



Volume 9 Nomor 2, Desember 2025

DOI: <https://doi.org/10.37726/ee.v9i2.1605>

Pengaruh Layanan dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* BYOND by BSI (Studi Pada Masyarakat Kalangan Usia Produktif Kerja Di Kabupaten Purwakarta)

Muhamad Suhendri Apriansyah¹, Moch. Cahyo Sucipto², Dea Arsyad³
^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah (STIES) Indonesia Purwakarta
 Jln. Veteran, No 150-152 Ciseureuh Purwakarta Jawa Barat Indonesia

¹21462067@sties-purwakarta.ac.id

²mochcahyosucipto@gmail.com

³dea.arsyad@sties-purwakarta.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya penggunaan layanan digital perbankan syariah, khususnya di kalangan usia produktif yang menuntut kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam bertransaksi. Namun, aplikasi *mobile banking* BYOND by BSI masih menghadapi sejumlah kendala, Seperti kegagalan transaksi akibat gangguan sistem atau koneksi yang tidak stabil, serta kekhawatiran pengguna terhadap keamanan data pribadi, termasuk informasi rekening dan riwayat transaksi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh layanan dan keamanan transaksi terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BYOND by BSI pada masyarakat usia produktif kerja di Kabupaten Purwakarta. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan populasi masyarakat usia produktif kerja di Kabupaten Purwakarta. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *convenience sampling* sebanyak 43 responden, sedangkan analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, koefisien korelasi, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,517 > 2,021$) dan signifikansi ($0,000 < 0,05$), dengan nilai R^2 sebesar 0,509. Variabel keamanan transaksi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,323 > 2,021$), signifikansi ($0,000 < 0,05$), dan nilai R^2 sebesar 0,494. Secara simultan, layanan dan keamanan transaksi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($21,856 > 3,23$), signifikansi ($0,000 < 0,05$), serta koefisien determinasi R^2 sebesar 0,522, yang berarti kedua variabel memberikan kontribusi sebesar 52,2%

terhadap kepuasan pengguna. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan dan keamanan transaksi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna *mobile banking* BYOND by BSI. Dampak penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi pihak bank dalam memperbaiki kualitas layanan digital, memperkuat sistem keamanan, serta meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah, khususnya di kalangan usia produktif kerja.

Kata Kunci: Layanan Perbankan, Keamanan Transaksi, Kepuasan Pengguna, *Mobile banking* BYOND by BSI, Masyarakat usia produktif.

ABSTRACT

This study was motivated by the increasing use of digital Islamic banking services, especially among the productive age group who demand convenience, speed, and security in transactions. However, the BYOND by BSI mobile banking application still faces a number of obstacles, such as transaction failures due to system disruptions or unstable connections, as well as user concerns about the security of personal data, including account information and transaction history. The purpose of this study is to determine the effect of service and transaction security on the satisfaction of BYOND by BSI mobile banking users among the productive working age population in Purwakarta Regency. The research method used a descriptive quantitative approach with a population of the productive working age population in Purwakarta Regency. The sampling technique used convenience sampling with 43 respondents, while data analysis used validity, reliability, classical assumptions, multiple linear regression, t-test, F-test, correlation coefficient, and coefficient of determination (R^2) tests. The results showed that the service variable had a positive and significant effect on user satisfaction, as evidenced by a t -value $> t$ -table ($6.517 > 2.021$) and significance ($0.000 < 0.05$), with an R^2 value of 0.509. The transaction security variable also has a positive and significant effect on user satisfaction, with t -count $> t$ -table ($6.323 > 2.021$), significance ($0.000 < 0.05$), and an R^2 value of 0.494. Simultaneously, service and transaction security affect user satisfaction with an F -count $> F$ -table ($21.856 > 3.23$), significance ($0.000 < 0.05$), and a coefficient of determination R^2 of 0.522, which means that both variables contribute 52.2% to user satisfaction. The conclusion of this study confirms that service quality and transaction security are important factors in increasing BYOND by BSI mobile banking user satisfaction. The impact of this study is expected to provide strategic input for banks in improving digital service quality, strengthening security systems, and increasing customer trust and loyalty, especially among the productive age group.

Keywords: Banking Services, Transaction Security, User Satisfaction, BYOND by BSI Mobile Banking, Working-Age Population.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia yang semakin terglobalisasi telah mengubah lanskap ekonomi dan keuangan secara signifikan. Dalam konteks ini, perbankan syariah menjadi salah satu sektor yang ikut bertransformasi dalam menghadapi tantangan dan peluang baru. Globalisasi telah membawa perubahan kompleks dalam berbagai aspek kehidupan ekonomi, termasuk cara perbankan syariah beroperasi dan berinovasi. Seiring dengan

perkembangan globalisasi, perbankan syariah menghadapi sejumlah problematika yang memerlukan pemahaman mendalam dan analisis yang cermat. Perkembangan teknologi informasi, kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, serta persaingan dengan lembaga konvensional. Sebagai bagian dari sistem keuangan yang lebih luas, perbankan syariah juga harus beradaptasi dengan berbagai perubahan yang terjadi dalam lingkungan global, seperti

volatilitas pasar global, fluktuasi suku bunga, dan perubahan perilaku konsumen (Wiwi et al., 2023).

Perbankan syariah salah satu lembaga keuangan yang memiliki pengaruh besar dalam roda perekonomian masyarakat. Bank adalah sebuah lembaga bagi masyarakat untuk menyimpan uang dan juga dapat menjadi tempat peminjaman uang di saat masyarakat yang membutuhkan. Bank yang diharapkan bisa menjadi solusi bagi masalah perekonomian masyarakat yang ternyata yang memiliki sisi negatif. Sisi negatif tersebut berupa sistem riba yang terbentuk dan dikenal dengan bunga, Sistem bunga atau riba sangat meresahkan nasabah karena system ini dinilai terlalu menguntungkan pihak bank, terutama dalam menjalankan perannya sebagai kreditur, walau-pun nasabah sedang berada dalam kondisi yang tidak baik, dengan kata lain, riba telah menzalimi nasabah (Hasan, 2014).

