

## MAXIMIZING STRATEGY: EXAMINING THE KEY FACTORS THAT SHAPE CUSTOMER SATISFACTION THROUGH THE USE OF QRIS FEATURES IN THE BSI MOBILE APP

Dhiya Alifa<sup>1</sup>, Nurma Sari<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh, Indonesia

### Keyword:

QRIS, Customer Satisfaction, Knowledge, Convenience, Security

### Artikel History:

Submitted: Dec 23, 2023

Accepted: June 23, 2024

Published: June 26, 2024

### \* Corresponding author

e-mail:nurmasari@usk.ac.id

### Abstract

The purpose of this study is to analyze the influence of knowledge, convenience, and security on customer satisfaction with feature users Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) on the BSI application Mobile. The sample in this study amounted to 100 respondents obtained through the technique purposive sampling. The data used in this study are primary data and secondary data. Primary data was obtained from distributing questionnaires to respondents and secondary data from library research. The analysis used is Multiple Linear Regression. The results showed that partially the knowledge, convenience, and security variables had a significant effect on customer satisfaction using the BSI QRIS feature Mobile. Simultaneously, the knowledge, convenience, and security variables affect customer satisfaction using the BSI QRIS feature Mobile. Therefore, to increase customer satisfaction, service providers can improve functions and provide outreach to customers to maintain customer satisfaction.

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh pengetahuan, kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna fitur *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* pada aplikasi BSI Mobile. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang diperoleh melalui teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer serta data sekunder. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden dan data sekunder dari studi kepustakaan. Adapun analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel pengetahuan, kemudahan, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna fitur QRIS BSI Mobile. Secara simultan, variabel pengetahuan, kemudahan, dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna fitur QRIS BSI Mobile. Oleh karenanya, untuk meningkatkan kepuasan nasabah, penyedia layanan dapat meningkatkan fungsi dan memberikan sosialisasi kepada nasabah untuk mempertahankan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

**Kata Kunci:** QRIS, Kepuasan Nasabah, Pengetahuan, Kemudahan, Keamanan.

### PENDAHULUAN

Bank Syariah dalam perkembangan sistem keuangan di Indonesia memainkan peran yang sangat penting sebagai lembaga penyedia semua aktivitas keuangan



Creative Commons Attribution-Noncommercial 4.0 International  
(CC BY-NC 4.0)

(Furqani et al., 2015; Kismawadi, 2023). Dalam kurun waktu tiga dekade Bank Syariah menjalankan fungsi sebagai fasilitator pelayanan keuangan syariahnya dengan sangat luar biasa (Hamid et al., 2017). Hal tersebut ditandai dengan banyaknya inovasi produk perbankan syariah, peningkatan sistem pelayanan, dan pengembangan jaringan yang dimana ketiga hal tersebut menunjukkan kinerja Bank Syariah mengalami peningkatan yang signifikan dan menunjukkan tren positifnya dalam menyaingi Bank Konvensional di Indonesia (Ati et al., 2020; Dayyan & Chalil, 2020) Hal lainnya yang dapat dijadikan sebagai bukti perkembangan positif Bank Syariah di Indonesia yaitu mergernya tiga Bank Syariah yakni Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Kehadiran Bank Syariah Indonesia dari hasil mergernya ketiga Bank Syariah sejak 1 Februari 2021 tersebut menjadikan Bank Syariah Indonesia menjadi Bank Syariah terbesar di Indonesia (Bank Syariah Indonesia, 2022).

Salah satu inovasi produk yaitu pembayaran non tunai yang memudahkan nasabah bertransaksi dengan lebih mudah dan efisien. Produk tersebut adalah BSI *mobile*, dimana penggunanya mengalami peningkatan. Pengguna BSI *mobile* per Juni 2022 berdasarkan data telah mencapai 4,07 juta pengguna, angka tersebut meningkat sebesar 81% secara tahunan dengan total transaksi per Juni 2022 mencapai 117,72 juta transaksi. Angka transaksi sebesar itu telah menghasilkan *fee-based income* sebanyak Rp. 119 Miliar. Di sisi lain pengguna QRIS BSI juga terus menerus meningkat secara signifikan, berdasarkan data transaksi dari Januari sampai Juni 2022 menunjukkan transaksi QRIS BSI sebanyak 2,7 juta transaksi dengan total nilai transaksinya sebesar Rp. 524 Miliar. Angka transaksi dan total nilai transaksi tersebut jauh lebih tinggi daripada periode sebelumnya yang hanya sebanyak 459 ribu transaksi dengan total nilai transaksinya sebanyak Rp. 37 Miliar (Bank Syariah Indonesia, 2022).

