

Determinasi Kepuasan Nasabah BSI Mobile: Peran Kualitas Sistem, Informasi, dan Kemudahan Akses

Sifa Uchtiat Suhita

Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
Email: uchtiatsifa@gmail.com

Happy Sista Devy

Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
Email: happy.sista.devy@uingusdur.ac.id

Received: 7 August 2025, Accepted: 7 November 2025, Published: 30 November 2025

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of system quality, information quality, and ease of access on customer satisfaction among users of the BSI Mobile application in Pekalongan Regency. This study uses a quantitative approach with purposive sampling techniques on 96 respondents. The data were analyzed using multiple linear regression with validity, reliability, and classical assumption tests. The results show that system quality has a significant negative effect on customer satisfaction, while information quality and ease of access have a significant positive effect. Simultaneously, all three variables have a significant effect on customer satisfaction. The finding regarding the negative effect of system quality is inconsistent with some previous studies, indicating that customers have high expectations of the performance of the BSI Mobile application. The implications of this study encourage improvements in system quality and user experience through system updates and digital education for customers.

Keywords: *Customer Satisfaction, System Quality, Information Quality, Ease of Access*

ABSTRAK

This study aims to analyze the effect of system quality, information quality, and ease of access on customer satisfaction among users of the BSI Mobile application in Pekalongan Regency. This study uses a quantitative approach with purposive sampling techniques on 96 respondents. The data were analyzed using multiple linear regression with validity, reliability, and classical assumption tests. The results show that system quality has a significant negative effect on customer satisfaction, while information quality and ease of access have a significant positive effect. Simultaneously, all three variables have a significant effect on customer satisfaction. The finding regarding the negative effect of system quality is inconsistent with some previous studies, indicating that customers have high expectations of the performance of the BSI Mobile application. The implications of this study encourage improvements in system quality and user experience through system updates and digital education for customers.

Keywords: *Customer Satisfaction, System Quality, Information Quality, Ease Of Access*

PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi di era modern membuat semakin berkembang pula fasilitas yang mendukung aktivitas manusia baik dari sistem faktor ekonomi, budaya, lingkungan, sosial, pariwisata dan lainnya baik di Indonesia maupun di dunia. Survei Data Asosiasi Operator Internet Indonesia (APJII) 2022 di Indonesia Digital Outlook 2022 Penetrasi internet meningkat 77,02% di RI mencapai 210 juta dari 272 juta penduduk Indonesia. Terhubung pada tahun 2021, tingkat penetrasi internet pada tahun 2018 hanya 73,70%. Industri perbankan mengeluarkan sebuah kemajuan dengan segala aktifitasnya condong ke internet mengingat semakin besar volume transaksi yang dilakukan oleh masyarakat pada lembaga tersebut. Seiring dengan majunya bidang perbankan terciptalah inovasi berupa *mobile banking* yang berbasis internet (Fiqi Syaafaati, 2020).

Mobile banking dalam lembaga perbankan syariah dimaksudkan menjadi cara menarik nasabah untuk mempergunakan produk sebagai bentuk mempermudah transaksi perbankan. *Mobile banking* menawarkan kemudahan pelanggan untuk semua pembayaran melalui transfer bank elektronik dan transfer otomatis. Bank Syariah Indonesia memperkenalkan layanan *mobile banking* berisi aneka kemudahan saat bertransaksi dan menghadirkan fitur lengkap secara online bernama BSI *Mobile* (Fitriani, 2018).

Perkembangan BSI *Mobile* yang pesat dilansir dari CNBC Indonesia, sepanjang 2023 pengguna BSI *Mobile* sebanyak 6,3 juta dengan volume transaksi 467 triliun per Desember 2023. Direktur penjualan & distribusi BSI Anton Sukarna mengatakan pengembangan BSI *Mobile* membuat penyaluran pembiayaan lebih cepat, mudah dan dilakukan di mana dan kapan saja. Segala kemudahan yang ditawarkan terdapat masalah-masalah yang timbul pada aplikasi BSI *Mobile* tentang aplikasi yang tidak bisa diakses, beberapa sistem seperti transaksi yang tidak dapat diproses, hingga informasi seputar aplikasi BSI *Mobile*. Memunculkan pengaruh negatif pada kinerja aplikasi, yang dapat menurunkan kepuasan pengguna itu sendiri (www.cnbcindonesia.com diakses pada 10 Februari 2024).