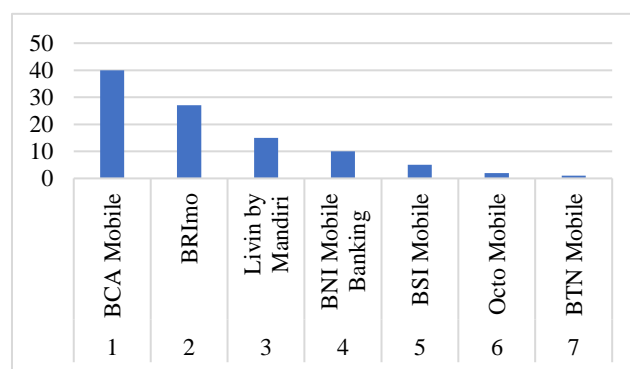
Perkembangan perbankan saat ini memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam, termasuk layanan e-banking (*electronic banking*). Layanan e-banking saat ini dimiliki oleh hampir semua Bank Umum yang ada, baik dengan jenis *delivery channel* yang sangat umum (seperti ATM) maupun dengan jenis *delivery channel* lainnya seperti SMS, telephone, EDC (*Electronic Data Capture*) dan internet. Sehingga telah banyak pelaku ekonomi atau masyarakat yang memanfaatkan layanan perbankan modern yang lebih efisien dan efektif melalui e-banking (Otoritas Jasa Keuangan, 2015).

Mobile banking menjadi inovasi bagi setiap bank yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada

SIM (*Subscriber Identity Module*) Card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking (Otoritas Jasa Keuangan, 2015). Berikut adalah tabel yang menunjukkan aplikasi *mobile banking* terpopuler di Indonesia berdasarkan survei pada tahun 2024, diantaranya sebagai berikut:

Grafik 1. 1

Mobile banking Terpopuler di Indonesia 2024



(Sumber: diolah oleh Penulis Goodstats.co.id (2024))

Berdasarkan grafik 1.1 dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, layanan perbankan kini dapat diakses dengan mudah melalui ponsel di mana saja dan kapan saja. Melansir lembaga survei Populix, layanan *mobile banking* terpopuler di Indonesia per Mei 2024 dipegang oleh BCA Mobile. BCA Mobile merupakan produk dari PT Bank Central Asia Tbk yang diluncurkan di tahun 2011 silam. Sebanyak 40% responden memilih BCA Mobile sebagai *mobile banking* paling diminati, baik dari segi *interface* dan fitur-fitur yang tersedia. Kenyamanan dan keamanan yang terjamin membuat banyak responden memilih layanan perbankan dari bank tersebut. Selain BCA

Mobile, BCA juga memiliki MyBCA yang menyediakan berbagai fitur seperti transfer, pembayaran, e-deposito, pinjaman, hingga transaksi valas. *Mobile banking* terpopuler kedua dipegang oleh BRImo, dengan perolehan 27%. BRImo merupakan layanan perbankan digital dari PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) yang pertama kali diluncurkan pada Februari 2019 lalu. Hanya berselang 2 bulan setelah peluncurannya, BRImo mencatatkan 2,2 juta transaksi dengan sales volume mencapai Rp1,2 triliun. Posisi ketiga dipegang oleh Livin by Mandiri, dengan total 15%, disusul oleh BNI *Mobile banking* dengan 10%, BSI Mobile dengan 5%, Octo Mobile dengan 2%, dan BTN Mobile dengan 1% (Agnes Z Yonatan, Goodstats, 2024).

BYOND by BSI adalah aplikasi perbankan digital terbaru dari Bank Syariah Indonesia (BSI) yang hadir untuk memberikan pengalaman transaksi yang lebih praktis, aman, dan modern. Dengan *BYOND by BSI*, nasabah bisa menikmati berbagai fitur inovatif yang tidak hanya memudahkan pengelolaan keuangan, tetapi juga menyediakan layanan lengkap yang bisa diakses kapan saja dan di mana saja. Aplikasi ini dirancang untuk menggantikan BSI Mobile, dengan tampilan yang lebih intuitif dan akses yang lebih cepat (Rangkuti, 2025).

Dalam operasionalnya, dua faktor utama yang mempengaruhi terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* adalah layanan dan keamanan transaksi. Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu pelayanan. Konsep kualitas pelayanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan,

keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori "*Quality*" yang dikemukakan oleh Marcel bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan (Sundari, 2021).

Di tengah pesatnya perkembangan teknologi finansial, masyarakat usia produktif yakni mereka yang berada dalam rentang usia 15 hingga 64 tahun memegang pentingnya sebagai pengguna utama layanan digital, termasuk *mobile banking*. Di wilayah Purwakarta, penggunaan aplikasi perbankan seperti *BYOND by BSI* menunjukkan tren peningkatan, khususnya di kalangan muda yang aktif bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Kelompok ini tidak hanya mencari kemudahan akses, tetapi juga mengutamakan aspek layanan dan keamanan dalam setiap transaksi digital.

Kabupaten Purwakarta merupakan salah satu kabupaten di Jawa Barat dengan mayoritas penduduk beragama Islam, sehingga potensi penggunaan layanan dan produk syariah dimungkinkan sangat tinggi, termasuk pengguna layanan *mobile banking* syariah. Perkembangan teknologi saat ini menjadikan masyarakat di Purwakarta semakin terbiasa dengan kemudahan layanan transaksi keuangan melalui *mobile banking* syariah, khususnya pada *mobile banking BYOND by BSI*. Dengan prinsip-prinsip syariah yang menjamin keamanan dan keadilan, pengguna *mobile banking BYOND by BSI* di Purwakarta dapat menikmati pengalaman transaksi keuangan yang lebih mudah, cepat, dan aman. Kepuasan pengguna menjadi kunci utama dalam menentukan keberhasilan *mobile banking BYOND by BSI* di Purwakarta. Namun terlepas dari kemudahan akses yang diberikan oleh *mobile banking BYOND by BSI* masih terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi terhadap

kepuasan pengguna *mobile banking* syariah seperti layanan dan keamanan transaksi.

Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan indikasi masalah satu berupa *mobile banking BYOND by BSI* sering mengalami gangguan saat digunakan seperti transaksi yang gagal atau tidak berhasil, baik karena kesalahan sistem, koneksi yang tidak stabil yang menghambat kelancaran proses transaksi (P. Saputra, 2025). Kondisi ini sangat menimbulkan ketidaknyamanan ataupun kepuasan bagi pengguna yang mengandalkan *mobile banking BYOND by BSI* sebagai sarana utama dalam melakukan aktivitas perbankan, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, hingga pembelian produk keuangan lainnya, sehingga sedikit banyaknya berdampak pada kepuasan nasabah untuk melakukan transaksi di *mobile banking BYOND by BSI*.

Indikasi masalah dua ditemukan pengguna *mobile banking BYOND by BSI* di Purwakarta yang masih menghawatirkan tentang keamanan data pribadi mereka, seperti informasi rekening atau data transaksi, serta potensi kebocoran data yang dapat dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Sebagian pengguna *mobile banking* syariah di Purwakarta merasa belum sepenuhnya yakin bahwa sistem keamanan yang diterapkan telah mampu memberikan perlindungan yang optimal terhadap informasi mereka. Ancaman seperti peretasan akun, atau pencurian identitas. Kasus-kasus kejahatan siber yang pernah terjadi, seperti pembobolan rekening akibat modus penipuan digital atau kelemahan sistem dalam menjaga kerahasiaan data, semakin memperkuat kekhawatiran pengguna *mobile banking BYOND by BSI* di Purwakarta, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan *mobile banking BYOND by BSI* (T. Rahmat, 2025).

