

ABSTRAK

Riska Agustin Andreani. 2026. *Pengaruh Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Di Banjarmasin*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Erissa Nilasari, S.P., M.P.

Kata Kunci: Keamanan, Kemudahan, *Mobile Banking*

Perkembangan teknologi perbankan mendorong bank untuk menghadirkan layanan yang cepat, mudah, dan aman bagi nasabah. Salah satu inovasi tersebut adalah mobile banking yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara fleksibel melalui smartphone tanpa harus mendatangi kantor bank. Namun, di balik kemudahan tersebut, aspek keamanan menjadi perhatian utama, mengingat maraknya kejahatan siber yang mengancam data nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan dan kemudahan terhadap kepuasan pengguna mobile banking pada Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah teknik sampling insidental dan teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda dan pengujian data menggunakan bantuan software IBM SPSS Statistics 25 For Windows.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel keamanan dan kemudahan secara bersama-sama berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan, ditunjukkan oleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $8,650 > F$ tabel $3,090$. Secara parsial, variabel keamanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y), dengan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,043 > t$ tabel $1,984$. Demikian pula, variabel kemudahan (X_2) juga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan, dengan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,950 > t$ tabel $1,984$. Dengan demikian, baik secara simultan maupun parsial, keamanan dan kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan responden.

ABSTRACT

Riska Agustin Andreani. 2026. *The Influence of Security and Convenience on the Satisfaction of Mobile Banking Users at Bank Syariah Indonesia in Banjarmasin.* Thesis, Sharia Banking Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business. Supervisor: Erissa Nilasari, S.P., M.P.

Keywords: Security, Convenience, Mobile Banking

The development of banking technology encourages banks to provide fast, easy, and safe services for customers. One of these innovations is mobile banking which allows customers to do transactions flexibly through smartphones without having to go to the bank office. However, behind the convenience, the security aspect is the main concern, considering the rampant cybercrime that threatens customer data. This research aims to analyze the effect of security and convenience on the satisfaction of mobile banking users at Bank Syariah Indonesia in Banjarmasin.

This type of research is quantitative research using a descriptive approach, data collection techniques using questionnaires. The sampling technique used by the researcher is an incidental sampling technique and the data analysis technique used is the multiple linear regression analysis method and data testing using the help of the IBM SPSS Statistics 25 For Windows software.

The results of the analysis show that the safety and convenience variables together have a significant effect simultaneously on satisfaction, shown by the significance value of $0.000 < 0,05$ and the value of F calculated $8,650 > F$ table $3,090$. Partially, the security variable (X_1) has a significant effect on satisfaction (Y), with a significance value of $0.003 < 0.05$ and a calculated t value of $3,043 > t$ table $1,984$. Similarly, the ease variable (X_2) also has a partially significant effect on satisfaction, with a significance value of $0.004 < 0.05$ and a calculated t value of $2,950 > t$ table $1,984$. Thus, both simultaneously and partially, safety and convenience have a significant influence on the satisfaction of respondents.