

BAB I

PENDAHULUAN

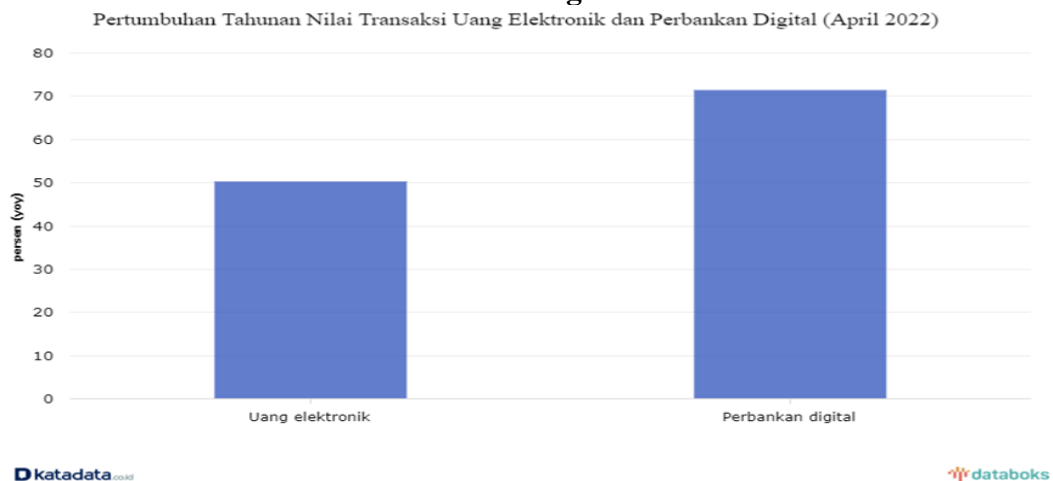
A. Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya perkembangan era digitalisasi, penggunaan teknologi terjadi di setiap aspek kehidupan manusia. Hal ini membuat semakin banyak pihak yang mengadopsi perkembangan teknologi tersebut. Teknologi informasi adalah berbagai bentuk perkembangan teknologi yang digunakan untuk membantu usaha manusia dalam hal memperoleh dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik. Sektor perbankan adalah lembaga yang memiliki peran penting dalam perekonomian masyarakat. Untuk itu, layanan perbankan perlu mengembangkan teknologi informasi dengan mentransformasikannya menjadi layanan perbankan digital (Mutiasari, 2020, hlm. 33).

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/ POJK. 03/ 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, menyebutkan bahwa “layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*) serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan”. Perbankan digital adalah komputerasi jasa perbankan tradisional. Layanan ini memungkinkan penggunanya untuk mengakses produk-produk perbankan melalui *online* atau melalui platform elektronik (Haralayya, 2021, hlm. 17).

Berdasarkan laporan Bank Indonesia (BI) April 2022, nilai transaksi uang elektronik dan perbankan digital di Indonesia tumbuh pesat, sejalan dengan pertumbuhan ekonomi digital yang terus melaju di masa pandemi Covid-19.

Gambar 1.1
Pertumbuhan Tahunan Nilai Transaksi Uang Elektronik dan Perbankan Digital



Sumber: Databoks 2022

Dari data tersebut terlihat bahwa Indonesia memiliki nilai transaksi perbankan digital yang tumbuh sebesar 71,4% (YoY) menjadi Rp5,33 triliun, sedangkan nilai transaksi keuangan elektronik tumbuh sebesar 50,3% (YoY) menjadi Rp34,3 triliun pada periode yang sama. Pesatnya penggunaan layanan perbankan digital telah meningkatkan antusiasme masyarakat yang mencakup hampir semua layanan perbankan langsung, mulai dari pengelolaan rekening, pengelolaan keuangan, otorisasi transaksi, pembukaan dan penutupan rekening, transaksi digital dan layanan produk keuangan lainnya (Retno, 2022, hlm. 5).

Generasi Z merupakan generasi yang lahir antara tahun 1996 hingga 2010. Generasi ini dikenal sebagai generasi yang sering berinteraksi dengan dunia digital, tentunya sudah tidak asing lagi dalam menggunakan layanan perbankan digital. Perbankan digital merupakan inovasi teknologi yang dikembangkan oleh bank agar transaksi keuangan dapat dilakukan secara praktis, mudah dan efisien. Generasi Z memiliki pandangan positif terhadap perbankan digital dan tertarik untuk terus menggunakannya untuk kebutuhan finansial mereka (Faddila dkk., 2022, hlm. 2).