Penelitian ini memiliki gap riset karena masih terbatasnya kajian empiris yang secara khusus menyoroti layanan dan keamanan transaksi pada aplikasi *BYOND by BSI*, terutama di konteks lokal Purwakarta. Sebagian besar studi terdahulu lebih menekankan aspek adopsi teknologi atau kepuasan nasabah secara umum, tanpa mengintegrasikan variabel layanan dan keamanan transaksi secara simultan (Firmansyah et al., 2023); Sebayang et al., 2024). Novelty penelitian ini terletak pada fokus integratif terhadap kualitas layanan dan keamanan transaksi sebagai determinan kepuasan nasabah syariah usia produktif kerja, dengan objek khusus aplikasi *BYOND* yang sering mengalami gangguan sistem (A. Saputra, 2025; Indonesia, 2025). Urgensi penelitian muncul dari pertumbuhan transaksi digital di Indonesia yang diproyeksikan naik 52% pada 2025, diiringi meningkatnya kasus kejahatan siber dan keluhan pengguna terkait keamanan data pribadi (Sitanggang et al., 2024; B. Rahmat, 2025). Dengan demikian, penelitian ini penting untuk memberikan rekomendasi strategis bagi penguatan layanan *mobile banking* syariah yang aman, andal, dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

Berdasarkan indikasi masalah diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh layanan dan keamanan transaksi terhadap kepuasan pengguna *mobile banking BYOND by BSI* Pada Masyarakat Kalangan Usia Produktif Kerja Di Kabupaten Purwakarta.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Layanan

Pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan 57

bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan (Indrasari, 2019).

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani dalam (Indrasari, 2019) terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu

1. Berwujud (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa

komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

B. Keamanan Transaksi

Menurut Audun J. Dalam Dhiraj Kelly Sawlani (2025) keamanan secara umum dapat diartikan sebagai keadaan bebas dari bahaya. Pengertian ini sangat luas dan meliputi rasa terlindungi seseorang dari kejahatan baik disengaja maupun tidak disengaja seperti bencana alam. Sedangkan ancaman keamanan didefinisikan sebagai sebuah keadaan, kondisi, atau peristiwa yang berpotensi terhadap data atau jaringan, yang dapat berupa kerusakan, pembocoran, perubahan serta penyalahgunaan data. Sedangkan menurut Hua konsep keamanan mengacu pada kemampuan untuk melindungi terhadap ancaman potensial. Namun, dalam lingkungan *online*, keamanan didefinisikan sebagai kemampuan dari website perusahaan online untuk melindungi informasi konsumen dan data transaksi keuangan mereka dicuri selama terjadi hubungan diantara mereka.

Menurut Raman Arasu dan Viswanathan indikator keamanan meliputi dua hal, yaitu (Dhiraj Kelly Sawlani, 2025):

1. Jaminan Keamanan

Jaminan keamanan berperan penting dalam mengurangi kekhawatiran konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak. Ketika jaminan keamanan dapat

diterima dan bertemu dengan harapan konsumen, maka konsumen akan bersedia membuka informasi pribadinya dan akan membeli dengan perasaan aman.

2. Kerahasiaan Data.

Data yang jatuh ke tangan pihak lain dapat menimbulkan kerugian bagi pemilik informasi. Untuk itu kerahasiaan data konsumen benar-benar harus dijaga.

C. Kepuasan

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller buku pemasaran dan kepuasan pelanggan mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan 82 kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Indrasari, 2019).

Tjiptono dalam buku (Indrasari, 2019) mengungkapkan bahwa, karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk dan setiap pelanggan menggunakannya secara berbeda, sikap berbeda, dan berbicara secara berbeda. Pada umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator-indikator yakni: Kesesuaian harapan.

Mengacu pada sejauh mana layanan atau produk yang diterima pengguna sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Jika layanan memenuhi atau melampaui harapan, maka pengguna cenderung merasa puas. Sebaliknya, jika pengalaman mereka jauh dari ekspektasi, mereka mungkin merasa kecewa

dan kemungkinan tidak akan menggunakan layanan tersebut lagi.

1. Minat berkunjung kembali

Menggambarkan tingkat keinginan pengguna untuk kembali menggunakan atau mengakses layanan dalam waktu mendatang. Hal ini bisa dipengaruhi oleh kualitas pengalaman sebelumnya, kepuasan terhadap layanan, serta faktor seperti kenyamanan, keamanan atau kemudahan akses. Jika pengguna memiliki pengalaman positif, mereka mungkin dapat kembali menggunakan layanan tersebut.

2. Kesediaan merekomendasikan

Merujuk sejauh mana seseorang bersedia merekomendasikan layanan atau produk kepada orang lain. Jika pengguna merasa puas, mereka mungkin akan berbagi pengalaman positifnya dengan teman dekatnya atau keluarga. Ini penting karena rekomendasi dari pengguna yang puas sering kali lebih berpengaruh dibandingkan promosi atau iklan resmi.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian studi deskriptif (Sugiyono, 2008). Metode kuantitatif dipilih karena pada penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh layanan (X1) dan keamanan transaksi (X2) terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BYOND by BSI (Y) (Davis, 1989; Amin, 2016). Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari hasil wawancara bersama pengguna *mobile banking* BYOND by BSI. Selain itu, data sekunder dikumpulkan dari buku, jurnal, artikel, penelitian terdahulu yang berkaitan dengan layanan dan keamanan

transaksi terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BYOND by BSI (Laukkanen, 2016).