Jumlah pengguna fitur QRIS yang dihitung dari pengguna BSI *Mobile* yang diperoleh dari BSI KC. Diponegoro Banda Aceh, tercatat sejak awal peluncurannya, pengguna BSI *mobile* sebanyak 202.027 pengguna per desember 2022, meningkat 10,3 persen dibanding pada bulan Januari 2022 sebanyak 120,173 pengguna. Peningkatan pengguna BSI *mobile* diikuti oleh meningkatnya jumlah transaksi QRIS BSI Kota Banda Aceh sebanyak Rp. 63.123.000 per desember 2022. Jumlah ini sangat banyak dibandingkan pada bulan Januari 2022 yaitu Rp. 8.177.000 meningkat 16,41 persen dan peningkatan juga terjadi pada pedangang (*merchant*) yang sudah menggunakan alat pembayarannya menggunakan QRIS BSI per desember 2022 terdata jumlah *merchant* yang menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran sebanyak 2.038 *merchant*.

Berdasarkan *literature review*, peneliti mengambil variabel pengetahuan, kemudahan, keamanan dan kepuasan nasabah dalam penelitian ini. Pengetahuan merupakan salah satu faktor untuk mendapatkan kepuasan nasabah. Pengetahuan yaitu perubahan perilaku pada sebuah individu yang bersumber dari pengalaman atau peristiwa yang telah dilakukan sebelumnya. Pengetahuan juga bisa diartikan sebagai informasi yang diketahui oleh seseorang yang berkaitan dengan suatu produk tertentu maupun hal-hal lainnya yang berhubungan dengan produk dan jasa tertentu (Rahman & Supriyanto, 2022).

Selain pengetahuan, keamanan juga berperan penting dalam mendapatkan kepuasan nasabah. Keamanan yaitu prosedur dan program untuk memberikan sumber informasi dan jaminan integritas dan privasi informasi (Rahmawati & Yuliana, 2020). Sedangkan menurut Casalo. *et. al*, dalam penelitian (Rahmawati & Yuliana, 2020) dari sudut pandang konsumen, keamanan adalah adanya kekuatan melindungi informasi atau data pengguna dari kejahatan seperti penipuan dan pencurian pada bisnis perbankan secara *online*. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa keamanan dapat mengukur mengenai keselamatan dan kendala layanan perbankan, dalam *e-wallet* keamanan akan menjamin risiko kecil daripada penggunaan uang tunai dalam bertransaksi.

Kemudahan juga tidak kalah penting dalam mendapatkan kepuasan nasabah. Menurut Fusiler dan Durlabhji dalam (Silalahi et al., 2022) bahwasannya persepsi kemudahan adalah merasakan kemudahan memakai teknologi guna melakukan kegiatan yang diinginkan, bisa berinteraksi dengan teknologi *mobile commerce* tidak memerlukan usaha yang besar. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis lebih lanjut variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah dikarenakan terdapat perbedaan hasil penelitian sebelumnya terkait variabel pengetahuan. Sehingga peneliti merasa perlu untuk mengkaji ulang variabel tersebut. Selain itu lokasi yang dipilih yang sangat representatif, dikarenakan BSI merupakan perbankan pertama di Aceh yang menggunakan fitur QRIS sebagai alat transaksi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif berbasis pengujian hipotesis. Populasi pada penelitian ini merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Banda Aceh. Jumlah sampel yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 100 orang dengan menggunakan rumus *hair et.al* (1998). Pada penelitian ini

menggunakan data sekunder sebagai sumber data yang diperoleh dari *website* dan diperkuat dengan teori melalui studi kepustakaan dengan menelaah literatur dan artikel atau jurnal ilmiah yang berkaitan dengan kajian yang diteliti dan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yakni Bank Syariah Indonesia KC Diponegoro Banda Aceh dan responden nasabah yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Agar memperoleh data serta informasi yang sesuai mengenai objek penelitian ini, maka peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner (angket) secara *online* melalui *google form*. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Model analisis data yang digunakan penulis adalah regresi linier berganda dengan bentuk persamaan