Untuk memenuhi gap penelitian yang ada, penelitian ini akan berfokus pada dimensi kepuasan dalam menggunakan BSI *Mobile*. Aspek-aspek kepuasan nasabah yang akan dibahas pada penelitian ini yakni kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan akses (Saptawati, 2019). Berdasarkan permasalahan di atas maka dengan ini peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Pengguna Aplikasi BSI *Mobile* di Kabupaten Pekalongan.

METODE

Penelitian ini ditulis dengan menggunakan jenis penelitian lapangan. Peneliti menerapkan metodologi penelitian kuantitatif. Penelitian ini berupaya mendeskripsikan secara sistematis, obyektif, dan menyeluruh mengenai kebenaran dan ciri-ciri suatu kelompok tertentu, sehingga termasuk dalam penelitian deskriptif kuantitatif. Dengan kaitan lain, merupakan suatu penelitian yang mencoba menggambarkan suatu fenomena secara rinci (Susanti, 2021). Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah Di Kabupaten Pekalongan. Populasinya yakni Nasabah Bank Syariah Indonesia Pengguna

Aplikasi BSI Mobile Di Kabupaten Pekalongan. Kabupaten Pekalongan dipilih karena merupakan daerah dengan tingkat penetrasi BSI Mobile yang tinggi pada kalangan masyarakat muda dan pelaku UMKM, sehingga mencerminkan potensi sekaligus tantangan literasi digital perbankan syariah. Berdasarkan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, serta kemudahan penggunaan. Namun, pada konteks BSI Mobile masih terdapat keluhan terkait *system error* dan keterlambatan transaksi, yang berpotensi menurunkan kepuasan nasabah. Penelitian ini berupaya menjelaskan fenomena tersebut dengan pendekatan empiris.

Sampel penelitian sebanyak 96 responden yang didapatkan dari rumus Lemeshow. Teknik nonprobability sampling berupa purposive sampling dengan memperhatikan karakteristik tertentu digunakan dalam penelitian ini. Salah satu teknik pengumpulan data adalah kuesioner, yaitu serangkaian pertanyaan yang disusun secara cermat untuk ditanggapi oleh responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Instrumen Pra Penelitian

- 1) Uji Validitas, Kriteria validitas digunakan apabila nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ dianggap valid. Namun apabila nilai $R_{hitung} < R_{tabel}$ maka dianggap tidak valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem

Item Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
X1.1	0,676	0,169	Valid
X1.2	0,716	0,169	Valid
X1.3	0,703	0,169	Valid
X1.4	0,683	0,169	Valid
X1.5	0,658	0,169	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, diketahui bahwa X1.1, X1.2, X1.3, X1.4, X1.5 memiliki nilai $r_{hitung} > r_{table}$ dengan taraf signifikansi 5% dan bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada variabel kualitas sistem (X1) sudah valid dan dapat digunakan oleh peneliti.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi

Item Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
X2.1	0,701	0,169	Valid
X2.2	0,515	0,169	Valid
X2.3	0,649	0,169	Valid
X2.4	0,645	0,169	Valid
X2.5	0,740	0,169	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, diketahui bahwa X2.1, X2.2, X2.3, X2.4, X2.5 memiliki nilai r hitung $>$ r table dengan taraf signifikansi 5% dan bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada variabel kualitas informasi (X2) sudah valid dan dapat digunakan oleh peneliti.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Kemudahan Akses

Item Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
X2.1	0,663	0,169	Valid
X2.2	0,695	0,169	Valid
X2.3	0,639	0,169	Valid
X2.4	0,787	0,169	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, diketahui bahwa X3.1, X3.2, X3.3, X3.4, memiliki nilai r hitung $>$ r table dengan taraf signifikansi 5% dan bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada variabel kemudahan akses (X3) sudah valid dan dapat digunakan oleh peneliti.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Item Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
Y.1	0,689	0,169	Valid
Y.2	0,614	0,169	Valid
Y.3	0,720	0,169	Valid
Y.4	0,744	0,169	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Dari tabel 4 diketahui bahwa Y.1, Y.2, Y.3, Y.4, memiliki nilai r hitung > r table dengan taraf signifikansi 5% dan bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada variabel kepuasan nasabah (Y) sudah valid dan dapat digunakan oleh peneliti.