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank Syariah yang didirikan pada tanggal 1 Februari 2021. Bank Syariah Indonesia merupakan hasil merger dari PT. Bank Mandiri Syariah (BSM), PT. Bank BRI Syariah (BRIS), dan PT. Bank BNI Syariah (BNIS). Hasil merger 3 BUMN perbankan tersebut menjadikan BSI sebagai bank syariah terbesar di Indonesia. Dalam rangka menarik minat nasabah, BSI menghadirkan 2 (dua) jenis pelayanan yaitu pelayanan BSI perbankan langsung dan pelayanan *mobile banking* (Atmaja, 2018, hlm. 49).

Mobile banking adalah layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna untuk melakukan aktivitas transaksi perbankan melalui perangkat seluler seperti ponsel, *smartphone*, atau tablet. Dengan demikian *mobile banking* berbeda dari sistem perbankan secara langsung. Dibandingkan dengan layanan yang dilakukan di cabang, *mobile banking* menawarkan banyak keuntungan seperti kebebasan waktu dan tempat, dan efisiensi setiap transaksi perbankan. (Laukkanen, 2017, hlm. 42).

Maraknya penggunaan *mobile banking* menarik untuk dikaji mengenai faktor keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Sebagai bentuk adaptasi teknologi informasi di era modern, Bank Indonesia Syariah telah meluncurkan layanan *mobile banking* berbasis Syariah yaitu aplikasi *BSI Mobile* yang bertujuan untuk memudahkan transaksi dan memberikan informasi kepada nasabah melalui fitur-fitur yang disediakan. Salah satu fasilitas yang sering digunakan masyarakat yang ingin menjadi nasabah baru adalah dengan menggunakan fitur buka rekening *online* di aplikasi *BSI Mobile* (Syahniar, 2021, hlm. 3).

Kepuasan dalam menggunakan layanan *BSI Mobile* sangat penting dalam menentukan kualitas sebuah inovasi perbankan digital. Menurut Kotler & Keller (2009), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Maka dari itu semakin tinggi tingkat kualitas layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang dihasilkan. Selain itu, referensi lain menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan diantaranya yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan (termasuk keamanan, dan kecepatan layanan), emosional, harga, biaya dan kemudahan dalam penggunaan (Oetama & Sari, 2017, hlm. 60).

Salah satu nasabah produktif Bank Indonesia Syariah adalah mahasiswa, dan *BSI Mobile* merupakan layanan yang memanfaatkan kemajuan teknologi, sehingga

kualitasnya perlu secara terus-menerus ditingkatkan demi tercapainya kepuasan nasabah, karena karakteristik teknologi terletak pada kecepatan, kemudahan layanan, dan keamanan. Oleh karena itu, sebagai Generasi Z yang merespon perkembangan teknologi, mahasiswa merupakan salah satu kelompok yang banyak menggunakan layanan perbankan, khususnya dalam layanan digital. Hal ini didukung dengan perubahan pola digital yang sedang populer di kalangan mahasiswa seperti Generasi Z sehingga mahasiswa ingin melakukan hal-hal yang serba instan dan praktis dalam hal bertransaksi untuk kebutuhan sehari-hari (Pratiwi & Wijaya, 2023, hlm. 6).

Fitur pembukaan rekening *online* merupakan salah satu inovasi dari BSI yang memungkinkan nasabah dapat melakukan pembukaan rekening bank melalui aplikasi *mobile banking* yang mudah, praktis dan tentunya lebih efektif dan efisien waktu. Cukup dengan menggunakan *smartphone* maka layanan tersebut dapat diakses secara mandiri maupun dengan bantuan *customer service* di cabang Bank Syariah Indonesia terdekat. Pembukaan rekening secara *online* telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 12/PJOK/03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum. Durasi dalam pembukaan rekening *online* hanya memakan waktu kurang lebih 20 menit untuk setiap pembukaan rekening. Pelayanan ini dapat diakses 24 jam oleh nasabah, sehingga nasabah tidak perlu khawatir terkait waktu dalam pembukaan rekening secara *online* (Rani, 2022, hlm. 4).