Dalam penelitian ini dilakukan empat teknik pengumpulan data. Pertama, Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung terkait ada tidaknya hasil temuan atau indikasi masalah. Kedua, Wawancara dilakukan kepada beberapa pengguna *mobile banking* BYOND by BSI di Purwakarta, sebagai data pendukung yang bertujuan untuk mengetahui persepsi masing-masing pengguna *mobile banking* BYOND by BSI. Ketiga, Kuesioner pada penelitian ini disusun dengan menggunakan skala likert (Likert, 1932) dan disebarkan kepada pengguna *mobile banking* BYOND by BSI berdasarkan kemudahan akses atau dengan teknik pengumpulan data menggunakan *convenience sampling* (Etikan et al., 2016). Keempat, Dokumentasi digunakan untuk menghimpun data sekunder berupa arsip, struktur organisasi, serta foto kegiatan penelitian yang relevan. Selain itu, dokumentasi berfungsi untuk memperkuat temuan dari observasi, wawancara, dan kuesioner dengan data yang bersifat faktual dan administratif. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26 (IBM Corp., 2019), yang memungkinkan pengujian statistik deskriptif dan inferensial. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan sistem layanan digital perbankan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden merujuk pada serangkaian informasi deskriptif yang menggambarkan identitas atau latar belakang individu yang berpartisipasi dalam penelitian. Informasi ini dapat

berupa data demografis seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, dan lokasi geografis (Admin, 2025).

a. Berdasarkan Kecamatan

Data sumber dalam penelitian tentang pengaruh layanan dan keamanan transaksi terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BYOND by BSI pada masyarakat kalangan usia produktif kerja di kabupaten Purwakarta, berdasarkan kecamatan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 1

Karakter Responden Berdasarkan Kecamatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Babakancikao	1	2.3	2.3	2.3
	Bojong	3	7.0	7.0	9.3
	Bungursari	1	2.3	2.3	11.6
	Campaka	3	7.0	7.0	18.6
	Cibatu	1	2.3	2.3	20.9
	Darangdan	2	4.7	4.7	25.6
	Jatiluhur	1	2.3	2.3	27.9
	Kiarapedes	2	4.7	4.7	32.6
	Maniis	1	2.3	2.3	34.9
	Pasawahan	1	2.3	2.3	37.2
	Plered	3	7.0	7.0	44.2
	Pondoksalam	3	7.0	7.0	51.2
	Purwakarta	8	18.6	18.6	69.8
	Sukasari	1	2.3	2.3	72.1
	Sukatani	1	2.3	2.3	74.4
	Tegalwaru	8	18.6	18.6	93.0
	Wanayasa	3	7.0	7.0	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

(Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2025)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dari data yang diperoleh, responden terbanyak berasal dari Kecamatan Purwakarta dan Tegalwaru, masing-masing sebanyak 8 responden atau sebesar 18,6% dari total keseluruhan. Selanjutnya, terdapat beberapa kecamatan yang masing-masing menyumbang 3 responden (7,0%), yaitu Kecamatan Bojong, Campaka, Plered, dan Pondoksalam. Kecamatan Darangdan dan Kiarapedes masing-

masing menyumbang 2 responden (4,7%). Sementara itu, kecamatan lainnya seperti Babakancikao, Bungursari, Cibat, Jatiluhur, Maniis, Pasawahan, Sukasari, dan Sukatani masing-masing menyumbang 1 responden (2,3%).

b. Berdasarkan Agama

Data sumber dalam penelitian tentang pengaruh layanan dan keamanan transaksi terhadap kepuasan pengguna *mobile banking BYOND by BSI* pada masyarakat kalangan usia produktif kerja di kabupaten Purwakarta, berdasarkan agama adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 2

Karakteristik Responden
Berdasarkan Agama

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Islam	41	95.3	95.3	95.3
Kristen	1	2.3	2.3	97.7
Protestan	1	2.3	2.3	100.0
Total	43	100.0	100.0	

(Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2025)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, mayoritas responden berasal dari latar belakang agama Islam, yaitu sebanyak 41 orang atau 95,3% dari total responden. Hal ini mencerminkan dominasi agama Islam di wilayah penelitian, yang secara demografis memang memiliki populasi Muslim yang tinggi. Selain itu, terdapat masing-masing 1 responden (2,3%) yang beragama Kristen dan Protestan, menunjukkan adanya keberagaman meskipun dalam jumlah yang sangat kecil.

c. Berdasarkan Pekerjaan

Data sumber dalam penelitian tentang pengaruh layanan dan keamanan transaksi terhadap kepuasan

pengguna *mobile banking BYOND by BSI* pada masyarakat kalangan usia produktif kerja di kabupaten Purwakarta, berdasarkan pekerjaan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 3

Karakteristik Responden
Berdasarkan Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Dosen	1	2.3	2.3	2.3
Freelance Penerjemah	1	2.3	2.3	4.7
Guru	1	2.3	2.3	7.0
Karyawan Pabrik	18	41.9	41.9	48.8
Karyawan swasta	2	4.7	4.7	53.5
Karyawan Swasta	1	2.3	2.3	55.8
Motoris	1	2.3	2.3	58.1
Pelajar/Mahasiswa	15	34.9	34.9	93.0
Pelaku Usaha UMKM	1	2.3	2.3	95.3
Pengangguran	1	2.3	2.3	97.7
wirusaha	1	2.3	2.3	100.0
Total	43	100.0	100.0	

(Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2025)

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, responden dalam penelitian ini memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam, mencerminkan variasi status sosial dan ekonomi masyarakat di wilayah kabupaten Purwakarta. Dari total 43 responden, pekerjaan yang paling dominan adalah sebagai karyawan pabrik, yaitu sebanyak 18 orang atau 41,9%. Selain itu, sebanyak 15 responden (34,9%) berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa. Sementara itu, karyawan swasta tercatat sebanyak 3 orang (7,0%). Pekerjaan lainnya yang masing-masing diwakili oleh 1 responden (2,3%) meliputi: dosen, *freelance* penerjemah, guru, motoris, pelaku usaha UMKM, pengangguran, dan wirusaha.

d. Berdasarkan Lama Memiliki BSI

Data sumber dalam penelitian tentang pengaruh layanan dan keamanan transaksi terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BYOND by BSI pada masyarakat kalangan usia produktif kerja di kabupaten Purwakarta, berdasarkan lama memiliki BSI adalah sebagai berikut

Tabel 4. 4

Karakteristik Responden
Berdasarkan Lama Memiliki BSI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 1 Tahun	26	60.5	60.5	60.5
> 5 Tahun	5	11.6	11.6	72.1
2 Tahun	7	16.3	16.3	88.4
3 Tahun	3	7.0	7.0	95.3
4 Tahun	2	4.7	4.7	100.0
Total	43	100.0	100.0	

(Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2025)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, dari jumlah data 43 responden, mayoritas telah menjadi nasabah BSI selama kurang dari 1 tahun, yaitu sebanyak 26 responden atau 60,5%. Sebanyak 7 responden (16,3%) telah memiliki rekening BSI selama 2 tahun, sementara 5 responden (11,6%) telah menjadi nasabah selama lebih dari 5 tahun. Adapun 3 responden (7,0%) memiliki rekening selama 3 tahun, dan 2 responden (4,7%) selama 4 tahun.