## Keterangan

KP = Kepuasan

$B_1, \beta_2, \beta_3$  = Koefesien

PT = Pengetahuan

KD = Kemudahan

**KM = Keamanan**

e = error term

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik responden dengan rincian sebagai berikut:

### Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Frekuensi
<b>Jenis Kelamin</b>		
<b>Laki-laki</b>	47	47%
<b>Perempuan</b>	53	53%
<b>Usia</b>		
<b>17-20</b>	17	17%
<b>21-25</b>	31	31%
<b>26-30</b>	29	29%
<b>31-35</b>	11	11%
<b>&gt;35</b>	12	12%
<b>Pekerjaan</b>		
<b>Mahasiswa</b>	33	33%
<b>PNS</b>	46	46%
<b>Wiraswasta</b>	10	10%
<b>Karyawan swasta</b>	9	9%

<b>BUMN</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mengidentifikasi karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan, memiliki BSI *mobile*, dan pernah menggunakan fitur QRIS BSI *mobile*. Maka dapat dijelaskan bahwa berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki berjumlah 47 orang (47%) dan responden perempuan berjumlah 53 orang (53%). Berdasarkan usia didominasi oleh responden berumur 21 - 25 tahun sebanyak 31 orang (31%), usia 26 – 30 tahun sebanyak 29 orang (29%), usia 17 – 20 tahun berjumlah 17 orang (17%), usia >35 tahun sebanyak 12 orang (12%) dan usia 31-35 tahun 11 orang (11%). Responden memiliki jenis pekerjaan yang beragam dan telah memenuhi penarikan sampel, dimana PNS 46 orang (46%), mahasiswa yaitu 33 orang (33%), wiraswasta berjumlah 10 orang (10%), karyawan swasta berjumlah 9 orang (9%) dan pegawai BUMN berjumlah 2 orang (2%). Ditinjau dari segi kepunyaan BSI *mobile*, dan pernah menggunakan QRIS 100 persen

### Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan dan kelayakan suatu instrument sebagai alat ukur variabel penelitian, sehingga suatu variabel dapat diidentifikasi. Uji validitas data pada penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden yaitu Nasabah BSI Kota Banda Aceh.

**Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas**

No.	Pertanyaan	Variabel	Koefesien Korelasi	Nilai Kritis 5% (N=100)	Keterangan
1.	PT1	Pengetahuan (PT)	0.807		Valid
2.	PT2		0.801	0.1966	Valid
3.	PT3		0.787		Valid
4.	KD1	Kemudahan (KD)	0.859		Valid
5.	KD2		0.837	0.1966	Valid
7.	KD3		0.842		Valid
8.	KM1	Keamanan (KM)	0.777		Valid
9.	KM2		0.809	0.1966	Valid
10.	KM3		0.801		Valid
11.	KN1	Kepuasan (KN)	0.825		Valid
12.	KN2	Nasabah	0.878	0.1966	Valid
13.	KN3		0.861		Valid

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (diolah)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa semua variabel yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan valid, karena koefisien korelasi berada di atas

dari nilai kritis korelasi *product moment* atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sebesar 0,1966 sehingga semua pernyataan dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid untuk diteruskan pada penelitian yang lebih mendalam. Dengan demikian semua indikator dari masing-masing variabel dalam penelitian ini memenuhi syarat untuk dilakukan pengujian selanjutnya.

### Hasil Reliabilitas

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui nilai *Cronbach Alpha* untuk 4 (empat) variabel penelitian tersebut yaitu diperoleh nilai *Cronbach Alpha* pengetahuan (PT) sebesar 0.714, kemudahan (KD) sebesar 0.868, keamanan (KM) sebesar 0.707, dan kepuasan nasabah (KN) sebesar 0.816 dengan demikian nilai *Cronbach Alpha* berada pada R lebih besar dari pada 0,60. Maka dapat di simpulkan data-data dari variabel yang terlibat dalam penelitian ini memenuhi kredibilitas *Cronbach Alpha* ber reliabilitas.