Keamanan aplikasi BSI *Mobile* telah terjamin dalam menjaga kerahasiaan dan melindungi informasi mengenai data diri nasabah. Aplikasi ini telah terdaftar dan diawasi secara resmi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Aplikasi BSI *Mobile* juga

menerapkan 2 sistem keamanan, yaitu *password* untuk mengakses rekening dan PIN untuk melakukan transaksi. Hanya nasabah saja yang bisa mengaksesnya. Nasabah dapat merasa aman dan nyaman pada saat melakukan pembukaan rekening sehingga nasabah tidak perlu khawatir terhadap terjadinya kebocoran data yang mengakibatkan penipuan dan pencurian data dari pihak yang tidak berwenang (Cahayani, 2022, hlm. 5).

Kemudahan penggunaan aplikasi BSI *Mobile* dalam fitur pembukaan rekening *online* adalah akses aplikasi yang mudah dipahami dan mudah digunakan dengan tampilan yang modern dan *interface* yang *user friendly* sehingga akan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi nasabah dalam melakukan pembukaan rekening. Persyaratan yang diperlukan adalah nasabah cukup menyiapkan kartu identitas (KTP), NPWP untuk wajib pajak dan perangkat yang mendukung dan foto data diri (Faizah, 2021, hlm. 27).

Kecepatan layanan aplikasi BSI *Mobile* dalam melakukan pembukaan rekening secara *online* adalah hanya dengan waktu yang relatif singkat, dan dalam hitungan menit rekening nasabah dapat langsung terbentuk. Layanan ini membantu nasabah mengefisienkan waktu untuk tidak terlalu lama menunggu dan mengantri dalam pembuatan rekening yang biasa dilakukan di Cabang. Selain itu, nasabah juga dapat mengakses layanan ini kapan saja dan dimana saja (Iksan, 2022, hlm. 3).

Dengan demikian, kepuasan terhadap fitur pembukaan rekening *online* melalui aplikasi BSI *Mobile* tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Oleh karenanya penting bagi Bank Syariah

Indonesia untuk memberikan layanan yang berkualitas, hal ini sejalan dengan Q.S. Al Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا

تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

“Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”

Dalam ayat tersebut, menekankan bahwa Islam mewajibkan untuk memberikan segala sesuatu yang terbaik dan bukan yang buruk. Hal tersebut juga berlaku pada keseluruhan kualitas dan keunggulan layanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia adalah yang terbaik melalui fitur dan layanan dalam aplikasi BSI *Mobile* (Ahla, 2022, hlm. 8).

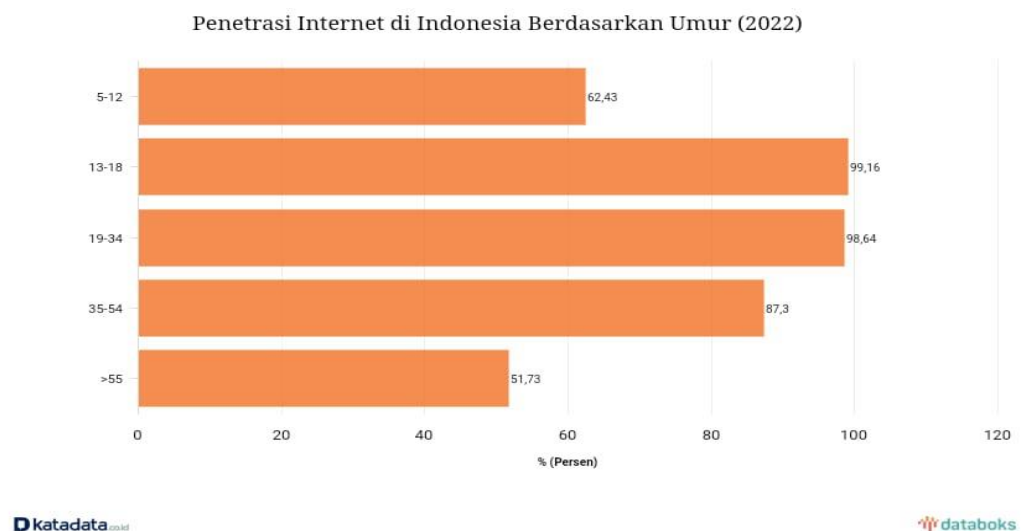
Berdasarkan laporan keuangan BSI yang dikutip dari situs resmi [www.Bank Syariah Indonesia.com](http://www.BankSyariahIndonesia.com), tercatat per September 2021, terdapat 12,1 juta pengguna aktif BSI *Mobile*, dan 3,9 juta pengguna telah melakukan pendaftaran dan aktivasi rekening baru secara *online* termasuk melalui Aplikasi BSI *Mobile*. Kemudian pada tahun 2022 BSI menemukan bahwa jumlah pengguna layanan digital BSI *Mobile* telah mencapai 4,81 juta pengguna. Nilai tersebut meningkat sebesar 39% dibandingkan tahun 2021. Sehingga, diharapkan penggunaan layanan *mobile banking* akan semakin berkembang di masa yang akan datang, termasuk potensi meningkatnya penggunaan layanan

