

## FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PENGGUNA BSI MOBILE

### FACTORS INFLUENCING BSI MOBILE USER DECISIONS

Melinda Anggias Putri<sup>1)</sup>, Mufti Arief Arfiansyah<sup>2)</sup>

anggiasputrim@gmail.com<sup>1)</sup>, muftiarief@staff.uinsaid.ac.id<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, Sukoharjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, Sukoharjo, Indonesia

**ABSTRAK:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan BSI Mobile di kalangan mahasiswa penerima KIP Kuliah di UIN Raden Mas Said Surakarta. *Mobile banking* menjadi salah satu inovasi penting dalam layanan perbankan digital, namun adopsinya di kalangan mahasiswa masih tergolong rendah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner kepada 67 responden yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan uji regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur transaksi dan kebijakan privasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile, sedangkan kualitas layanan, kemudahan akses, dan literasi keuangan tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Dengan demikian, meskipun *mobile banking* menawarkan berbagai kemudahan, faktor utama yang mendorong penggunaannya adalah fitur transaksi yang lengkap serta kebijakan privasi yang baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa BSI perlu meningkatkan layanan dan fitur BSI Mobile agar lebih menarik dan dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa. Selain itu, edukasi literasi keuangan juga perlu ditingkatkan guna meningkatkan pemanfaatan layanan perbankan digital.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan,Kemudahan Akses,Fitur Transaksi,Kebijakan Privasi,Litersi Keuangan

**ABSTRACT:** This study aims to analyze the factors influencing the decision to use BSI Mobile among KIP Scholarship recipients at UIN Raden Mas Said Surakarta. Mobile banking has become an essential innovation in digital banking services, yet its adoption among students remains relatively low. This research employs a quantitative approach using surveys through questionnaires distributed to 67 respondents selected via purposive sampling. Data were analyzed using multiple linear regression with SPSS 25. The results indicate that transaction features and privacy policies significantly influence the decision to use BSI Mobile, whereas service quality, ease of access, and financial literacy do not have a significant impact. Thus, despite the conveniences offered by mobile banking, the key drivers for its adoption are comprehensive transaction features and well-implemented privacy policies. These findings suggest that BSI should enhance its BSI Mobile services and features to make them more attractive and aligned with students' needs. Additionally, financial literacy education should be improved to increase the utilization of digital banking services.

**Keywords:** Service Quality, Ease of Access, Transaction Features, Privacy Policy, Financial Literacy.

#### A. PENDAHULUAN

Perbankan memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia dan dianggap sebagai sektor yang menggerakkan aktivitas ekonomi. Sebagai lembaga intermediasi keuangan, bank tidak dapat beroperasi tanpa dukungan nasabah. Dalam menghadapi era digital, pengembangan teknologi informasi dalam layanan perbankan menjadi sangat krusial. Berbagai inovasi telah dilakukan, seperti SMS banking, web banking, dan mobile banking, untuk meningkatkan kemudahan akses layanan perbankan bagi nasabah. Di antara berbagai inovasi tersebut, mobile banking menjadi prioritas utama

karena memungkinkan transaksi non-tunai dapat diakses secara fleksibel melalui smartphone yang terhubung ke internet. Dengan adanya layanan ini, bank tidak hanya meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah, tetapi juga memperluas inklusi keuangan di Indonesia (Sulkarnain dkk., 2022).

Menurut Bank Indonesia (BI), M-banking merupakan layanan transaksi keuangan yang memanfaatkan perangkat seluler, seperti ponsel atau smartphone, dengan sumber dana berasal dari simpanan nasabah di bank. Mobile banking menawarkan berbagai kemudahan, seperti transaksi pembayaran, transfer dana, serta pengelolaan rekening tanpa perlu mengunjungi bank secara langsung (Handinisari dkk., 2022). Sebagai bagian dari perbankan digital, layanan ini terus berkembang dengan menghadirkan fitur-fitur canggih, seperti pembayaran tagihan, transfer antar bank, pengelolaan pinjaman, serta layanan non-finansial seperti asuransi dan investasi (Junaedi & Neneng, 2023). Dengan berbagai pilihan akses yang tersedia, diharapkan kesadaran dan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan digital semakin meningkat (Pranoto & Setianegara, 2020).