B. Hasil Uji Statistik

1. Uji Validitas

a. Layanan

Hasil uji validitas instrument variabel X_1 (layanan) terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BYOND by BSI adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 5

Hasil Uji Validitas Variabel Layanan
(X_1)

Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,809	0,301	Valid
X1.2	0,841	0,301	Valid
X1.3	0,822	0,301	Valid

Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.4	0,691	0,301	Valid
X1.5	0,718	0,301	Valid
X1.6	0,767	0,301	Valid
X1.7	0,851	0,301	Valid
X1.8	0,752	0,301	Valid
X1.9	0,811	0,301	Valid
X1.10	0,814	0,301	Valid
X1.11	0,789	0,301	Valid
X1.12	0,891	0,301	Valid
X1.13	0,901	0,301	Valid
X1.14	0,851	0,301	Valid
X1.15	0,875	0,301	Valid

(Sumber: Data hasil olahan SPSS 26 tahun 2025)

Berdasarkan hasil analisis uji validitas, dari 15 item pernyataan dan tingkat signifikansi seluruh item pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, yaitu berkisar antara 0,691 hingga 0,901. Dengan demikian, seluruh item variabel layanan (X_1) dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

b. Keamanan Transaksi

Hasil uji validitas instrument variabel X_2 (keamanan transaksi) terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BYOND by BSI adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 6

Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan
Transaksi (X_2)

Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1	0,840	0,301	Valid
X2.2	0,857	0,301	Valid
X2.3	0,875	0,301	Valid
X2.4	0,780	0,301	Valid
X2.5	0,830	0,301	Valid
X2.6	0,843	0,301	Valid
X2.7	0,826	0,301	Valid
X2.8	0,922	0,301	Valid
X2.9	0,876	0,301	Valid
X2.10	0,872	0,301	Valid

(Sumber: Data hasil olahan SPSS 26 tahun 2025)

Berdasarkan hasil analisis uji validitas menunjukkan bahwa seluruh 10 item pernyataan pada variabel keamanan transaksi (X_2) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, yaitu berkisar antara 0,780 hingga 0,922. Dengan demikian, seluruh item variabel keamanan transaksi (X_2) dinyatakan

valid dan dapat digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

c. Kepuasan

Hasil uji validitas instrument variabel Y (kepuasan)) pada pengguna *mobile banking* BYOND by BSI adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 7

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)

Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.1	0,637	0,301	Valid
Y.2	0,571	0,301	Valid
Y.3	0,646	0,301	Valid
Y.4	0,744	0,301	Valid
Y.5	0,837	0,301	Valid
Y.6	0,747	0,301	Valid
Y.7	0,713	0,301	Valid
Y.8	0,752	0,301	Valid
Y.9	0,859	0,301	Valid
Y.10	0,786	0,301	Valid
Y.11	0,838	0,301	Valid
Y.12	0,803	0,301	Valid

(Sumber: Data hasil olahan SPSS 26 tahun 2025)

Berdasarkan hasil analisis uji validitas, seluruh 12 item pernyataan pada variabel kepuasan (Y) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, yaitu berkisar antara 0,571 hingga 0,859. Dengan demikian, seluruh item dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji analisis statistik reliabilitas dengan *Cronbach Alpha*. Diketahui Jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$ maka dapat dikatakan variabel reliable. Adapun hasil uji dalam variabel X_1 dan X_2 (layanan dan keamanan transaksi) adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 8

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha		Keterangan
Layanan	0,963	0,60	Reliabel
Keamanan Traansaksi	0,957	0,60	Reliabel
Kepuasan	0,952	0,60	Reliabel

(Sumber: Data hasil olahan SPSS 26 tahun 2025)

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, dapat diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha variabel layanan (X_1) sebesar 0,963, variabel keamanan transaksi (X_2) sebesar 0,957 dan variabel kepuasan (Y) sebesar 0,952 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut dapat dikatakan reliabel, hal ini karena nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan uji yang dilakukan dengan tujuan menilai dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, atau keduanya menghasilkan distribusi normal atau tidak. untuk mengetahui hasil data tersebut menggunakan uji statistik tes *Kolmogorov-Smirnov*. Berikut hasil uji normalitas yang dilakukan dengan metode *Kolmogorov-Smirnov* sebagai berikut:

Tabel 4. 9

Hasil Uji Normalitas

Variabel	Nilai Asymp. Sig		Keterangan
Layanan	0,200	0,05	Normal
Keamanan Transaksi	0,200	0,05	Normal
Kepuasan	0,200	0,05	Normal

(Sumber: Data hasil olahan SPSS 26 tahun 2025)

Berdasarkan hasil pengolahan data uji normalitas, diperoleh nilai p-value (0,05) statistik uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan nilai Asymp. Sig. (2 tailed) sebesar 0,200 ($> 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dapat dibuktikan menggunakan cara menghitung koefisien korelasi ganda dan hasilnya dibandingkan dengan hasil koefisien antar variabel bebas. Uji ini dilakukan untuk mendeteksi kesalahan (tidak valid) standar estimasi model pada penelitian

ini. Pengujian gangguan multikolineritas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*. (Gunawan, 2017) Adapun hasil perhitungan nilai VIF atau toleransi yang dilakukan untuk regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 10

Hasil Uji Mutikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Layanan	.149	6.715
Keamanan Transaksi	.149	6.715

a. Dependent Variable: Kepuasan

(Sumber: Data hasil olahan SPSS 26 tahun 2025)

Berdasarkan hasil analisis layanan (X_1) dan keamanan transaksi (X_2) terhadap kepuasan (Y) diperoleh nilai tolerance untuk variabel layanan (X_1) sebesar $0,149 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar $6,715 < 10,0$, sehingga variabel layanan dinyatakan tidak terjadi multikolineritas. Nilai tolerance untuk variabel keamanan transaksi (X_2) sebesar $0,149 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar $6,715 < 10,0$, sehingga variabel keamanan transaksi dinyatakan tidak terjadi multikolineritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas berfungsi untuk menguji bahwa didalam model regresi apakah terjadi kertidaksamaan *variance* dari residual suatu observasi ke observasi lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengambilan keputusannya apabila korelasi *rank spearman* menghasilkan nilai signifikan $> 0,05$ ($\alpha = 5\%$) maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan apabila sebaliknya nilai signifikan $< 0,05$ ($\alpha = 5\%$) maka terjadi heteroskedastisitas (Andriani, 2017).