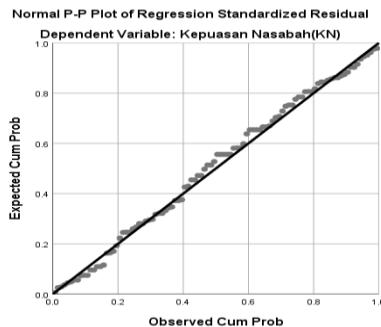
**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Keterangan
Pengetahuan (PT)	3	0.714	
Kemudahan (KD)	3	0.868	Reliabel
Keamanan (KM)	3	0.707	
Kepuasan	3	0.816	
Nasabah (KN)			

*Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (diolah)*

### Hasil Normalitas

Hasil uji normalitas dengan data normal P-plot dengan jumlah responden 100 nasabah BSI memperlihatkan semua data normal karena titik-titik data mengikuti garis diagonal, artinya data tersebut memenuhi asumsi normal atau mengikuti garis normalitas. Cara lain yang digunakan untuk melihat normalitas yaitu berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Kolmogorov-Smirnov* 0,200 (lebih besar dari 0,05), ini menunjukkan tingkat signifikansi lebih besar dari  $\alpha = 5\%$  atau 0,05. Hal ini dapat diartikan data yang ada pada semua variabel yang digunakan terdistribusi secara normal.



**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas  
Grafik P-Plot**

**Tabel 4. Normalitas Data Penelitian  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

Unstandardized Residual	
Kolmogorof-Smirnov Z	0,057
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200

Sumber: Data Primer 2023 (diolah)

### Hasil Multikolinealitas

Untuk mendeteksi multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance value dan variance inflation factor (VIF). Hasil dari Uji multikolinearitas nilai VIF (*variance inflation factor*) setiap variabel lebih kecil dari 10, dan nilai toleransi (*tolerance*) lebih besar dari 0,10. Maka disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen (x) yang digunakan dalam model regresi ini.

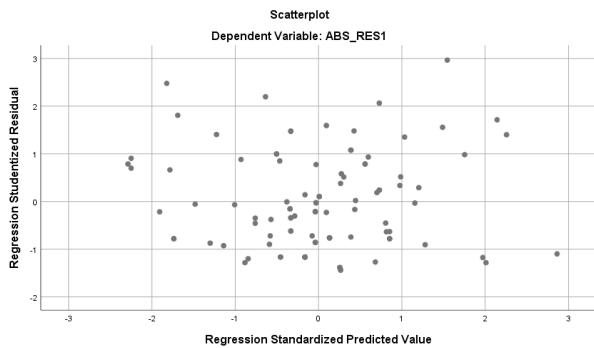
**Tabel 5. Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Pengetahuan (PT)	0,281	3,562
Kemudahan (KD)	0,285	3,513
Keamanan (KM)	0,688	1,454

Sumber: Data Primer 2023 (diolah)

### Hasil Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan grafik *scatterplot* dengan melihat titik-titik dasar pengambilan keputusan. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan grafik scatterplot menunjukkan bahwa titik sebaran data berada di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0 dan penyebaran data secara acak. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, hingga model regresi yang baik dapat terpenuhi.



**Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

### Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan model regresi linear berganda untuk menganalisis pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel	Standardized Coefficients	t <sub>hitung</sub>	Sig
Pengetahuan (PT)	0.332	3.068	0.003
Kemudahan (KD)	0.340	3.166	0.002
Keamanan (KM)	0.271	3.916	0.000

Dari hasil persamaan regresi linear berganda tersebut, didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan adalah 0,332 hal ini berarti setiap terjadi perubahan sebesar 1 satuan pada variabel pengetahuan, maka akan menambah nilai kepuasan nasabah sebesar 33,2 persen.
2. Nilai koefisien regresi variabel kemudahan adalah 0,340 hal ini berarti setiap terjadi perubahan sebesar 1 satuan pada variabel kemudahan, maka akan menambah nilai kepuasan nasabah sebesar 34,0 persen.
3. Nilai koefisien regresi variabel keamanan adalah 0,271 hal ini berarti setiap terjadi perubahan sebesar 1 satuan pada variabel keamanan, maka akan menambah nilai kepuasan nasabah sebesar 27,1 persen.

### Hasil Uji Hipotesis

#### Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk melihat apakah apakah variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Adapun hasil Uji F adalah sebagai berikut:

**Tabel 7. Hasil uji-F**

Model	F	Sig.
Regression	69,386	0,000 <sup>b</sup>

Berdasarkan tabel diatas hitungan yang telah dilakukan, maka di peroleh nilai F hitung sebesar 69,386 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,000. Karena nilai  $F_{hitung}$  69,386 lebih besar dari  $F_{tabel}$  2,70, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi linear berganda ini layak digunakan, dan variabel independen yang meliputi pengetahuan, kemudahan dan keamanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah pengguna QRIS BSI *mobile*. Hal tersebut sesuai dengan hipotesis yang menyebutkan bahwa pengetahuan, kemudahan dan keamanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS BSI *mobile*.