Salah satu bank yang aktif dalam mengembangkan layanan mobile banking adalah PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) melalui platform digitalnya, BSI Mobile. Hingga Juni 2024, transaksi melalui BSI Mobile mengalami pertumbuhan pesat sebesar 45,02% secara tahunan, dengan jumlah pengguna mencapai 7,1 juta orang, 247,5 juta transaksi, dan total nilai transaksi sebesar Rp299 triliun. Sebagai perbandingan, pada Juni 2023, jumlah pengguna BSI Mobile tercatat 3,26 juta dengan 170,7 juta transaksi senilai Rp220,5 triliun. Pendapatan berbasis biaya (fee-based income) dari BSI Mobile juga mengalami peningkatan sebesar 37,09% menjadi Rp178,2 miliar selama Januari hingga Juni 2024. Direktur Utama BSI, Hery Gunardi, menyatakan bahwa perusahaan akan terus berinovasi untuk mempercepat transformasi digital dalam layanan perbankan syariah.

Mahasiswa penerima beasiswa Bidikmisi di UIN Raden Mas Said Surakarta merupakan salah satu kelompok pengguna BSI Mobile. Sebagai penerima beasiswa pendidikan miskin berprestasi yang disalurkan melalui rekening BSI, mahasiswa Bidikmisi diwajibkan memiliki rekening tabungan di bank ini. Namun, tingkat adopsi mereka terhadap BSI Mobile masih tergolong rendah. Berdasarkan observasi, banyak mahasiswa hanya menggunakan aplikasi ini saat pencairan beasiswa tanpa memanfaatkan fitur-fitur lainnya.

Rendahnya keputusan mahasiswa Bidikmisi dalam menggunakan BSI Mobile dapat dikaitkan dengan tingkat literasi keuangan yang masih rendah. Literasi keuangan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam membuat keputusan keuangan yang bijak. Mahasiswa dengan pemahaman terbatas tentang pengelolaan keuangan digital cenderung kurang memanfaatkan fitur perbankan digital yang dapat membantu mereka dalam mengelola keuangan sehari-hari. Selain itu, pengalaman pengguna (user experience) dalam menggunakan BSI Mobile juga menjadi kendala signifikan. Banyak pengguna mengeluhkan tampilan antarmuka yang kurang intuitif, navigasi yang membingungkan, serta proses otentifikasi yang sering meminta PIN atau kata sandi berulang kali. Kondisi ini membuat mahasiswa lebih memilih mobile banking dari bank konvensional yang dianggap lebih user-friendly.

Kualitas layanan mobile banking sangat penting dalam industri jasa karena layanan perbankan bersifat tidak berwujud dan tidak memiliki karakteristik fisik yang jelas. Oleh karena itu, nasabah menilai kualitas secara tidak langsung berdasarkan pengalaman penggunaan (Mallapiseng, A.F.,&Arfiansyah, 2023). Selain itu, privasi dan keamanan informasi menjadi faktor penting dalam adopsi mobile banking. Banyak nasabah masih khawatir terhadap kebocoran data dan keamanan transaksi (Naeem dkk., 2022). Jika fitur mobile banking dinilai jelas, mudah digunakan, mudah dikuasai, dan mudah dimengerti, maka keputusan seseorang untuk menggunakannya akan meningkat (Widyaningsih Meilana, 2022).

Meskipun mobile banking menawarkan berbagai kemudahan, masih banyak mahasiswa yang lebih memilih menggunakan mesin ATM karena kekhawatiran terhadap keamanan mobile banking,

seperti risiko pembobolan PIN atau kesalahan transaksi (Amanda & Hidayat, 2023). Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa faktor utama yang meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan mobile banking adalah persepsi kemanfaatan, kemudahan, keamanan, dan kepercayaan pelanggan (Batubara dkk., 2023) Penelitian ini meneliti berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan mahasiswa dalam memanfaatkan layanan BSI Mobile. penelitian ini akan menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM).