Tabel 4. 11
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.411	4.495		2.539	.015
Layanan	.316	.205	.437	1.544	.131
Keamanan Transaksi	.314	.297	.299	1.057	.297

a. Dependent Variable: Kepuasan

(sumber: Data hasil olahan SPSS 26 tahun 2025)

Berdasarkan hasil analisis bahwa nilai signifikansi (Sig) untuk variabel layanan (X_1) sebesar $0,131 > 0,05$. Untuk keamanan transaksi (X_2) nilai signifikansinya sebesar $0,297 > 0,05$. Maka dengan demikian tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk menguji adanya korelasi antara kesalahan pengganggu pada suatu periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya ($t-1$) pada model regresi linier. Uji ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antar serangkaian data observasi yang diurutkan menurut waktu dan ruang: (Mardiatmoko, 2020). Metode yang digunakan untuk mendeteksi autokorelasi adalah uji Durbin-Watson

Tabel 4. 12

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.734 ^a	.538	.502	7.304	1.742

a. Predictors: (Constant), Layanan, Keamanan Transaksi

b. Dependent Variable: Kepuasan

(sumber: Data hasil olahan SPSS 26 tahun 2025)

Berdasarkan hasil uji autokorelasi, diperoleh nilai Durbin-Watson (DW) sebesar 2,497. Dengan nilai pembanding $dL = 1,415$ dan $dU = 1,609$, kriteria bebas autokorelasi adalah $dU < DW <$

4 – dU ($1,609 < 1,742 < 2,497$). Dengan demikian dapat dikatakan tidak terdapat autokorelasi.

4. Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji ini digunakan untuk melihat tingkat signifikan variabel independen (layanan dan keamanan transaksi) mempengaruhi variabel dependen (kepuasan pengguna) secara parsial (sendiri) (Darma, 2021).

Tabel 4. 13

Hasil Uji Variabel T X1 Terhadap Y

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	12.481	4.385		2.846
	Layanan	.515	.079	.713	6.517

a. Dependent Variable: Kepuasan

(Sumber: Data hasil olahan SPSS 26 tahun 2025)

Nilai signifikansi variabel layanan (X_1) yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $6,517 > 2,021$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel layanan (X_1) secara parsial terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BYOND by BSI (Y).

Tabel 4. 14

Hasil Uji Variabel T X2 Terhadap Y

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	12.491	4.514		2.767
	Keamanan Transaksi	.737	.117	.703	6.323

a. Dependent Variable: Kepuasan

(Sumber: Data hasil olahan SPSS 26 tahun 2025)

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai signifikansi variabel keamanan transaksi (X_2) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,323 > 2,021$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, terdapat pengaruh yang positif dan

signifikan variabel gaya keamanan transaksi (X_2) secara parsial terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BYOND by BSI (Y).

b. Uji F

Uji F merupakan uji yang berfungsi untuk mengetahui jika di uji bersama-sama (simultan) antara kedua variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Untuk mendapatkan nilai F-test dilakukan dengan cara membandingkan antara tingkat signifikan (sig.F) dan tingkat signifikan ($\alpha = 5\%$ atau $0,05$). Jika ditemukan hasil $\text{sig.F} < 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya H_0 ditolak atau arti lainnya kedua variabel independen jika diuji secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Namun sebelum membandingkan nilai F tersebut, harus ditentukan tingkat kepercayaan dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) dengan melihat nilai $f_{Tabel} = (k ; n-k)$. (Darma, 2021)

Tabel 4. 15

Hasil Uji F Simultan

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	2344.790	2	1172.395	21.856
	Residual	2145.629	40	53.641	
	Total	4490.419	42		

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Keamanan Transaksi, Layanan

(Sumber: Data hasil olahan SPSS 26 tahun 2025)

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat bahwa F_{hitung} sebesar 21,856 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{tabel} dapat dilihat dari rumus $df = n - k$, dari rumus tersebut maka diperoleh nilai F_{tabel} 3,23. Hal tersebut dapat dilihat uji F bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $21,856 > 3,23$. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa layanan (X_1) dan keamanan transaksi (X_2) secara simultan

(bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *mobile banking BYOND by BSI* (Y).

c. Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi

UJI Koefisien korelasi dilambangkan dengan huruf *r* dan memiliki nilai berkisar antara -1 sampai +1, yang menunjukkan seberapa kuat dan ke arah mana hubungan antar variabel tersebut (Sugiyono, 2016). Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel bebas dalam model regresi mampu menjelaskan variasi dari variabel terikatnya (Sugiarti & Megawarni, 2012).

Tabel 4. 16

Hasil Uji Koefesien Korelasi dan Determinasi X1 Terhadap Y

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713 ^a	.509	.497	7.334
a. Predictors: (Constant), Layanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan				

(Sumber: Data hasil olahan SPSS 26 tahun 2025)

Hasil perhitungan regresi menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,713, yang termasuk kategori sedang (0,40–0,599), sehingga terdapat hubungan yang kuat antara layanan (X₁) dan kepuasan (Y). Nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,509 atau 50,9%, artinya layanan memberikan kontribusi sebesar 50,9% terhadap kepuasan.

Tabel 4. 17

Hasil Uji Koefesien Korelasi dan Determinasi X2 Terhadap Y

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 ^a	.494	.481	7.446
a. Predictors: (Constant), Keamanan Transaksi				
b. Dependent Variable: Kepuasan				

(Sumber: Data hasil olahan SPSS 26 tahun 2025)

Hasil perhitungan regresi menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,703, yang termasuk kategori sedang (0,40–0,599), sehingga terdapat

hubungan yang kuat antara keamanan transaksi (X₂) dan kepuasan (Y). Nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,494 atau 49,4%, artinya keamanan memberikan kontribusi sebesar 49,4% terhadap kepuasan.

Tabel 4. 18

Hasil Uji Koefesien Korelasi dan Determinasi X1 dan X2 Terhadap Y

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 ^a	.522	.498	7.324
a. Predictors: (Constant), Keamanan Transaksi, Layanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan				

(Sumber: Data hasil olahan SPSS 26 tahun 2025)

Hasil nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,723 menunjukkan adanya hubungan yang sedang antara layanan (X₁) dan keamanan transaksi (X₂) dengan kepuasan (Y). Nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,522 atau 52,2%, artinya kedua variabel independen secara simultan mampu menjelaskan 52,2% variasi kepuasan, sedangkan sisanya 49,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

C. Pembahasan Penelitian

1. Pengaruh Layanan terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile banking BYOND by BSI*

Hasil penelitian mengenai pengaruh layanan terhadap kepuasan pengguna *Mobile Banking BYOND by BSI* pada masyarakat usia kerja di Kabupaten Purwakarta menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki peran yang signifikan dalam membentuk kepuasan pengguna. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,713 mengindikasikan adanya hubungan yang kuat dan positif antara variabel layanan (X₁) dengan kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan teori *Service Quality* yang dikemukakan oleh Parasuraman et al., (1988), yang menegaskan bahwa dimensi layanan seperti keandalan, daya tanggap,

EKSISBANK (Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan), Volume 9, Nomor 2, Desember 2025

<https://journal.sties-purwakarta.ac.id/index.php/EKSISBANK/>

ISSN: 2654-8526 (Media Online) 2599-2708 (Media Cetak)

jaminan, empati, dan bukti fisik merupakan determinan utama kepuasan pelanggan.