- 2) Uji Reliabilitas, hasil uji reliabilitas dikatakan reliabel jika koefisien Cronbach alpha minimal 0,60. Meskipun demikian, tidak dapat dipercaya jika koefisien Cronbach alpha kurang dari 0,60.

Tabel 5 Pengujian Reliabilitas

Item Pertanyaan	r i	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	0,713	0,60	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	0,657	0,60	Reliabel
Kemudahan Akses (X3)	0,638	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,631	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Dari di atas bisa dipahami bahwa semua variabel dinyatakan reliabel karena berada di atas cronbach alpha > 0,60, hal ini dikatakan item yang dipakai untuk tiap-tiap variable dapat dijadikan sebagai tolak ukur.

B. Gambaran Umum Responden

Karakteristik responden berjumlah 96 orang dengan 88 orang atau 8,3% responden berjenis kelamin laki-laki. Responden perempuan berjumlah 88 atau 91,7%. Dapat dikatakan mayoritas responden adalah perempuan atau perbandingan laki-laki dan perempuan dalam responden tidak seimbang. Sedangkan karakteristik berdasarkan usia, sebanyak 74 responden dengan persentase 77,1%, disusul 26-40 tahun. 11 orang dengan persentase 11,5%, responden berusia 41-50 tahun sebanyak 11 orang dengan persentase 11,5%. Dengan demikian diketahui mayoritas responden berusia 17-25 tahun, sedangkan usia 26-40 tahun dan 41-50 tahun mendapatkan jumlah responden yang sama. Karakteristik responden berdasarkan berapa lama mereka menjadi nasabah BSI adalah hanya 1 orang yang lama pemakaiannya <1 tahun dengan presentase 1%, sedangkan > 1 tahun sebanyak 95 responden dengan presentase 99%. Bisa dikatakan bahwa mayoritas responden sudah >1 tahun menjadi nasabah BSI dengan presentase 99% berbanding dengan dengan <1 tahun hanya memperoleh 1%.

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan pelajar/mahasiswa 29, atau 30,2%, diikuti oleh wiraswasta 20 orang atau 20,8%, pedagang sebanyak 16 orang atau 16,7%, pegawai swasta sebanyak 15 orang atau 15,6%, PNS sebanyak 9 orang atau 9,4% dan pekerjaan lainnya sebanyak 7 orang atau 7,3% meliputi Ibu rumah tangga 4 orang responden, 1 tukang cukur, 2 sopir. Mayoritas responden pelajar/mahasiswa memiliki pekerjaan terbanyak (30,2%) sementara sebagian kecil responden pekerjaan lainnya dengan survei (7,3%) memiliki pekerjaan paling sedikit. Sedangkan karakteristik responden berdasarkan penghasilan menunjukkan penghasilan tertinggi adalah Rp. 1.000.000 - Rp. 3.000.000 sebanyak 54 orang dengan presentase 56,3%, diikuti < 1 juta untuk sebanyak 33 orang dengan presentase 34,4%, responden dengan penghasilan Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000 untuk sebanyak 7 orang dengan presentase 7,3% dan >Rp. 5.000.000 sebanyak 2 orang dengan presentase 2,1%. Presentase penghasilan tertinggi adalah Rp. 1.000.000 - Rp. 3.000.000 sebanyak 54 orang dengan presentase 56,3%, sedangkan presentase pendapatan terendah adalah >Rp. 5.000.000 sebanyak 2 orang dengan presentase 2,1%.

C. Analisis Data

- 1) Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas, untuk memastikan apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-smirnov. Dimana sebuah data dapat dikatakan normal; apabila nilai signifikansinya 0.05. berikut hasil uji normalitas pada penelitian ini:

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters^{a,b}	Mean	,000000
	Std. Deviation	1,19797670
Most Extreme Differences	Absolute	,073
	Positive	,073
	Negative	-,072
Test Statistic		,073
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200^{c,d}

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Pada table 14 diketahui bahwa hasil Uji Normalitas sebesar 0.200 pada Asymp.Sig.(2-tailed). Pada Uji Kolmogorov-Smirnov didapatkan hasil bahwa data yang telah dioah berdistribusi normal, karena $0,200 > 0,05$.