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 sebagai pengembangan dari Theory of Reasoned Action (TRA). Model ini dibuat untuk mengevaluasi cara pengguna dalam menerima dan mengimplementasikan sistem informasi. TAM menekankan dua aspek, yakni persepsi tentang manfaat (perceived usefulness) dan persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan (perceived ease of use). Semakin tinggi persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan suatu teknologi, semakin besar kemungkinan teknologi tersebut diadopsi oleh pengguna (Nuwa & Kota, 2022). Selain itu, TAM juga mengasumsikan bahwa faktor eksternal seperti literasi keuangan dan pengalaman pengguna dapat memengaruhi persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi (Setiawan Agus dkk., 2020).

Dengan demikian, Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang berpengaruh keputusan penggunaan BSI Mobile di kalangan mahasiswa Bidikmisi UIN Raden Mas Said Surakarta. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan dan solusi untuk meningkatkan adopsi layanan mobile banking di kalangan mahasiswa, serta membantu BSI dalam Merancang strategi pemasaran yang lebih optimal guna meningkatkan penggunaan layanan digitalnya.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian yang sedang dilakukan menerapkan analisis kuantitatif mengikuti prosedur penelitian guna memperoleh data yang bersifat deskriptif. Data dikumpulkan melalui survei dengan kuesioner serta observasi terhadap perilaku responden. Kuesioner yang digunakan mencakup berbagai pertanyaan, opsi jawaban, serta pendapat dari responden terkait dengan variabel bebas dan variabel terikat yang diteliti.

Penelitian ini melibatkan populasi mahasiswa penerima Kartu Indonesia Pintar (KIP) Kuliah Angkatan 2021 di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta, yang terdiri dari 267 mahasiswa. Sampel dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria mahasiswa aktif di UIN Raden Mas Said Surakarta, mahasiswa penerima KIP Kuliah Angkatan 2021, dan mahasiswa yang pernah menggunakan layanan mobile banking BSI. Menetukan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, mengacu pada populasi sebesar 267 mahasiswa dan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10% (0,1).

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N\epsilon^2} \\ n &= \frac{267}{1+267(0,1)^2} \\ n &= \frac{267}{1+267(0,01)} \\ n &= \frac{267}{1+3} \\ n &= \frac{267}{4} \end{aligned}$$

$n = 66,75$  Sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 67 responden.

Penelitian ini menerapkan teknik analisis data melalui perangkat lunak SPSS Statistic 25, yang mencakup beberapa tahapan, yaitu uji instrumen data, uji asumsi klasik (meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas), serta analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, dan

uji determinasi. Dengan metode penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan temuan yang valid dan menjadi referensi dalam memahami perilaku mahasiswa penerima KIP Kuliah dalam memanfaatkan layanan mobile banking BSI.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1 Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		67
Normal Parameters <sup>a,b</sup>		<u>Mean</u> .0000000
		Std. Deviation 1.02854829
Most Extreme Differences		<u>Absolute</u> .102
		<u>Positive</u> .102
		<u>Negative</u> -.048
Test Statistic		.102
<u>Asymp. Sig. (2-tailed)</u>		.078 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0,078 lebih besar dari 0,05, yang menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

### 2 Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	5.403	2.630			2.055	.044		
	Kualitas Layanan	.017	.165	.015	.104	.918	.453	2.206	
	Kemudahan Akses	.152	.116	.188	1.316	.193	.462	2.163	
	Fitur Transaksi	.368	.159	.323	2.313	.024	.480	2.082	
	Kebijakan Privasi	.260	.124	.249	2.098	.040	.667	1.498	
	Literasi Keuangan	.027	.066	.042	.408	.685	.868	1.152	

a. Dependent Variable: Keputusan Pengguna Mobile BSI

Hasil koefisien di atas mengindikasikan bahwa nilai toleransi keseluruhan variabel independen melebihi 0,10, sementara nilai VIF keseluruhan variabel independen kurang dari 10,00. Karena nilai Tolerance seluruh variabel independen lebih besar dari  $> 0,10$  dan nilai VIF seluruh variabel independen lebih kecil dari  $< 10,00$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas.