pembukaan rekening *online* yang ditawarkan oleh BSI diperuntukan bagi nasabah yang ingin membuka rekening lebih mudah.

BSI telah melakukan banyak kerjasama dengan perguruan tinggi termasuk UIN Antasari Banjarmasin. Mahasiswa angkatan aktif akan menjadi fokus penelitian ini, dikarenakan mahasiswa angkatan 2019-2022 yang rata-rata berada di usia 18-22 tahun. Dimana usia tersebut dikategorikan sebagai generasi Z yang responsif terhadap kemajuan teknologi digital terutama penggunaan *smartphone* atau internet (Sulmi dkk., 2021, hlm. 60).

Pernyataan di atas diperkuat oleh survey yang dilakukan APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) pada tahun 2022 tentang Penetrasi Internet di Kalangan Remaja Tertinggi di Indonesia.

Gambar 1.2
Penetrasi Internet di Kalangan Remaja Tertinggi di Indonesia



Sumber: Databoks 2022

Dalam laporan tersebut, APJII mengungkapkan penetrasi internet Indonesia mencapai 77,02% pada tahun 2021-2022. Kelompok generasi Z menempati posisi puncak sebagai pengguna internet terbanyak di Indonesia, yaitu berdasarkan usia, penetrasi internet tertinggi berada pada kelompok usia 13-18 tahun. Hampir seluruhnya 99,16% kelompok usia tersebut terhubung ke internet. Selanjutnya, kelompok usia 19-34 tahun memiliki penetrasi internet sebesar 98,64%. Sehingga, penilaian mahasiswa sebagai bagian dari Generasi Z memiliki manfaat yang signifikan, yaitu pertama, dapat mendukung peningkatan layanan BSI di masa mendatang. Kedua, respon mahasiswa dapat dijadikan sebagai bahan untuk pengajuan dalam perbaikan kualitas. Dan yang ketiga, menggambarkan karakteristik nasabah. Kepuasan mahasiswa sebagai nasabah, perlu diperhatikan sebagai indikator Bank Syariah Indonesia dalam menjaga loyalitas dan berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanannya khususnya dalam layanan perbankan digital (Maulana & Nasution, 2021, hlm. 2).

Oleh karena demikian, peran dan tanggapan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin sebagai salah satu perguruan Islam Negeri yang mengedepankan anjuran Al-Qur'an dan Sunnah, dimana prinsip-prinsip syariah tentunya telah tertanamkan dalam diri mahasiswa. Selain itu, Bank Syariah Indonesia merupakan bank yang banyak digunakan oleh mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin untuk melakukan transaksi seperti pembayaran UKT (Uang Kuliah Tunggal) dan penerimaan beasiswa. Fitur pembukaan rekening *online* adalah solusi layanan menabung digital berbasis syariah yang singkat, mudah dan nyaman untuk digunakan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin sebagai bagian dari generasi Z. Melalui kepuasan dalam menggunakan

aplikasi *BSI Mobile*, yang merupakan salah satu *mobile banking* syariah terbaik, sangat penting dalam penelitian ini guna untuk menentukan perkembangan dan keberlanjutan Bank Syariah Indonesia di masa yang akan datang (Mustikasari, 2023, hlm. 4).

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas penulis tertarik untuk menulis penelitian yang berjudul “Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, dan Kecepatan Layanan Pembukaan Rekening *Online* terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Menggunakan Aplikasi *BSI Mobile*”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan pembukaan rekening *online* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi *BSI Mobile*?
2. Apakah kemudahan, keamanan penggunaan dan kecepatan layanan pembukaan rekening *online* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi *BSI Mobile*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan pembukaan rekening *online* secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.
2. Menganalisis pengaruh keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan pembukaan rekening *online* secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.

