliki nilai AVE di atas 0,50. Hal ini dapat diartikan bahwa keseluruhan indikator dan variabel dinyatakan valid.

3. Pengujian Structural Model

Pengujian structurl dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk penelitian nilai signifikansi dan R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel indepeden tertentu terhadap variabel depeden. Nilai estimasi R-square dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 11. Nilai R-square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasaan Layanan Mobile Banking (Y)	**0,462**	**0,451**

Sumber : SmartPLS 3.0 digunakan pengolahan data primer,2024

Tabel 11 menunjukkan nilai R-square variabel kepuasaan nasabah adalah 0,462 atau 46,2% yang beartikan sebagai besarnya faktor pengaruh kepuasaan mahasiswa menggunakan mobile banking pada Bank Sumsel Babel Syariah dapat dijelaskan oleh faktor kemudahan, dan keamanan sedangkan sebesar 53,8% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian.

Tabel 12. Nilai Q-square

	SSO	SSE	Q^2 (=1-SSE/SSO)
Kemudahan (X1)	600.000	600.000	
Keamanan (X2)	500.000	500.000	
Kepuasaan Layanan Mobile Banking (Y)	300.000	187.794	0,374

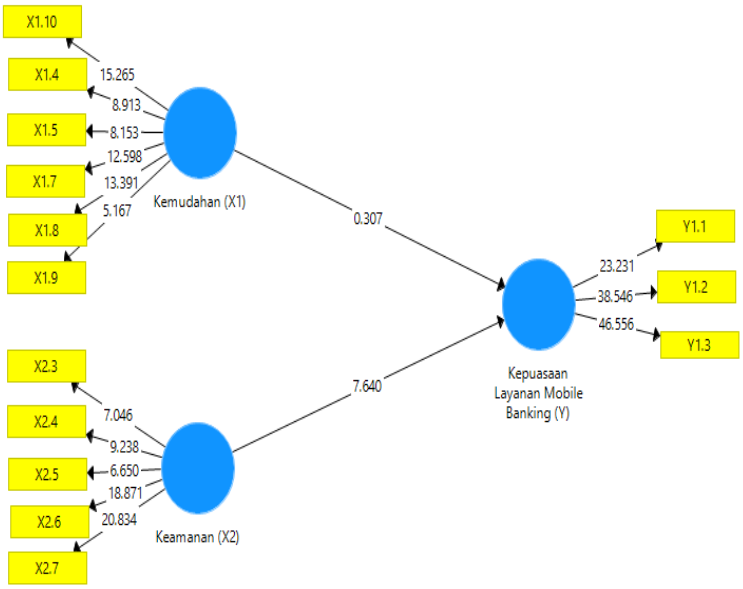
Sumber : SmartPLS 3.0 digunakan pengolahan data primer,2024

Uji Q-Square digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model Dn estimasi parameternya. Nilai Q-Square > 0 menunjukkan bahwa model mempunyai

nilai predivive relevance yang kuat. Tabel 12 menunjukkan nilai Q-Square Kepuasaan nasabah adalah sebesar 0,374 maka disimpulkan bahwasanya memiliki nilai predictive relevance yang kuat.

4. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan olah data yang telah dilakukan, hasilnya dapat digunakan untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini, uji hipotesis pada penelitian ini dilakukam dengan melihat nilai T-statistics dan P-Values. Hipotesis penelitian penelitian dapat dinyatakan diterima apabila nilai T-Statistic > 1,96 (t table) atau P-Values < 0,05. Berikut hasil uji hipotesis yang diperoleh dalam penelitian ini melalui inner model.



Gambar 3. Path Diagram Final

Tabel 13.

Kemudahan (X1)	Keamanan(X2)	Kepuasaan Layana Mobile Banking (Y)
15.265	7.046	23.231
8.913	9.238	38.546
8.153	6.650	46.556
12.598	18.871	
13.391	20.834	
5.167		

Sumber : SmartPLS 3.0 digunakan pengolahan data primer,2024

Tabel 14. Uji Hipotesis

	Variabel/Kontruk	Original Sample	Sample Mean	Standart Deviation (STDEV)	T Statisties (|O/STDEV)	P Values	Hasil
H1	Kemudahan(X1) ->Kepuasaan Layanan Mobile Banking(Y)	0,026	0,048	0,079	0,326	0,745	Ditolak
H2	Keamanan(X2) ->kepuasaan layanan mobile banking(Y)	0,665	0,661	0,082	8,163	0,000	Diterima

Sumber : SmartPLS 3.0 digunakan pengolahan data primer,2024

Dari *path coefficient* diatas dapat dilihat original sampel, *p value* atau *t statistics* yang digunakan sebagai acuan untuk mengambil keputusan hipotesis diterima atau ditolak. Hipotesis dapat diterima jika nilai *t statistics* > *t tabel* atau *p value* < 0,05.

1. **Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasaan Layanan Mobile Banking**

Pada tabel 14 di peroleh nilai *t-statistik* 0,326 < 1,96 dengan nilai *p-value* sebesar 0,745 > 0,05. Nilai *original sampel* sebesar 0,026 yang menunjukkan bahwa t tidak bepengaruh signifkan kemudahan terhadap kepuasaan layanan *mobile banking*. Dengan begitu hipotesis pertama tidak signifikan. Ini dapat diartikan kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasaan layanan *mobile banking*.