### 3 Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.516	1.438	-1.055	.296
	Kualitas Layanan	.048	.090	.090	.599
	Kemudahan Akses	-.074	.063	-.196	.249
	Fitur Transaksi	.275	.087	.522	.002
	Kebijakan Privasi	-.088	.068	-.182	.198
	Literasi Keuangan	.009	.036	.031	.802

a. Dependent Variable: ABS\_Res

Menurut hasil uji heteroskedastisitas, hampir semua variabel memiliki nilai signifikansi di atas 0,05, kecuali Fitur Transaksi yang memiliki nilai Sig. = 0,002. Hal ini mengindikasikan bahwa terjadi heteroskedastisitas pada variabel Fitur Transaksi. Sementara itu, variabel lainnya seperti Kualitas Layanan, Kemudahan Akses, Kebijakan Privasi, dan Literasi Keuangan tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.

#### 4 Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>			Collinearity Statistics			
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	5.403	2.630	2.055	.044		
	Kualitas Layanan	.017	.165	.015	.104	.918	.453 2.206
	Kemudahan Akses	.152	.116	.188	1.316	.193	.462 2.163
	Fitur Transaksi	.368	.159	.323	2.313	.024	.480 2.082
	Kebijakan Privasi	.260	.124	.249	2.098	.040	.667 1.498
	Literasi Keuangan	.027	.066	.042	.408	.685	.868 1.152

a. Dependent Variable: Keputusan Pengguna Mobile BSI

Dari hasil output SPSS di atas, berikut merupakan hasil dari persamaan regresi:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

$$Y = 5,403 + 0,017X_1 + 0,152X_2 + 0,368X_3 + 0,260X_4 + 0,027X_5 + \varepsilon$$

Di mana:

Y = Keputusan Pengguna Mobile BSI X<sub>1</sub> = Kualitas Layanan, X<sub>2</sub> = Kemudahan Akses, X<sub>3</sub> = Fitur Transaksi, X<sub>4</sub> = Kebijakan Privasi, X<sub>5</sub> = Literasi Keuangan

Interpretasi :

$\alpha$  , Konstanta (5,403) menunjukkan bahwa apabila seluruh variabel independen bernilai nol, maka nilai Keputusan Pengguna Mobile BSI tetap sebesar 5,403.

$\beta_1$  , Koefisien Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>) sebesar 0,017 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam Kualitas Layanan akan meningkatkan Keputusan Pengguna Mobile BSI sebesar 0,017 satuan, dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan.

$\beta_2$  , Kemudahan Akses (X<sub>2</sub>) memiliki koefisien sebesar 0,152, artinya setiap peningkatan satu satuan dalam Kemudahan Akses akan meningkatkan Keputusan Pengguna Mobile BSI sebesar 0,152 satuan.

- $\beta_3$ , Fitur Transaksi (X3) memiliki koefisien 0,368, memberikan bukti peningkatan satu satuan dalam Fitur Transaksi akan meningkatkan Keputusan Pengguna Mobile BSI sebesar 0,368 satuan.
- $\beta_4$ , Kebijakan Privasi (X4) memiliki koefisien sebesar 0,260, artinya setiap peningkatan satu satuan dalam Kebijakan Privasi akan meningkatkan Keputusan Pengguna Mobile BSI sebesar 0,260 satuan.
- $\beta_5$ , Literasi Keuangan (X5) memiliki koefisien sebesar 0,027, memberikan bukti peningkatan satu satuan dalam Literasi Keuangan hanya meningkatkan Keputusan Pengguna Mobile BSI sebesar 0,027 satuan.