- b. Uji Multikolinieritas, untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen dalam model regresi berganda mempunyai hubungan yang signifikan. Dapat disimpulkan model tidak mengalami permasalahan multikolinieritas jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai toleransi lebih besar dari 0,1.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Kualitas Sistem (X1)	.699	1,430
Kualitas Informasi (X2)	.653	1,530
Kemudahan Akses (X3)	.637	1,571
Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah		

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Seperti terlihat pada tabel di atas bahwa nilai VIF < 10 atau nilai tolerance >0,10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen tidak mengalami multikolonieritas. Sehingga ketiga variabel tersebut dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna BSI Mobile di Kabupaten Pekalongan.

Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedasitas

Model	Sig.
Kualitas Sistem (X1)	0,82
Kualitas Informasi (X2)	0,689
Kemudahan Akses (X3)	0,635

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Hasil tabel menunjukkan bahwa kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kemudahan akses (X3) memiliki nilai signifikan >0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa penelitian ini tidak mengandung adanya heteroskedastisitas. Terbukti bahwa ketiga variabel independen memiliki nilai yang signifikan (sig>0,05), menunjukkan bahwa tidak ada tanda-tanda heteroskedastisitas dan model regresi ini dapat memprediksi secara akurat tingkat kepuasan nasabah.

c. Uji Linearitas

Tabel 9. Hasil Uji Linearitas

Hubungan	Deviation from Linearity	Taraf Signifikansi	Keterangan
Kualitas sistem (X1) dengan kepuasan nasabah (Y)	0,077	0,05	Linear
Kualitas informasi (X2) dengan kepuasan nasabah (Y)	0,531	0,05	Linear
Kemudahan akses (X3) dengan kepuasan nasabah (Y)	0,505	0,05	Linear

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Hasil uji linearitas pada table dapat diketahui bahwa nilai Deviation from Linearity $>0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan anatarvariabel kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan akses dengan kepuasan nasabah adalah linear.

2) Uji Hipotesis

- a. Analisis Regresi Linier Berganda, untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 10. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandarized Coefficients	
	B	Std. Error
Constant	2,194	1,425
Kualitas Sistem (X1)	-,337	0,063
Kualitas Informasi (X2)	0,306	0,073
Kemudahan Akses (X3)	0,811	0,080

Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

1. Koefisien konstanta $a = 2,194$ menyatakan bahwa apabila variable kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kemudahan akses (X3) diabaikan maka nilai (Y) akan tetap yaitu sebesar 2,194
 2. Koefisien variabel kualitas sistem sebesar -0,337 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,005$. Maka terjadi hubungan negatif antara variabel kualitas sistem dengan kepuasan nasabah.
 3. Koefisien variabel kualitas informasi sebesar 0,306 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,005$. Maka terjadi hubungan positif antara variabel kualitas informasi dengan kepuasan nasabah.
 4. Koefisien variabel kemudahan akses sebesar 0,811 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,005$. Maka terjadi hubungan positif antara variabel kemudahan akses dengan kepuasan nasabah.
- b. Uji t (Parsial), untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dimana 5% atau 0,05 adalah tingkat signifikansi yang dipilih.

Tabel 11. Hasil Uji t

Model	T	Sig.	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	-5,307	0,000	Signifikan
Kualitas Informasi (X2)	4,182	0,000	Signifikan
Kemudahan Akses (X3)	10,146	0,000	Signifikan

Sumber: Data yang diolah, 2024

1. Maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya variabel kualitas sistem (X1) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile.
 2. Maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya variabel kualitas informasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile.
 3. Maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya variabel kemudahan akses (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile.
- c. Uji F (Simultan), Jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen; Namun, jika nilainya lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara kolektif tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 12. Hasil Uji F

Model	F	Sig.
Regression	63,204	0,000

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan uji F pada tabel 4.24 menunjukkan bahwa nilai f hitung 61,204 > f tabel 2,70 dan nilai signifikansinya 0,000 < 0,05 sehingga H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kemudahan akses (X3) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile.