D. Kegunaan Penelitian

Secara ringkas manfaat dan kegunaan penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan mempunyai kontribusi dalam menambah ilmu pengetahuan tentang pengaruh keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan pembukaan rekening *online* terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.
2. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan sumber referensi bagi yang memerlukan. Sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut tentang pengaruh keamanan dan kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan pembukaan rekening *online* terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.
3. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi dan komunikasi untuk menambah pengetahuan peneliti mengenai penelitian

di lapangan serta menjadi sarana pengembangan teori yang didapatkan di bangku kuliah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran pengaruh keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan pembukaan rekening *online* terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadi kesalahpahaman dalam maksud memahami penelitian ini, oleh sebab itu, akan diberikan definisi operasional sebagai berikut:

1. Keamanan

Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat melakukan transaksi melalui *mobile banking* (Saputro, 2020, hlm. 7). Keamanan yang dimaksud adalah terjaganya kerahasiaan data pribadi nasabah dalam hal ini mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam menggunakan fitur pembukaan rekening *online* melalui aplikasi BSI *Mobile*.

2. Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan adalah tingkat dimana seseorang yakin bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras dari pemakainya (Ningrum, 2020, hlm. 26). Kemudahan

penggunaan dalam hal ini, adalah nasabah yaitu mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin merasa yakin bahwa akses terhadap fitur pembukaan rekening *online* di aplikasi *BSI Mobile* adalah mudah dan nyaman untuk digunakan.

3. Kecepatan Layanan

Kecepatan layanan adalah suatu kemampuan untuk melakukan pelayanan dengan cepat (*responsive*). Pelayanan adalah suatu bagian atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Kharismahendra & Hutasoit, 2021, hlm. 48). Aplikasi *BSI Mobile* dapat memberikan kecepatan layanan kepada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam fitur pembukaan rekening *online* dengan waktu yang singkat dan efisien.

4. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan merupakan keadaan yang dicapai bila suatu produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan (Cahyani, 2022, hlm. 14). Kemudian menurut Sarwono (1998) mahasiswa adalah setiap orang yang resmi terdaftar dan belajar diperguruan tinggi tertentu dengan rentang usia 18-30 tahun (Gafur, 2015, hlm. 17). Kepuasan dalam penelitian ini adalah kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa aktif Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

5. Aplikasi *BSI Mobile*

BSI Mobile merupakan aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia yang berfungsi untuk memberikan kemudahan

bertransaksi melalui beragam fitur dalam satu aplikasi dengan cara yang aman, cepat dan mudah. Salah satu fitur yang dibahas dalam penelitian ini adalah pembukaan rekening *online* melalui aplikasi *BSI Mobile*.

6. Fitur Pembukaan Rekening *Online*

Fitur pembukaan rekening *online* adalah layanan aplikasi *BSI Mobile* yang diluncurkan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan. Nasabah bisa membuat rekening melalui *handphone* nasabah sendiri dengan mudah, cepat, dan waktu yang tidak terbatas (Rani, 2022, hlm. 15). Fitur pembukaan rekening *online* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pembukaan rekening secara *online* melalui aplikasi yang diakses secara mandiri maupun dengan bantuan dari *Customer Service* di cabang Bank Syariah Indonesia terdekat.

F. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No.	Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Wahyu Jalil Saputro (2020)	Pengaruh Faktor Kemudahan dan Faktor Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> dibuktikan dengan nilai sebesar 0,309, keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> dibuktikan dengan nilai sebesar 8,275, kemudahan dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> di BRIS KCP Ponorogo dibuktikan dengan nilai sebesar 0,812.	Persamaan penelitian Wahyu Jalil Saputro dengan yang penulis lakukan adalah sama-sama membahas faktor keamanan dan kemudahan sebagai variabel X dan kepuasan nasabah sebagai variabel Y dalam penggunaan <i>mobile banking</i> . Metode yang digunakan dalam penulisan juga sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.	Perbedaan penelitian Wahyu Jalil Saputro dengan yang penulis lakukan adalah bahwa penelitian ini memuat kecepatan layanan sebagai variabel X dengan lebih berfokus kepada fitur pembukaan rekening <i>online</i> aplikasi BSI <i>Mobile</i> .