## 5 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics		
	B	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.403	2.630				2.055	.044		
Kualitas Layanan	.017	.165		.015	.015	.104	.918	.453	2.206
Kemudahan Akses	.152	.116		.188	.188	1.316	.193	.462	2.163
Fitur Transaksi	.368	.159		.323	.323	2.313	.024	.480	2.082
Kebijakan Privasi	.260	.124		.249	.249	2.098	.040	.667	1.498
Literasi Keuangan	.027	.066		.042	.042	.408	.685	.868	1.152

a. Dependent Variable: Keputusan Pengguna Mobile BSI

### i. Pengujian Hipotesis Pertama (Ha1)

Nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Keputusan Pengguna Mobile BSI (Y) sebesar  $0,918 > 0,05$ , serta nilai t-hitung  $0,104 <$  dari t-tabel 2,000, dapat disimpulkan hipotesis Ha1 ditolak, yang berarti variabel Kualitas Layanan (X1) tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pengguna Mobile BSI (Y).

### ii. Pengujian Hipotesis Kedua (Ha2)

Nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel Kemudahan Akses (X2) terhadap Keputusan Pengguna Mobile BSI (Y) tercatat sebesar  $0,193 > 0,05$ , serta nilai t-hitung sebesar  $1,316 <$  dari t-tabel 2,000. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis Ha2 ditolak, menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Akses (X2) tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pengguna Mobile BSI (Y).

### iii. Pengujian Hipotesis Ketiga (Ha3)

Nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel Fitur Transaksi (X3) terhadap Keputusan Pengguna Mobile BSI (Y) adalah  $0,024 < 0,05$ , serta nilai t-hitung sebesar  $2,313 >$  dari t-tabel 2,000. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis Ha3 diterima, yang berarti variabel Fitur Transaksi (X3) memiliki pengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pengguna Mobile BSI (Y).

### iv. Pengujian Hipotesis Keempat (Ha4)

Nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel Kebijakan Privasi (X4) terhadap Keputusan Pengguna Mobile BSI (Y) sebesar  $0,040 < 0,05$ , serta nilai t-hitung sebesar  $2,098 >$  dari t-tabel 2,000. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis Ha4 diterima, menunjukkan bahwa variabel Kebijakan Privasi (X4) memiliki pengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pengguna Mobile BSI (Y).

### v. Pengujian Hipotesis Kelima (Ha5)

Nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel Literasi Keuangan (X5) terhadap variabel Keputusan Pengguna Mobile BSI (Y) adalah sebesar  $0,685 > 0,05$  dan nilai t hitung  $0,408 < t$

tabel 2,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha5 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel Literasi Keuangan (X5) secara parsial terhadap variabel Keputusan Pengguna Mobile BSI (Y).

## 6 Uji Hipotesis Simultan(Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	52.118	5	10.424	9.107	.000 <sup>b</sup>
Residual	69.822	61	1.145		
Total	121.940	66			

a. Dependent Variable: Keputusan Pengguna Mobile BSI

b. Predictors: (Constant), Literasi Keuangan, Kualitas Layanan, Kebijakan Privasi, Fitur Transaksi, Kemudahan Akses

Hasil uji F terhadap variabel independen menunjukkan bahwa nilai F-hitung sebesar 9,107 dengan P-value sebesar 0,000. Dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ , diperoleh nilai F-tabel sebesar 2,366 dari perhitungan Ftabel (95%; 6-1 : 67-5-1). Karena F-hitung (9,107) lebih besar dari F-tabel (2,366) dan P-value (0,000) lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05), maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Dengan demikian, secara simultan variabel Kualitas Layanan (X1), Kemudahan Akses (X2), Fitur Transaksi (X3), Kebijakan Privasi (X4), dan Literasi Keuangan (X5) memiliki pengaruh terhadap variabel Keputusan Pengguna Mobile BSI (Y).