2. **Pengaruh Keamanan Terhadap Layanan Mobile Bankig**

Pada tabel 14 diperoleh nilai t-statistik 8,163 > 1,96 dengan nilai p-value 0,000 < tingkat signifikan 0,05. Hal ini bearti bahwa H0 ditolak dan H2 diterima. Sehingga, dapat dijelaskan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan layanan mobile banking. Yang beartikan bahwa semakin tinggi keamanan, maka kepuasaan layanan mobile banking juga semakin baik.

Pembahasan

A. Pengaruh Kemudahan (X1) terhadap Kepuasaan Layanan Mobile Banking(Y)

Berdasarkan hasil pada penelitian ini, diperoleh nilai t-statistik kemudahan terhadap kepuasaan layanan mobile banking sebesar 0,326 < 1,96 atau dapat dilihat p value nya bernilai 0,745 > 0,05, maka kemudahan (X1) tidak benpengaruh signifikan terhadap kepuasaan layanan mobile banking(Y) pada Bank Sumsel Babel Syariah.

Dalam penelitian ini, responden menilai saat sistem mobile banking mudah untuk dioperasikan hal tersebut membuat responden merasa difasilitasi atau dilayani secara baik dalam bertransaksi dengan demikian responden akan merasa bahwa mobile banking memiliki nilai kegunaan. Namun berdasarkan idenifikasi peneliti selama melakukan penelitian ini dan pengolahan data, pengaruh kemudahan terhadap kepuasaan layanan mobile banking tidak ditemukan karena nasabah menganggap bahwa kemudaham dari mobile banking belum optimal sepenuhnya. Sehingga nasabah masih enggan untuk menggunakan sistem mobile banking secara bekelanjutan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori TAM (Technology Acceptance Model) yang dikemukakan oleh davis yang menjelaskan bahwa seseorang akan menggunakan kembali sistem jika menyakini baha sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktivitasnya yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan. Selain itu, penelitian Jamaludin Kamarudin, Nursiah,dan Melisa Novianti tahun 2022 juga memiliki hasil yang berbeda, yaitu menyataan bahwa kemudahan memiliki pengaruh terhadap kepuasaan layanan mobile banking. Namun, hasil ini sejalan dengan penelitian Feby Widia, Putri,dan Endah Meira tahun 2022, yang pada penelitiannya kemudahan dari mobile banking tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasaan layanan mobile banking.

B. Pengaruh Keamanan (X2) terhadap Kepuasa an Layanan Mobile Banking(Y)

Hasil penelitian adalah Keamanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan layanan mobile banking (Y) pada Bank Sumsel Babel Syariah. Hal tersebut dilihat dari nilai t-statistik keamanan terhadap kepuasaan layanan mobile banking sebesar 8,163 > 1,96 atau dapat dilihat p value nya yang bernilai 0,000 < 0,05. Hal ini mengindifikasikan bahwa keamanan

berpengaruh terhadap kepuasaan layanan mobile banking, dan semakin meningkatnya keamanan dan dengan mudah diakses maka akan berpengaruh dan meningkat kepuasaan layanan mobile banking.

Hal ini juga diperkuat dengan hasil penelitian Putri Amelia,Anna Zakiyah,dan Hasriana tahun 2022 yang menyatakan bahwa Keamanan berpengaruh terhadap Kepuasaan Layanan Mobile Banking. Selain itu, juga didukung oleh penelitian Ramayani Early, Ridho Kismawadi,Rifyal Dahlawy Chalil tahun 2020 yang memiliki hasil bahwa Keamanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasaan Layanan Mobile Banking.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditentukan dan hasil penelitian analisis data yang diolah tentang pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap kepuasaan layanan mobile banking bank sumsel babel syariah (studi pada mahasiswa fakultan ekonomi dan bisnis islam angkatan 2021) , maka dapat ditarik beberapa kesimpulan ini sebagai berikut :

1. Kemudahan tidak bepengaruh signifikan terhadap kepuasaan layanan *mobile banking* bank sumsel babel syariah. Hal ini dapat dilihat dari uji t untuk variabel kemudahan (X1) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasaan layanan *mobile banking*.
2. Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan layanan *mobile banking* bank sumsel babel syariah. Hal ini dapat dilihat dari uji t untuk variabel keamanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasaan layanan *mobile banking.*

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas, maka peneliti menyarankan sebagai berikut:

1. Bagi Bank Sumsel Babel Syariah
   Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan untuk bank sumsel babel syariah agar dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan mobile banking agar terciptanya kepuasaan layanan mobile banking bagi para pengguna.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
   Perlu adanya pengkajian dan pemahaman secara mendalam bagi peneliti selanjutnya dalam penelitian mengenai arah dari hubungan setiap variabel independen lainya yang berbeda yang dapat mendorong atau meningkatkan kepuasaan nasabah. Peneliti selanjutnya juga dapat mengganti variabel lainnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain diluar variabel bebas dalam penelitian ini.

Referensi

Anna Zakiyah Hastriani, P. A. (2021). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada bank syariah indonesia (studi kasus BSI KCP Sumenep). 1.

Dkk, J. K. (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking (studi kasus pada nasabah BRI Kabupaten mamuju). *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 11-18.

indrawati, E. j. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Melakukan Pembayaran Menggunakan Qris. *jurnal manajemen*, 313-25.

Others, N. a. (2020). Pengaruh pelayanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah (studi pada mahasiswa perbankan syariah IAIN Palu). *Jurnal ilmu perbankan dan keuangan syariah*, 87.

Pinotoan, W. (2013). Pengaruh E-Banking, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri cabang manado. *Jurnal EMBA*, 192.

Rifyal Dahlawy Chail, E. R. (2020). pengaruh kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan terhadap penggunaan mobile banking. 2.