Lebih lanjut, hasil uji t dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan t hitung $6,517 > t$ tabel $2,021$ memperkuat bukti bahwa layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini konsisten dengan penelitian terdahulu oleh Kotler & Lane Keller, (2016), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi layanan yang sesuai atau melebihi ekspektasi. Dengan demikian, layanan yang berkualitas pada aplikasi *BYOND by BSI* mampu meningkatkan persepsi positif masyarakat usia kerja terhadap penggunaan *mobile banking*.

Koefisien determinasi ($R^2 = 0,509$) menunjukkan bahwa 50,9% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, sementara 49,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan transaksi, promosi, dan kepercayaan terhadap institusi perbankan. Interpretasi ini menggarisbawahi pentingnya pendekatan holistik dalam meningkatkan kepuasan pengguna, di mana layanan menjadi faktor dominan namun bukan satu-satunya. Penelitian oleh Amin (2016) juga menegaskan bahwa selain layanan, faktor kepercayaan dan persepsi risiko turut memengaruhi kepuasan serta loyalitas pengguna *mobile banking*.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa BSI perlu terus meningkatkan kualitas layanan digitalnya, khususnya pada aspek kecepatan respon, keandalan sistem, dan personalisasi layanan, agar kepuasan pengguna dapat dimaksimalkan. Hal ini relevan dengan konsep *customer-centric strategy* yang menekankan pentingnya

layanan sebagai instrumen utama dalam membangun loyalitas dan daya saing institusi perbankan syariah di era digital (Lovelock & Wirtz, 2011). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi teori dan temuan sebelumnya, tetapi juga memberikan kontribusi empiris dalam konteks lokal Purwakarta, di mana masyarakat usia kerja semakin bergantung pada layanan *mobile banking* untuk aktivitas finansial sehari-hari.

2. Pengaruh Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile banking BYOND by BSI*

Hasil penelitian mengenai pengaruh keamanan transaksi terhadap kepuasan pengguna *mobile banking BYOND by BSI* pada masyarakat usia kerja di Kabupaten Purwakarta menunjukkan bahwa faktor keamanan memiliki kontribusi yang signifikan dalam membentuk kepuasan pengguna. Nilai korelasi sebesar $r = 0,703$ mengindikasikan adanya hubungan yang kuat dan positif antara persepsi keamanan transaksi dengan tingkat kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menekankan bahwa persepsi keamanan merupakan salah satu determinan penting dalam penerimaan teknologi finansial (Davis, 1989). Temuan ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa keamanan transaksi digital berperan sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah (Suh & Han, 2003; Alalwan et al., 2017).

Uji t dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan t hitung $6,323 > t$ tabel $2,021$ memperkuat kesimpulan bahwa keamanan transaksi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Interpretasi

logis dari temuan ini adalah bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan, semakin besar pula rasa nyaman dan kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi mobile banking. Hal ini mencerminkan bahwa pengguna tidak hanya menilai layanan dari sisi kemudahan, tetapi juga dari aspek perlindungan data dan transaksi finansial mereka.

Lebih lanjut, koefisien determinasi ($R^2 = 0,494$) menunjukkan bahwa 49,4% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh faktor keamanan transaksi, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain seperti kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan transaksi. Dominasi responden dengan latar belakang pendidikan SMA/SMK/MA dan S1 memperlihatkan bahwa kelompok usia kerja dengan tingkat literasi digital menengah hingga tinggi lebih sensitif terhadap isu keamanan. Hal ini mendukung penelitian oleh Gefen et al., (2003) yang menekankan bahwa trust dan perceived security merupakan faktor utama dalam adopsi layanan berbasis internet.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa keamanan transaksi bukan hanya faktor teknis, melainkan juga faktor psikologis yang memengaruhi kepuasan pengguna. Temuan ini memiliki implikasi strategis bagi BSI dalam meningkatkan kualitas layanan mobile banking BYOND, khususnya dengan memperkuat sistem keamanan, transparansi informasi, serta edukasi kepada nasabah mengenai perlindungan data. Hal ini sejalan dengan rekomendasi literatur bahwa peningkatan keamanan akan memperkuat loyalitas dan keberlanjutan penggunaan layanan digital perbankan (Alalwan et al., 2017).

3. Pengaruh Layanan dan Keamanan Transaksi secara Simultan terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile banking* BYOND by BSI

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa nilai F hitung sebesar 21,856 lebih besar daripada F tabel 3,23 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan dan keamanan transaksi secara simultan berpengaruh nyata terhadap kepuasan pengguna *Mobile Banking* BYOND by BSI di Kabupaten Purwakarta. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas layanan (*service quality*) yang menekankan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk dari kombinasi dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik Parasuraman et al., dalam Khotijah et al., (2023).

Koefisien korelasi gabungan sebesar 0,723 menunjukkan adanya hubungan kuat dan positif antara layanan serta keamanan transaksi dengan kepuasan pengguna. Artinya, semakin baik kualitas layanan dan semakin tinggi tingkat keamanan transaksi yang dirasakan, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna. Hal ini konsisten dengan penelitian Saputro (2020) yang menegaskan bahwa faktor kemudahan dan keamanan menjadi determinan utama kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.

Lebih lanjut, koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,522 menunjukkan bahwa 52,2% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh layanan dan keamanan transaksi, sementara 47,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti kemudahan penggunaan, fitur aplikasi, dan persepsi manfaat. Paradisha et al. (2023) menemukan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat juga berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pengguna, dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. Hal ini

menegaskan bahwa layanan dan keamanan bukanlah aspek yang berdiri sendiri, melainkan saling melengkapi dengan faktor lain dalam membentuk pengalaman pengguna yang menyeluruh.