## 7 Uji Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.654 <sup>a</sup>	.427	.380	1.06987	2.506

a. Predictors: (Constant), Literasi Keuangan, Kualitas Layanan , Kebijakan Privasi, Fitur Transaksi, Kemudahan Akses

b. Dependent Variable: Keputusan Pengguna Mobile BSI

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,380 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X1), Kemudahan Akses (X2), Fitur Transaksi (X3), Kebijakan Privasi (X4), dan Literasi Keuangan (X5) memberikan kontribusi sebesar 38,0% terhadap variabel Keputusan Pengguna Mobile BSI (Y), yang dikategorikan sebagai pengaruh lemah. Sementara itu, sisanya sebesar 62,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Dengan kata lain, variasi dalam Keputusan Pengguna Mobile BSI (Y) dapat dijelaskan sebesar 38,0% oleh variasi dalam variabel Kualitas Layanan, Kemudahan Akses, Fitur Transaksi, Kebijakan Privasi, dan Literasi Keuangan.

### Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pengguna BSI Mobile

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Keputusan Pengguna Mobile BSI (Y) memperoleh nilai signifikansi 0,918,  $> 0,05$ , serta nilai t-hitung sebesar 0,104,  $<$  t-tabel sebesar 2,000. Artinya hipotesis alternatif ( $H_a1$ ) ditolak, menandakan secara parsial variabel Kualitas Layanan (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pengguna Mobile BSI (Y). Ketidakterpengaruan ini disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya adalah kendala yang dialami oleh penerima beasiswa Kartu Indonesia Pintar (KIP) dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile, terutama pada tampilan login. Selain itu, aplikasi BSI Mobile sering kali mengalami keterlambatan dalam akses dan sesekali mengalami kesalahan sistem (error), yang mengurangi kenyamanan pengguna. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Pramudani MFithria, 2021) Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan menabung di bank syariah. Artinya, pelayanan yang diberikan tidak selalu

menjadi faktor utama yang mendorong nasabah untuk menabung. Masyarakat cenderung membandingkan pelayanan antara satu bank dengan bank lainnya berdasarkan aspek kecepatan, ketepatan, dan efisiensi yang ditawarkan.

### Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Keputusan Pengguna *BSI Mobile*

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel **Kemudahan Akses (X2)** tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel **Keputusan Pengguna Mobile BSI (Y)**. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi  $0,193 > 0,05$  dan nilai t hitung  $1,316 < t$  tabel 2,000, sehingga hipotesis **Ha2 ditolak**. Meskipun pertanyaan dalam kuesioner menyatakan bahwa aplikasi BSI Mobile mudah diakses dan digunakan, kenyataannya persepsi terhadap kemudahan akses bisa berbeda-beda di kalangan mahasiswa. Mahasiswa penerima Bidikmisi/KIP mungkin mengharapkan aplikasi yang lebih sederhana dan langsung sesuai dengan kebutuhan mereka, namun jika aplikasi tersebut dirasa terlalu rumit atau tidak sesuai dengan harapan mereka, maka hal ini akan mempengaruhi pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi. Mereka mungkin merasa kesulitan dalam memahami fitur atau navigasi aplikasi BSI Mobile. Temuan penelitian ini selaras dengan temuan (Nugroho & M. Pudjihardjo, 2022) dimana persepsi kemudahan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap penerimaan layanan keuangan berbasis teknologi.

### Pengaruh Fitur Transaksi Terhadap Keputusan Pengguna *BSI Mobile*

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel Fitur Transaksi (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengguna Mobile BSI (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,024, yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai t-hitung sebesar 2,313, yang lebih besar dari t-tabel 2,000. Dengan demikian, hipotesis Ha3 diterima. Hasil analisis ini mengindikasikan bahwa fitur transaksi dalam aplikasi BSI *Mobile* diterima dengan baik oleh pengguna. Kemudahan akses informasi mengenai produk dan jasa menjadi salah satu alasan utama diterimanya layanan BSI *Mobile*. Aplikasi ini menawarkan berbagai layanan transaksi, termasuk transfer antarbank, pembayaran tagihan, top-up e-wallet, serta layanan keuangan lainnya. Keberagaman dan inovasi produk yang ditawarkan oleh BSI *Mobile* turut menarik minat pengguna untuk menggunakan aplikasi ini dalam melakukan transaksi perbankan. Semakin lengkap dan fungsional fitur transaksi yang tersedia, semakin besar kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan BSI *Mobile* dalam kegiatan perbankan mereka. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Nazirah dkk., 2022) menunjukkan bahwa keberadaan fitur dalam aplikasi Mobile Banking memengaruhi minat nasabah untuk menggunakan, terutama di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ulee Kareng.