- d. Uji Koefisien Determinasi (R^2), Yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. *R Square* merupakan nilai koefisien determinasi masing-masing keempat variabel independen.

Tabel 13. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R square	Std. Error of the Estimate
1	.821a	.673	.663	1.217

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diketahui bahwa koefisien determinasi memiliki Adjusted R Square 0,663 yang menunjukkan bahwa variabel independent kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kemudahan akses (X3) secara simultan memberikan kontribusi terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y).

D. Pembahasan

- 1) Pengaruh variabel kualitas sistem terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Pekalongan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, variabel kualitas sistem (X1) dengan t hitung sebesar -5,307 dan t tabel sebesar 1,989, dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dalam hal ini berarti t hitung -5,307 > t tabel sebesar 1,989 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,005, maka H_0 ditolak dan H_a diterima sebagai variabel kualitas sistem berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat kualitas sistem, maka semakin rendah tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakannya. Walaupun kualitas sistem dapat menentukan bahwa terdapat kepuasan, namun semakin tinggi seorang nasabah menaruh ekspektasi terhadap kualitas sistem maka semakin banyak harapan yang diinginkan nasabah pengguna BSI Mobile. Seperti halnya semakin baiknya layanan BSI Mobile tetapi ketika nasabah menaruh ekspektasi terhadap kualitas sistem, nasabah merasakan bahwa terdapat hal-hal seperti terjadinya kesalahan transaksi sehingga kepuasan nasabah menurun.

Temuan pengaruh negatif yang signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan nasabah menunjukkan bahwa meskipun sistem BSI Mobile telah mengalami pembaruan fitur, persepsi pengguna terhadap kinerja teknis aplikasi masih belum optimal. Hasil ini dapat dijelaskan melalui *Expectation-Confirmation Theory* (Oliver, 1980), di mana tingkat kepuasan ditentukan oleh sejauh mana pengalaman aktual sesuai dengan ekspektasi pengguna. Nasabah BSI Mobile, khususnya di Kabupaten Pekalongan, memiliki ekspektasi tinggi terhadap kecepatan dan keandalan sistem digital bank syariah. Ketika sistem mengalami gangguan teknis seperti *error*, keterlambatan transaksi, atau kegagalan login, hal ini menciptakan *negative disconfirmation*, sehingga kualitas sistem yang dinilai baik secara teknis justru menimbulkan penurunan tingkat kepuasan. Kondisi ini juga memperkuat pandangan Delone dan McLean (2003) bahwa *system quality* tidak hanya diukur dari aspek fungsional, tetapi juga dari persepsi pengguna terhadap kestabilan dan responsivitas layanan.

2) Pengaruh variabel kualitas informasi terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Pekalongan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, variabel kualitas informasi (X2) dengan t hitung sebesar 4,182 dan t tabel sebesar 1,989, dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dalam hal ini berarti t hitung 4,182 > t tabel sebesar 1,989 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,005, maka H02 ditolak dan Ha2 diterima sebagai variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat kualitas informasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakannya. Sebaliknya, jika kualitas informasi yang diberikan semakin rendah, maka semakin rendah pula tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakannya.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003), bahwa kualitas informasi berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Informasi yang akurat, relevan, dan mudah dipahami akan membantu nasabah mengambil keputusan transaksi dengan lebih percaya diri. Pada konteks BSI Mobile, kualitas informasi yang baik mencakup kejelasan status transaksi, detail histori keuangan, serta kecepatan pembaruan saldo dan laporan aktivitas. Ketika aplikasi mampu menyediakan informasi secara transparan dan tepat waktu, nasabah merasa lebih aman serta memperoleh pengalaman positif dalam menggunakan layanan perbankan digital. Dengan demikian, peningkatan kualitas informasi berkontribusi langsung terhadap persepsi keandalan dan profesionalisme Bank Syariah Indonesia di mata nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung temuan sebelumnya dari Aulia Septiana Shafira et al. (2023) dan Ranti Dwi Lestari (2021) yang juga menunjukkan hubungan positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna aplikasi mobile banking. Namun, dalam konteks Kabupaten Pekalongan, tingkat kepuasan nasabah lebih dipengaruhi oleh aspek keterbukaan dan kemudahan membaca informasi berbasis syariah, seperti detail akad transaksi dan fitur zakat digital. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah tidak hanya menilai aspek teknis, tetapi juga nilai-nilai kepatuhan syariah dalam informasi yang disajikan. Oleh karena itu, pihak BSI perlu memperkuat konten edukatif dan transparansi informasi syariah di dalam aplikasi, agar dapat mempertahankan kepercayaan dan kepuasan pengguna di wilayah dengan karakteristik religius yang kuat seperti Pekalongan.