### **Uji Parsial (Uji t)**

Hasil uji-t digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas secara individual terhadap variasi variabel terikat. Adapun hasil Uji t adalah sebagai berikut:

**Tabel 8. Hasil Uji-t**

Variabel	t hitung	Sig
Pengetahuan (PT)	3,068	0,003
Kemudahan (KD)	3,166	0,002
Keamanan (KM)	3,916	0,000

Berdasarkan tabel diatas didapatkan hasil uji-t sebagai berikut:

1. Hasil penelitian terhadap variabel pengetahuan (PT) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,068 dan memiliki nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,98498. Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai sig  $0,003 < 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga koefisien pengetahuan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS BSI *mobile*.
2. Hasil penelitian terhadap variabel kemudahan (KD) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,166 dan memiliki nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,98498. Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai sig  $0,002 < 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga koefisien kemudahan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS BSI *mobile*.
3. Hasil penelitian terhadap variabel keamanan (KM) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,916 dan memiliki nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,98498. Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai

sig 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan H<sub>1</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak, sehingga koefisien keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS BSI *mobile*.

### Koefesien Determinan ( $R^2$ )

Koefesien determinasi digunakan mengukur sejauh mana hubungan antara variabel dependen dengan independen atau sebaliknya sejauh mana kontribusi variabel independen mempengaruhi. Hasil uji koefesien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebagai berikut:

**Tabel 9. Koefesien Korelasi dan Determinasi**

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0.827 <sup>a</sup>	0.684	0.675	0.99067	

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai koefesien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,827 hal ini berarti 68,4 persen variabel dependen kepuasan nasabah pengguna QRIS BSI *mobile* dapat dijelaskan oleh variabel independen pengetahuan, kemudahan dan keamanan. Sedangkan sisanya sebesar 31,6 persen dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian.

## Pembahasan

### Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna QRIS BSI Mobile

Pengetahuan akan mempengaruhi keputusan pembelian, ketika konsumen memiliki pengetahuan yang lebih banyak, maka ia akan lebih baik dalam mengambil keputusan, ia akan lebih efisien dan lebih tepat dalam mengelola informasi (Dayyan et al., 2022). Menurut Engel et. al., dalam (Asba, 2013), pengetahuan adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa, seperti pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen. Penelitian sejalan dengan penelitian (Istiqomah, 2019; Kholifah, 2016; Saipul Hadi et al., 2022) bahwa pengetahuan secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna QRIS BSI Mobile

Kemudahan merupakan sesuatu hal yang diminati dan disukai oleh semua kalangan, tak terlepas dalam penggunaan aplikasi QRIS. Kemudahan penggunaan QRIS pada layanan m-banking memberikan kepuasan dalam bertransaksi secara non tunai. Hal ini berarti kemudahan mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna QRIS BSI Mobile, sama halnya dengan penelitian terdahulu yang diteliti oleh (Djaja et al., 2022; Saipul

Hadi et al., 2022; Wahyuningsih & Janah, 2018) yang menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan. Kemudahan dapat mempermudah seseorang jika seseorang itu percaya bahwa sistem informasi tidak mempersulit penggunanya maka seseorang akan menggunakannya dan dapat diterima dengan baik.

### **Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna QRIS BSI Mobile**

Jaminan keamanan berperan penting dalam pembentukan kepercayaan dengan mengurangi perhatian konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak (Adhitya, 2019). Menurut Dewi dalam jurnal Wulandari, Pratomo, and Irwanto (2016), Keamanan berarti bahwa penggunaan sistem informasi itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. (Djaja et al., 2022; Kinasih & Albari, 2012; Saipul Hadi et al., 2022) dalam penelitiannya menyatakan keamanan transaksi menggunakan kode QR berpengaruh secara positif dan signifikan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan. Semakin tinggi tingkat keamanan suatu produk/ aplikasi maka akan terjaganya privasi, memberi rasa aman yang dirasakan pengguna yang berdampak pada kepuasan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa variabel independen yang meliputi pengetahuan, kemudahan, dan keamanan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah pengguna QRIS BSI *mobile* sebesar 68,4% sementara sisanya sebesar 31,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Dengan demikian, Bagi perusahaan diharapkan bisa meningkatkan fungsi dari fitur layanan yang ada diaplikasi *mobile banking*, serta lebih mensosialisasikan bagaimana cara penggunaan aplikasi *QRIS* serta membuat aplikasi yang aman agar pengguna dapat terhindar dari risiko yang mungkin terjadi, sehingga dapat meningkatkan kembali kepercayaan masyarakat. Adapun saran bagi para akademisi agar turut serta dalam mensosialisasikan literasi penggunaan produk perbankan secara umum dalam hal ini *QRIS* khususnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adhitya, W. R. (2019). Fenomena HARBOLNAS (Hari Belanja Online Nasional) Melalui Harga, Produk, Kemudahan dan Keamanan Bertransaksi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Secara Online Dengan Kepercayaan Sebagai