### Pengaruh Kebijakan Privasi Terhadap Keputusan Pengguna *BSI Mobile*

Mengacu pada hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Kebijakan Privasi (X4) memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengguna Mobile BSI (Y). Hal ini terlihat dari nilai signifikansi sebesar 0,040, yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai t-hitung sebesar 2,098, yang lebih besar dari t-tabel 2,000. Dengan demikian, hipotesis Ha4 diterima, menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kebijakan Privasi (X4) terhadap Keputusan Pengguna Mobile BSI (Y). Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan yang diperoleh melalui kuesioner, di mana sebagian besar pengguna BSI *Mobile* merasa bahwa kerahasiaan informasi pribadi mereka dijaga dengan baik dan aman. Para pengguna BSI *Mobile*, khususnya mahasiswa KIP, merasa bahwa aplikasi ini menggunakan sistem perlindungan keamanan yang canggih dan terkini, sehingga mereka merasa lebih nyaman dalam melakukan transaksi perbankan melalui aplikasi tersebut. Jaminan keamanan data pribadi yang diberikan oleh BSI *Mobile* juga sangat terjamin, yang semakin memperkuat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi ini. Dengan demikian, kebijakan privasi yang diterapkan oleh BSI *Mobile* menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi keputusan pengguna, khususnya mahasiswa KIP, dalam menggunakan layanan mobile banking ini. Hasil

penelitian ini sejalan dengan temuan (Putri, 2022), yang menyatakan bahwa keamanan layanan *mobile banking* memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kediri dalam aspek parsial. Dari penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor keamanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan kata lain, sistem keamanan yang andal dan selalu diperbarui dapat mengurangi kekhawatiran nasabah terhadap perlindungan data mereka saat menggunakan layanan *mobile banking*.

### Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Pengguna BSI Mobile

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel Literasi Keuangan (X5) terhadap variabel Keputusan Pengguna Mobile BSI (Y) memiliki nilai signifikansi sebesar **0,685 > 0,05** dan nilai **t hitung 0,408 < t tabel 2,000**. Dengan demikian, hipotesis alternatif (Ha5) ditolak, yang menunjukkan bahwa secara parsial tidak ada pengaruh antara variabel Literasi Keuangan (X5) terhadap variabel Keputusan Pengguna BSI Mobile(Y). Faktor-faktor seperti kurangnya keterampilan praktis dalam menggunakan aplikasi digital, ketidaksesuaian antara aplikasi dan kebutuhan sehari-hari mahasiswa, serta rasa tidak nyaman terhadap teknologi menjadi alasan mengapa literasi keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan mereka Dalam memanfaatkan aplikasi BSI Mobile. Faktor-faktor inilah yang menyebabkan literasi keuangan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile di kalangan mahasiswa KIP. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Soleha dkk., 2023) Mengindikasikan bahwa literasi keuangan tidak memiliki dampak terhadap ketertarikan Generasi Z dalam menggunakan aplikasi dompet digital Go-Pay.

## D. PENUTUP

Berdasarkan Penelitian ini menemukan bahwa fitur transaksi dan kebijakan privasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BSI *Mobile* oleh mahasiswa KIP, sementara kualitas layanan, kemudahan akses, dan literasi keuangan tidak memberikan dampak yang signifikan. Oleh karena itu, BSI disarankan untuk meningkatkan layanan, menyederhanakan akses, dan meningkatkan edukasi literasi keuangan guna mendorong adopsi mobile banking di kalangan mahasiswa.