3) Pengaruh variabel kemudahan akses terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Pekalongan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, variabel kemudahan akses (X3) dengan t hitung sebesar 10,146 dan t tabel sebesar 1,989, dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dalam hal ini berarti t hitung 10,146 > t tabel sebesar 1,989 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,005, maka H03 ditolak dan Ha3 diterima sebagai variabel kemudahan akses (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan akses, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakannya.

Sebaliknya, jika kemudahan akses yang diberikan semakin rendah, maka semakin rendah pula tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakannya.

Pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan akses terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI Mobile. Hasil penelitian ini juga memperkuat teori Technology Acceptance Model (Davis, 1989) yang menegaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan penerimaan teknologi digital. Semakin mudah aplikasi digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna merasa puas dan ingin terus menggunakan layanan tersebut. Pada kasus BSI Mobile, kemudahan akses mencakup kecepatan login, tampilan menu yang intuitif, serta efisiensi waktu transaksi. Nasabah di Kabupaten Pekalongan yang sebagian besar merupakan generasi muda dan pelaku UMKM sangat mengandalkan fleksibilitas waktu dalam bertransaksi. Oleh karena itu, fitur user-friendly menjadi aspek penting yang memengaruhi loyalitas dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi perbankan syariah.

SIMPULAN

Penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan teori DeLone dan McLean dalam konteks perbankan syariah digital. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi manajemen BSI untuk memperkuat keandalan sistem BSI Mobile, menyediakan informasi yang lebih transparan, serta meningkatkan kemudahan akses bagi pengguna. Bagi regulator seperti OJK dan BI, temuan ini menegaskan pentingnya penguatan standar keamanan, perlindungan data, dan kualitas layanan digital perbankan syariah. Bagi nasabah, hasil penelitian memberikan pemahaman bahwa kepuasan dipengaruhi oleh persepsi terhadap performa sistem, kejelasan informasi, dan kemudahan penggunaan layanan. Penelitian selanjutnya disarankan menambah variabel kepercayaan dan keamanan sistem untuk memperluas pemahaman faktor kepuasan nasabah digital. Kualitas sistem memiliki pengaruh yang negatif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Pekalongan. Kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Pekalongan. Kemudahan akses memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Pekalongan. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan akses berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Pekalongan.

DAFTAR PUSTAKA

- Almuntaha Eska Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengadopsian Teknologi Internet Banking oleh Nasabah di Indonesia [Journal]. - Yogyakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, 2018. - 2 : Vol. 3 (diakses tanggal 19 mei 2024 pukul 21.10)