Interpretasi logis dari temuan ini adalah bahwa pengguna usia kerja di Purwakarta menuntut layanan yang cepat, responsif, dan aman, mengingat mereka memiliki mobilitas tinggi serta kebutuhan transaksi yang intensif. Keamanan transaksi menjadi faktor krusial karena menyangkut kepercayaan terhadap sistem perbankan syariah, sedangkan kualitas layanan menentukan kenyamanan dan efisiensi penggunaan aplikasi. Dengan demikian, strategi pengembangan *mobile banking* harus mengintegrasikan kedua aspek ini secara simultan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas variabel layanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BYOND by BSI pada masyarakat kalangan usia produktif kerja di kabupaten Purwakarta (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $(6,517 > 2,021)$, dan tingkat signifikansi sebesar $(0,000 < 0,05)$, serta nilai determinasi R Square sebesar 0,509. Artinya variabel layanan (X_1) memiliki pengaruh sebesar 50,9% signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BYOND by BSI pada masyarakat kalangan usia produktif kerja di kabupaten Purwakarta. Layanan yang diberikan oleh *mobile banking* BYOND by BSI memiliki hubungan yang kuat dan positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Variabel keamanan transaksi secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BYOND by BSI pada masyarakat kalangan usia

produktif kerja di kabupaten Purwakarta. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,323 > 2,021$ dan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, serta nilai determinasi R Square sebesar 0,494. kuat dan positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya variabel keamanan transaksi (X_2) memiliki pengaruh sebesar 49,4% signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BYOND by BSI pada masyarakat kalangan usia produktif kerja di kabupaten Purwakarta (Y). Jaminan keamanan dan perlindungan data pribadi memiliki hubungan yang kuat dan positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar $21,856 > F_{tabel} 3,23$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$, menandakan bahwa variabel layanan dan keamanan transaksi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BYOND by BSI. Nilai koefisien korelasi gabungan sebesar 0,723, yang menunjukkan bahwa hubungan antara layanan dan keamanan transaksi terhadap kepuasan pengguna tergolong kuat dan positif. Koefisien determinasi gabungan (R^2) sebesar 0,522 menunjukkan bahwa 52,2% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh hubungan layanan dan keamanan transaksi. Sisanya, 47,8%, dipengaruhi oleh faktor lain. Temuan ini memperlihatkan bahwa layanan dan keamanan transaksi bukan hanya dua aspek yang berdiri sendiri, tetapi saling melengkapi dalam membentuk pengalaman pengguna yang menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin. (2025). *Memahami Karakteristik Responden dalam Penelitian: Landasan untuk Analisis yang Akurat*. REVOEDU.
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors Influencing Adoption Of Mobile Banking By Jordanian Bank Customers: Extending UTAUT2 With

- Trust. *International Journal of Information Management*, 37(3), 99–110.
- Amin, H. (2016). Internet Banking Service Quality And Its Implication On E-Customer Satisfaction And E-Customer Loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 280–306.
- Andriani, S. (2017). Uji Park Dan Uji Breusch Pagan Godfrey Dalam Pendeteksian Heteroskedastisitas Pada Analisis Regresi. *Al-Jabar: Jurnal Pendidikan Matematika*, 8(1), 63–72.
- CNBC Indonesia. (2025). Warga RI Makin Gemar Transaksi Digital, Mobile Banking Bakal Naik 52%.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²)*. Guepedia.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Dhiraj Kelly Sawlani. (2025). *Keputusan Pembelian Online: Kualitas Website, Keamanan Dan Kepercayaan* (Cetakan 1). Scopindo. <https://doi.org/Scopindo>
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison Of Convenience Sampling And Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1–4.
- Firmansyah, D., Hakim, M. M., & Nugroho, F. A. (2023). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Pengguna pada Aplikasi Mobile Banking. *Jurnal Masyarakat Informatika*, 14(2), 119–130.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90.
- Gunawan, I. (2017). *Pengantar Statistika Inferensial*. Rajawali Pers.
- Hasan, N. I. (2014). Pengantar Perbankan Syariah. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Referensi.
- IBM Corp. (2019). *IBM SPSS Statistics for Windows, Version 26.0*. IBM Corp.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Khotijah, S. N., Mawardi, M. C., & Hidayati, I. (2023). Pengaruh keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Islam Malang*. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/laswq/article/download/25795/19520>
- Kotler, P., & Lane Keller, K. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Person Education Limited.
- Laukkanen, T. (2016). Consumer adoption versus rejection decisions in seemingly similar service innovations: The case of the Internet and mobile banking. *Journal of Business Research*, 69(7), 2432–2439.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1–55.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). Pearson.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya uji asumsi klasik pada analisis regresi linier berganda (studi kasus penyusunan persamaan allometrik kenari muda [*canarium indicum* L.]). *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). Bijak Ber-ebanking. *Bijak Ber-Ebanking*, 1.
- Paradisha, S. M., Setiawan, A., & Djajadikerta, H. (2023). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan,

- manfaat, dan keamanan terhadap loyalitas pengguna mobile banking dengan minat dan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. *Jurnal Gemilang*, 5(2), 402–420. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v5i2.2344>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahmat, B. (2025). Wawancara pengguna BYOND BSI di Purwakarta.
- Rahmat, T. (2025). Wawancara Bersama Nasabah Pengguna M-Banking By BSI.
- Rangkuti, M. (2025). Cara Mudah Migrasi BSI Mobile ke BYOND. Fahum Umsu.
- Saputra, A. (2025). Wawancara pengguna BYOND BSI di Purwakarta.
- Saputra, P. (2025). Wawancara Bersama Nasabah Pengguna Mobile Banking By BSI.
- Saputro, W. J. (2020). Pengaruh faktor kemudahan dan faktor keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking (Studi pada BRI Syariah KCP Ponorogo) [IAIN Ponorogo]. https://etheses.iainponorogo.ac.id/12331/1/210816023_WAHYU_JALIL_SAPUTRO.pdf
- Sebayang, T. E., Hakim, D. B., Bakhtiar, T., & Indrawan, D. (2024). The investigation of preference attributes of Indonesian mobile banking users. *Journal of Risk and Financial Management*, 17(3), 109. <https://doi.org/10.3390/jrfm17030109>
- Sitanggang, A. S., Lestari, S., Febrianti, N. C., Az-zahra, A., & Fitriadi, M. N. (2024). Analisis tingkat kepercayaan nasabah pada keamanan transaksi perbankan melalui mobile banking. *Jurnal Masharif Al-Syariah*, 9(3), 1566–1581.
- Sugiarti, H., & Megawarni, A. (2012). Konsistensi Koefisien Determinasi sebagai Ukuran Kesesuaian Model pada Regresi Robust the Consistency of Coefficient of Determination to Fitting Model Through Robust Regression. *Jurnal Matematika Sains Dan Teknologi*, 13(2), 65–72.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Pusat Bahasa Depdiknas.
- Suh, B., & Han, I. (2003). Effect of trust on customer acceptance of Internet banking. *Electronic Commerce Research and Applications*, 1(3–4), 247–263.
- Sundari, E. (2021). *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)* (I. P. Hastuti (ed.)). Adab.
- Wiwi, Argita, W., Widia Argita, W., Fitriah, N., Sidiq, A. B., Sari, R. N., Sultan, U., & Hasanudin Banten, M. (2023). Problematika dan Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia dalam Era Globalisasi. *SANTRI: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 1(6).
- Yonatan, A. Z. (2024). *Mobile Banking Terpopuler di Indonesia 2024*. Goodstats.