- Variabel Moderating Di Komplek Johor Indah Permata II Medan. *JMB: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1–11.
- Asba, M. Y. A. (2013). *Pengaruh Pengetahuan Tentang Efek Syari'ah Terhadap Motivasi Berinvestasi di Pasar Modal Syari'ah (Studi Kasus di Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Walisongo Semarang)*.
- Ati, A., Shabri, M., Azis, N., & Hamid, A. (2020). Mediating the effects of customer satisfaction and bank reputation on the relationship between services quality and loyalty of islamic banking customers. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, 25, 28–61.
- Bank Syariah Indonesia. (2022). *Sejarah Perseroan*. Bank Syariah Indonesia.
- Dayyan, M., & Chalil, R. D. (2020). the Attitude of Merchants Towards Fatwa on Riba and Conventional Bank in Langsa. *Share: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 9(1), 48. <https://doi.org/10.22373/share.v9i1.6372>
- Dayyan, M., Nurjanah, & Bestari, U. D. A. (2022). Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Langsa. *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 7(April), 191–206. <https://doi.org/10.32505/j-ebis.v7i1.4058>
- Djaja, J., Tongli, B., & Tahendrika, A. (2022). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Transaksi Menggunakan Kode QR Terhadap Kepuasan Pengguna Shopeepay Pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar. *Bisnis Dan Terapan (JESIT)*, 3(1).
- Furqani, H., Khalil, Z. F., & Hamid, A. (2015). Moving forward Islamic finance: A reflection on the approach and direction. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 32(3).
- Hamid, A., Majid, M. S. A., & Khairunnisa, L. (2017). An Empirical Re-Examination of the Islamic Banking Performance in Indonesia. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 6(2), 219–232. <https://doi.org/10.6007/ijarems/v6-i2/3022>
- Istiqomah. (2019). *Pengaruh Pengetahuan, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pembayaran Online UKT Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung (Studi pada mahasiswa FEBI & Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung)*.
- Kholifah, A. N. (2016). Pengaruh Product Knowledge dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BTN Cabang Madiun. *The 8th FIPA (Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi)*.
- Kinasih, B. S., & Albari, A. (2012). Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online. *Jurnal Siasat Bisnis*, 16(1). <https://doi.org/10.20885/jsb.vol16.iss1.art3>
- Kismawadi, E. R. (2023). Improving Islamic bank performance through agency cost and dual board governance. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, ahead-of-p(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/JIABR-01-2023-0035>
- Rahman, A. F. S. K., & Supriyanto. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan QRIS Sebagai Metode Pembayaran Pada Masa Pandemi (Studi Pada Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta). *Indonesian Scientific Journal of*

- | <i>Islamic Finance,</i>                                    | <i>Vol 1</i> | <i>No 1.</i> |
|--|--------------|--------------|
| https://doi.org/https://doi.org/10.21093/inasjif.v1i1.4739 |              |              |
- Rahmawati, Y. D., & Yuliana, R. Y. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 2(2). <https://doi.org/10.35829/econbank.v2i2.100>
- Saipul Hadi, T., Ridho Kismawadi, E., Dahlawy, R., & Irvanni Bahri, M. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembayaran Non Tunai Pada E-Commerce. *Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan*, 11(2), 138–150.
- Silalahi, P. R., Tambunan, K., & Batubara, T. R. (2022). Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2).
- Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat. *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10(2). <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i2.3596>
- Wulandari, Y. M., Pratomo, S. A., & Irwanto, W. S. (2016). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kenyamanan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten). *Kiat BISNIS*, Vol 6 No 4.