- Ardharanie, N. (2020). Pengaruh Pengetahuan Nasabah dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di KSPPS BMT Tumang Cabang Plaoran Magetan [IAIN Ponorogo]. http://etheses.iainponorogo.ac.id/10272/1/skripsi_nindy.pdf (diakses tanggal 20 Mei 2024 pukul 10.18)
- Aulia Septiana Shafira, dkk (2023) dengan judul "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRIMO Di Kota Semarang ". (diakses tanggal 20 Mei 2024 pukul 10.18)
- Bharati, p. (2004). An empirical investigation of decision-making satisfaction in web-based decision support systems.
www.cnbcindonesia.com diakses pada 19 Mei 2024.
www.cnbcindonesia.com diakses pada 10 Februari 2024
- Delone, W. H & McLean, E. R. (1992). Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. The Institute of Management Sciences (diakses tanggal 10 juni 2023 pukul 18,.24.
- Delone, W. H & McLean, E. R. (2003). Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. The Institute of Management Sciences (diakses tanggal 10 juni 2023 pukul 18,.24.
- Fendini Dian Septiayu Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat Di PT. PLN (Persero) Area malang [Journal]. - malang : Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2019. - Vol. 2 (diakses tanggal 19 Mei 2024 pukul 22.09)
- Fiqi Syafaati. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Mutu E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online Dan Dampaknya Pada Keputusan Nasabah Dalam Bertransaksi Secara Online (Studi Pada Nasabah Bank Negara Indonesia Syariah di DKI Jakarta) 1(diakses tanggal 10 juni 2023 pukul 18,.24.
- Fitriani, E. K. A. L. (2018). Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking. (diakses tanggal 10 juni 2023 pukul 18,.24.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9). Universitas Diponegoro.
- Nila Erina (2021), melakukan penelitian yang berjudul "pengaruh kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah"(diakses tanggal 20 Mei 2024 pukul 10.18)
- OJK Otoritas Jasa Keuangan [Online] // <https://ojk.go.id/id/data-dan-statistik/research/prosiding/Pages/BRKP-Volume-2-2020.aspx> / prod. Digital" Buletin Riset Kebijakan Perbankan (BRKP) menampilkan kajian terpilih Call for Paper Seminar Nasional Riset Kebijakan Perbankan 2020 dengan tema "Penguatan Daya Saing Industri Perbankan di Era Kompetisi. - november 13, 2020.
- Putri, N. S. (2020). Analisis Sistem Pelayanan Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh) Disusun. (diakses tanggal 20 Mei 2024 pukul 10.18)
- Putri Mauliddina he Effect of Mobile Banking Service Quality on Customer Satisfaction with Indonesian Sharia Bank (BSI) at Thursina Hospital The Effect of Mobile Banking

- Service Quality on Customer Satisfaction with Indonesian Sharia Bank ([Journal]. - 2022. (diakses tanggal 20 Mei 2024 pukul 10.18)
- Rahayu, (2020) dengan penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kc Medan Ahmad Yani.
- Ranti Dwi Lestari. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dn Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking." UIN Walisongo Semarang, 2021.
- Riamakmuriah, kartikamv. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang). 2016.
- Rojuaniah Suci Anugraheni, Tantri Yanuar Rahmat Syah, Ikramina Larasati Hazrati Havidz, Bayu Mayang Sari Analisis Faktor yang Berpengaruh terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking [Journal] // Ekonomis: Journal of Economics and Business. - Jambi : ISSN 2597-8829 (Online) , Maret 2024. - Vol. 8. - pp. 321-328.
- Saptawati Yulisa "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & manfaat mobile banking terhadap kepuasan nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia, Tbk cabang bulukumba [Journal]. - 2019. - 1 : Vol. (diakses tanggal 20 Mei 2024 pukul 10.18)
- Sania Kharismawani (2020) dengan penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Keamanan Dan Kerahasiaan Data Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Internet Banking". (diakses tanggal 20 Mei 2024 pukul 10.18)
- Sugiyono. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D No Title. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Cetakan Ke). Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alvabeta.
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alvabeta.
- Sulle Yohanatan Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Komitmen Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Papua Cabang Kepi) [Journal]. - [s.l.] : Jurnal Ilmu Hukum Humaniora dan Politik, 2022. - 1 : Vol. 2. - p. 102 (diakses tanggal 20 Mei 2024 pukul 10.18)
- Sulfiana, E. (2020). Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru. (diakses tanggal 20 Mei 2024 pukul 10.18)
- Susanti, N. (2021). Pengaruh Gaya Hidup Dan Literasi Keuangan Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Lain Bukittinggi Terhadap Minat Memilih Bekerja Di Bank Syariah (Studi Kasus: Mahasiswa Angkatan 2017 S1 Perbankan Syariah Lain Bukittinggi). 1–89. (diakses tanggal 20 Mei 2024 pukul 11.24)
- Yohani, R. et. a. (2022). Pengaruh Kemudahan Akses terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bank Muamalat KCP Kisaran. 2(1), 844–853
- Zahara Nely "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan Mobile Banking Paa Bank Syariah [Journal]. - Di Yogyakarta : Bitkom Research, 2021. - 3 : Vol. 1. - p. 62.