## E. DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, N., & Hidayat, H. (2023). Pengaruh Faktor Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Generasi Millenial Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Alfatih Global Mulia*, 5(1), 31–44. <https://doi.org/10.59729/alfatih.v5i1.59>
- Batubara, M., Jannah, N., & Ritonga, A. L. (2023). The Effect of Perceived Usefulness, Ease of Use and Security on Interest of Using BSI Mobile Services With Trust as Intervening Variable (Case Study on UINSU Medan Students). *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 2023(1), 1–9.
- Handinisari, H., Muhlisin, S., & Yono, Y. (2022). Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Banking. In *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* (Vol. 4, Nomor 3, hal. 818–828). <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i3.2076>
- Junaedi, E., & Neneng, N. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang. *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies*, 2(1), 13–32. <https://doi.org/10.36769/ibest.v2i1.338>
- Mallapiseng, A.F.,&Arfiansyah, M. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>

- Naeem, M., Ozuem, W., & Ward, P. (2022). Understanding the accessibility of retail mobile banking during the COVID-19 pandemic. In *International Journal of Retail and Distribution Management* (Vol. 50, Nomor 7). <https://doi.org/10.1108/IJRD-02-2021-0064>
- Nazirah, U., Fathony, F., Ashal, & Riza, A. (2022). Pengaruh Ketersediaan Fitur Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ulee Kareng. *Journal of Sharia Economics*, 3(2), 215–233.  
<https://doi.org/http://doi.org/10.22373/jose.v3i2.2105>
- Nugroho, I. Y., & M. Pudjihardjo. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Ketersediaan Fitur Dan Literasi Keuangan Terhadap Preferensi Konsumen Menggunakan Bsi Mobile. *Islamic Economics and finance in Focus*, 1(2), 135–147.  
<https://doi.org/10.21776/ieff.2022.01.2.05>
- Pramudani MFithria. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk, Religiusitas, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Mahasiswa Menabung di Bank Syariah*. 5(2), 207–229.  
<https://doi.org/DOI: http://dx.doi.org/10.35448/jiec.v5i2.11614>
- Pranoto, M. O., & Setianegara, R. G. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat,Persepsi Kemudahan ,dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran). *Keunis Majalah Ilmiah*, 8(1), 1–9. <https://doi.org/10.32497/keunis.v8i1.2117>
- Putri, A. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Islamic Sciences, Sumenep*, 1(1), 70–89.
- Setiawan Agus dkk. (2020). Pengaruh TAM Terhadap Keputusan Mahasiswa Universitas Raden Mas Said Surakarta Dalam Sistem Pembayaran Gopay Pada Layanan Gojek. *Administrative Law Journal*, 60, 53–77. <https://doi.org/10.35979/alj.2020.02.60.53>
- Soleha, E., Keuangan, M., Bangsa, U. P., & Barat, J. (2023). Analisis Pengaruh Literasi Keuangan, Kemudahan Penggunaan dan Gaya Hidup terhadap Minat Generasi Z dalam Menggunakan Dompet Digital (Go-Pay). *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan)*, 7(1), 36–48.  
<https://doi.org/10.29408/jpek.v7i1.12295>
- Sulkarnain, R., Dirwan, D., & Asbara, N. W. (2022). Pengaruh Kemudahan,Manfaat Dan Resiko Terhadap Keputrusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada PT.Bank Mandiri(Persero) Tbk Cabang Sam Ratulangi. *Nobel Management Review*, 3(4), 608–621.  
<https://doi.org/10.37476/nmar.v3i4.3452>
- Widyaningsih, M. (2022). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Pengetahuan Informasi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi BSI Mobile (Studi Kasus Nasabah BSI Kabupaten Sukoharjo). *Rizquna : Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*, 1(2), 1–24. [https://doi.org/10.56480/rizquna Pengaruh](https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.56480/rizquna Pengaruh)