2.	Moh Dendy Irawan (2020)	Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening <i>Online</i> Melalui <i>Mobile Banking</i> Mandiri Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Area Surabaya Kota	Hasil penelitian ini dapat menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil dari perhitungan regresi berganda dan pendapat nasabah Bank Syariah Mandiri di area Surabaya Kota. kesimpulan yang dapat diambil yaitu kualitas layanan mempunyai tingkat kepuasan nasabah dengan diartikan hasil dari penelitian ini lebih mengarah ke positif sehingga regresi berganda berjalan dengan baik.	Persamaan penelitian Moh Dendy Irawan dengan yang penulis lakukan adalah sama-sama membahas mengenai pembukaan rekening <i>online</i> sebagai fokus penelitian dan kepuasan nasabah sebagai variabel Y. Metode yang digunakan dalam penulisan juga sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.	Perbedaan penelitian Moh Dendy Irawan dengan yang penulis lakukan adalah bahwa penelitian tersebut memuat kualitas layanan sebagai variabel X sedangkan penulis lebih spesifik kepada keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan fitur pembukaan rekening <i>online</i> sebagai variabel X.
3.	Nabila Aulia Zahra (2021)	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> (M-Banking) Bank Syariah Mandiri (Studi Analisis Pada Nasabah Bank	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kegunaan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan.	Persamaan penelitian Nabila Aulia Zahra dengan yang penulis lakukan adalah sama-sama membahas mengenai kemudahan penggunaan sebagai variabel X dan fokus kepuasan nasabah sebagai variabel Y. Metode yang digunakan dalam penulisan juga sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan	Perbedaan penelitian Nabila Aulia Zahra dengan yang penulis lakukan adalah bahwa penelitian tersebut memuat kemanfaatan dan kepercayaan sebagai variabel X sedangkan penulis memuat keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan fitur pembukaan rekening <i>online</i> sebagai variabel X.

		Syariah Mandiri di Bekasi Barat)		teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.	
4.	Nur Aisyah Febriani. P (2021)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Di Yogyakarta	Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan, kemudahan, desain dan biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, semakin tinggi tingkat kualitas layanan <i>mobile banking</i> maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat. Sedangkan pada variabel kecepatan yang diperoleh hasil bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta.	Persamaan penelitian Nur Aisyah Febriani. P dengan yang penulis lakukan adalah sama-sama kepuasan nasabah sebagai variabel Y. Metode yang digunakan dalam penulisan juga sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.	Perbedaan penelitian Nur Aisyah Febriani. P dengan yang penulis lakukan adalah bahwa penelitian tersebut memuat kualitas layanan sebagai variabel X sedangkan penulis memuat keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan fitur pembukaan rekening <i>online</i> sebagai variabel X.
5.	Baiq Hilwiyatul Ahla (2022)	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang memperoleh nilai sig untuk variabel kualitas layanan <i>mobile banking</i> sebesar $0,0000 < 0,05$	Persamaan penelitian Baiq Hilwiyatul Ahla dengan yang penulis lakukan adalah sama-sama membahas kepuasan nasabah sebagai variabel Y. Metode yang digunakan dalam penulisan juga sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan	Perbedaan penelitian Baiq Hilwiyatul Ahla dengan yang penulis lakukan adalah bahwa penelitian tersebut memuat kualitas layanan sebagai variabel X sedangkan penulis memuat keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan fitur pembukaan

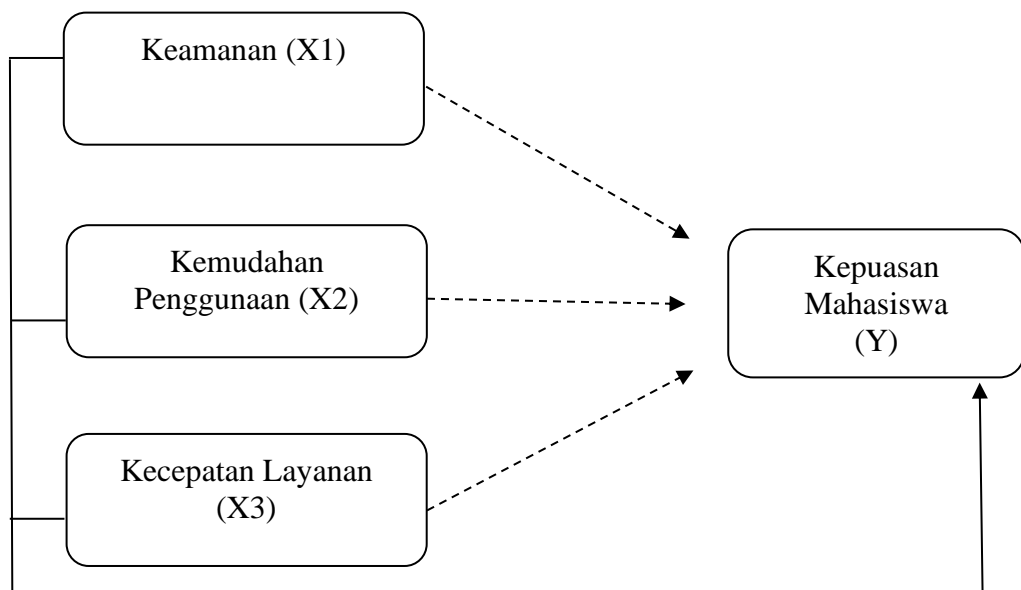
			dan nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel ($13.807 > 1.985$). Besarnya pengaruh variabel kualitas layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah adalah 67%.	teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.	rekening <i>online</i> sebagai variabel X.
6.	M. Refomarvio, Marpen Bakri (2022)	Pengaruh Model Pembukaan Layanan Rekening <i>Online</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Bandar Lampung)	Hasil dari penelitian ini adalah variabel Model Pelayanan Pembukaan Rekening Online mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. Dari segi ekonomi, model layanan pembukaan rekening <i>online</i> merupakan upaya pemanfaatan teknologi yang berguna untuk kepentingan nasabah. Teknologi yang dimanfaatkan secara benar dan sesuai dengan porsi dan fungsinya, dapat mendatangkan manfaat yang luar biasa bagi kehidupan, terutama dalam hal mempermudah kehidupan.	Persamaan penelitian M. Refomaryio dan Marpen Bakri dengan yang penulis lakukan adalah sama-sama membahas mengenai pembukaan rekening <i>online</i> sebagai fokus penelitian dan kepuasan nasabah sebagai variabel Y. Metode yang digunakan dalam penulisan juga sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.	Perbedaan penelitian M. Refomaryio dan Marpen Bakri dengan yang penulis lakukan adalah bahwa penelitian tersebut memuat model layanan sebagai variabel X sedangkan penulis lebih spesifik kepada keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan fitur pembukaan rekening <i>online</i> sebagai variabel X.

Sumber: Data diolah, Nadita Aisyah Fitri, 2023.

G. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dibuat untuk memudahkan peneliti dalam menjelaskan atau menggambarkan variabel X dan variabel Y. Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan permasalahan mengenai bagaimana kepuasan dalam menggunakan fitur pembukaan rekening *online* melalui aplikasi *BSI Mobile*. Apakah pembukaan rekening *online* secara signifikan dapat memberikan kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile* dengan adanya keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan terhadap akses fitur tersebut.

Gambar 1.3



Keterangan:

-----> : Parsial

————> : Simultan

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diduga dalam penelitian ini adalah:

1. Pengaruh keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan pembukaan rekening *online* terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi *BSI Mobile*.

H₀: Keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan pembukaan rekening *online* tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi *BSI Mobile*.

H₁: Keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan pembukaan rekening *online* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi *BSI Mobile*.

2. Pengaruh keamanan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan pembukaan rekening *online* secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi *BSI Mobile*.

H₀: Keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan pembukaan rekening *online* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi *BSI Mobile*.

H₁: Keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan pembukaan rekening *online* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi *BSI Mobile*.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dari susunan penelitian ini, maka perlu dikemukakan bab per bab sehingga akan terlihat

rangkuman dalam penelitian ini secara sistematis. Adapun penulisan sistematik ini disusun dalam lima bab sebagai berikut:

BAB I merupakan pendahuluan. Pada bab ini akan dijelaskan secara singkat mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional dan sistematika penulisan.

BAB II merupakan landasan teori. Pada bab ini disajikan informasi mengenai teori yang relevan terkait dengan keamanan, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan terhadap kepuasan nasabah.

BAB III merupakan metode penelitian. Pada bab ini disajikan informasi secara deskriptif tentang bagaimana penelitian dilaksanakan, jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengambilan data, dan teknik analisis data.

BAB IV merupakan penyajian data dan analisis. Pada bab ini disajikan hasil penelitian yang telah dilaksanakan berupa hasil penelitian yang berisi analisis terhadap beberapa permasalahan beserta jawaban atas rumusan masalah.

BAB V merupakan penutup. Pada bab ini berisi kesimpulan dari penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitiannya.