AKAD: Jurnal Ekonomi, Perbankan dan Akuntansi Syariah
ISSN: 3090-031X
Volume 3 Nomor 1 Tahun 2026
https://ejournal.almusthofa.org/index.php/akad/index

ANALISIS PEMANFAATAN DIGITAL BANKING DALAM MENINGKATKAN KEMUDAHAN TRANSAKSI NASABAH PADA BANK BSI

Sarwono [1], Ria Astuti Safitri [2],Muhammad Al Faridzi Revo Fahlevi[3],Kurniawan[4],Wargo[5], Ahmad Edi Saputra[6]
[123456]*Institud islam al- Mujaddid sabak*
Sarwonos808@gmail.com , *Riaastutisafitri0@gmail.com* , *muhammadalfaridzi116@gmail.com* , *iwanbe.iims@gmail.com* , *argowargo1@gmail.com* , *ahmad.edi.saputra75@gmail.com*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use atau PEOU) dan Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness atau PU) terhadap kemudahan transaksi nasabah melalui layanan digital banking Bank Syariah Indonesia (BSI). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya pemanfaatan teknologi digital dalam layanan perbankan yang menuntut kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan transaksi bagi nasabah. Kerangka teori yang digunakan adalah Technology Acceptance Model (TAM), yang menjelaskan penerimaan teknologi berdasarkan persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat teknologi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan dari 150 responden yang merupakan pengguna aktif BSI Mobile, dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan. Hasil analisis menunjukkan bahwa PEOU dan PU secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan transaksi nasabah. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,685 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 68,5% variasi kemudahan transaksi, sedangkan sisanya sebesar 31,5% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menegaskan pentingnya pengembangan aplikasi perbankan digital yang mudah dioperasikan dan memberikan manfaat nyata bagi nasabah. Oleh karena itu, BSI perlu meningkatkan kualitas antarmuka, efisiensi proses transaksi, dan keandalan layanan digital guna memperkuat pengalaman serta kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *digital banking, Technology Acceptance Model (TAM), persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, kemudahan transaksi, BSI Mobile.*

PENDAHULUAN

ransformasi digital telah menjadi pilar strategis bagi industri perbankan global, termasuk sektor perbankan syariah di Indonesia. Perkembangan teknologi informasi mendorong lembaga keuangan untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, efisien, fleksibel, dan mudah diakses oleh masyarakat. Perubahan perilaku konsumen yang semakin terbiasa menggunakan perangkat digital juga meningkatkan kebutuhan terhadap layanan perbankan yang dapat diakses tanpa harus mendatangi kantor cabang. Dalam kondisi tersebut, digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana modernisasi operasional, tetapi juga menjadi bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan dan daya saing lembaga keuangan. Vives (2019) menjelaskan bahwa perkembangan teknologi digital telah mengubah struktur persaingan dan mendorong inovasi dalam industri perbankan, sehingga kemampuan

beradaptasi terhadap perubahan teknologi menjadi faktor penting bagi keberlanjutan bisnis perbankan.

Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai bank hasil penggabungan tiga bank syariah milik negara pada tahun 2021, memiliki peran strategis dalam memperluas akses layanan keuangan syariah melalui pemanfaatan teknologi digital. Pengembangan layanan digital memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas perbankan, seperti pemeriksaan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, dan transaksi lainnya secara lebih praktis. Namun, ketersediaan teknologi dan kelengkapan fitur tidak secara otomatis menjamin bahwa layanan tersebut diterima dan dimanfaatkan secara optimal oleh nasabah. Tingkat penerimaan teknologi turut dipengaruhi oleh persepsi pengguna mengenai kemudahan pengoperasian, manfaat yang diperoleh, serta kesesuaian sistem dengan kebutuhan transaksi mereka. Davis (1989) menegaskan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan merupakan dua faktor utama yang memengaruhi penerimaan seseorang terhadap teknologi informasi.

Dalam praktiknya, penggunaan layanan digital banking masih dapat menghadapi berbagai kendala, seperti kesulitan memahami antarmuka aplikasi, proses transaksi yang dianggap rumit, keterbatasan pemahaman teknologi, dan kekhawatiran terhadap keamanan transaksi. Kendala tersebut dapat memengaruhi pengalaman nasabah serta menurunkan keinginan mereka untuk menggunakan layanan digital secara berkelanjutan. Sebaliknya, aplikasi yang mudah dipahami dan memberikan manfaat nyata berpotensi meningkatkan kenyamanan serta efisiensi aktivitas perbankan. Venkatesh dan Davis (2000) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap manfaat sistem, yang turut membentuk keputusan penggunaan teknologi dalam aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, analisis terhadap persepsi nasabah menjadi penting untuk memahami faktor-faktor yang berkaitan dengan kemudahan transaksi melalui layanan digital banking BSI.

Kerangka teoritis penelitian ini menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap penggunaan teknologi informasi. Model ini merupakan pengembangan dari teori psikologi sosial yang menjelaskan bagaimana keyakinan dan persepsi seseorang memengaruhi sikap serta perilakunya. TAM menempatkan dua konstruk utama, yaitu Perceived Ease of Use (PEOU) atau persepsi kemudahan penggunaan dan Perceived Usefulness (PU) atau persepsi kegunaan. Kedua konstruk tersebut digunakan untuk menjelaskan alasan seseorang menerima, menggunakan, atau menolak suatu sistem teknologi. Dalam perkembangannya, TAM telah banyak diterapkan untuk mengkaji penerimaan berbagai sistem informasi, termasuk layanan keuangan berbasis digital (King & He, 2006). Dengan demikian, TAM relevan digunakan untuk menganalisis persepsi nasabah terhadap layanan digital banking BSI.

Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use atau PEOU) didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem tidak memerlukan usaha yang berlebihan (Davis, 1989). Dalam konteks digital banking BSI, konstruk ini berkaitan dengan kemudahan nasabah dalam memahami tampilan aplikasi, menemukan fitur yang dibutuhkan, mengikuti tahapan transaksi, dan menyelesaikan aktivitas perbankan. Aplikasi yang memiliki navigasi sederhana, instruksi yang jelas, serta prosedur transaksi yang mudah

dipahami dapat mengurangi beban kognitif pengguna. Venkatesh dan Davis (2000) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor penting dalam membentuk penerimaan teknologi, meskipun pengaruhnya dapat berbeda bergantung pada konteks penggunaan. Oleh sebab itu, semakin mudah aplikasi BSI dioperasikan menurut persepsi nasabah, semakin besar potensi aplikasi tersebut mendukung proses transaksi yang praktis dan efisien. Berdasarkan pemikiran tersebut, PEOU menjadi variabel penting untuk menguji hubungan antara pengalaman penggunaan aplikasi dan kemudahan transaksi nasabah.

Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness atau PU) merupakan keyakinan individu bahwa penggunaan suatu teknologi dapat meningkatkan efektivitas dan kinerja aktivitas yang dilakukannya (Davis, 1989). Dalam layanan digital banking BSI, persepsi kegunaan dapat tercermin dari kemampuan aplikasi dalam mempercepat transaksi, mempermudah pembayaran, menyediakan informasi rekening, dan mengurangi kebutuhan nasabah untuk mengunjungi kantor cabang. Manfaat tersebut menjadi pertimbangan penting karena nasabah cenderung memilih layanan yang memberikan nilai tambah dibandingkan metode transaksi yang dianggap kurang efisien. Venkatesh dan Davis (2000) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki peran penting dalam menjelaskan penerimaan dan niat penggunaan teknologi. Apabila nasabah menilai bahwa layanan digital BSI membantu memenuhi kebutuhan perbankan secara efektif, mereka cenderung memandang penggunaan aplikasi tersebut sebagai pilihan yang bermanfaat. Dengan demikian, PU digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sejauh mana manfaat yang dirasakan nasabah berkaitan dengan kemudahan transaksi digital.

Hubungan antara PEOU dan PU juga menjadi bagian penting dalam menjelaskan penerimaan teknologi melalui TAM. Davis (1989) menemukan bahwa kemudahan penggunaan dapat berkaitan dengan persepsi kegunaan karena sistem yang lebih mudah dioperasikan memungkinkan pengguna menyelesaikan aktivitas dengan lebih efektif. Dalam konteks BSI, aplikasi yang mudah dipahami dapat membantu nasabah memanfaatkan fitur transaksi tanpa menghabiskan banyak waktu untuk mempelajari prosedurnya. Meskipun demikian, kemudahan penggunaan dan kegunaan merupakan dua konstruk yang berbeda karena suatu aplikasi dapat mudah digunakan, tetapi belum tentu memberikan manfaat yang dianggap signifikan oleh penggunanya. Sebaliknya, aplikasi yang menawarkan banyak manfaat mungkin tetap menghadapi hambatan penerimaan apabila prosedur penggunaannya terlalu rumit. Oleh karena itu, pengujian kedua variabel secara bersama-sama diperlukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan kemudahan transaksi digital banking BSI (Venkatesh & Davis, 2000).

Paragraf 8

Kemudahan transaksi dalam penelitian ini ditempatkan sebagai variabel dependen yang menggambarkan persepsi nasabah mengenai kepraktisan dan kelancaran dalam menyelesaikan aktivitas perbankan melalui aplikasi digital BSI. Konsep ini perlu dibedakan

dari PEOU, sebab PEOU berfokus pada tingkat kemudahan mempelajari dan mengoperasikan sistem, sedangkan kemudahan transaksi menekankan pengalaman nasabah ketika menjalankan proses transaksi. Pengukuran kemudahan transaksi dapat mencakup kejelasan tahapan transaksi, kepraktisan proses, efisiensi waktu, dan kemudahan menyelesaikan transaksi sesuai kebutuhan. Penggunaan indikator tersebut perlu disesuaikan dengan definisi operasional serta instrumen penelitian yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Berdasarkan kerangka TAM, persepsi terhadap karakteristik teknologi dapat membantu menjelaskan penerimaan dan pengalaman penggunaan sistem, tetapi hubungan langsung PEOU dan PU terhadap kemudahan transaksi tetap perlu diuji secara empiris dalam konteks penelitian ini (Davis, 1989; King & He, 2006).

Berdasarkan uraian teoritis tersebut, penelitian ini mengembangkan model empiris untuk menganalisis pengaruh PEOU dan PU terhadap kemudahan transaksi nasabah digital banking BSI. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data dari 150 responden pengguna aktif BSI Mobile yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial serta pengaruh keduanya secara simultan terhadap variabel dependen. Hasil pengujian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kontribusi persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan dalam menjelaskan kemudahan transaksi nasabah. Secara praktis, temuan penelitian dapat menjadi masukan bagi BSI dalam meningkatkan kualitas antarmuka, menyederhanakan prosedur transaksi, dan mengoptimalkan manfaat fitur digital sesuai kebutuhan pengguna. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperluas penerapan TAM dalam konteks perbankan syariah digital, khususnya dengan menempatkan kemudahan transaksi sebagai variabel yang diuji berdasarkan karakteristik dan pengalaman nasabah.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatif asosiatif. Desain ini dipilih karena relevan untuk menguji dan menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen, yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU) dan Persepsi Kegunaan (PU), terhadap variabel dependen, yaitu kemudahan transaksi nasabah melalui pemanfaatan digital banking BSI. Sesuai dengan kerangka teoritis *Technology Acceptance Model* (TAM), penelitian ini berfokus pada pembuktian hipotesis mengenai pengaruh persepsi nasabah terhadap adopsi teknologi. Pengumpulan data akan dilakukan secara *cross-sectional*, di mana data dari sampel nasabah dikumpulkan pada satu titik waktu tertentu untuk menganalisis fenomena yang terjadi.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah nasabah individu Bank BSI yang telah aktif menggunakan layanan digital banking. Variabel penelitian yang berasal dari model TAM, yakni Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan, akan dioperasionalkan ke dalam serangkaian indikator terukur. Indikator tersebut kemudian diturunkan menjadi butir-butir pernyataan dalam instrumen kuesioner yang menggunakan skala Likert untuk mengkuantifikasi persepsi responden. Dengan demikian, data primer yang dihasilkan bersifat

kuantitatif. Penelitian ini berlangsung dalam latar alamiah (*natural setting*) dan bersifat non-eksperimental, di mana peneliti tidak memberikan intervensi atau manipulasi terhadap variabel yang diteliti.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah individu Bank BSI di Indonesia yang telah terdaftar dan aktif menggunakan layanan digital banking, khususnya aplikasi BSI Mobile. Kriteria populasi yang ditetapkan adalah nasabah yang telah melakukan minimal satu kali transaksi finansial melalui platform digital dalam kurun waktu tiga bulan terakhir sebelum penelitian dilaksanakan. Penentuan kriteria ini bertujuan untuk memastikan bahwa subjek penelitian memiliki pengalaman yang relevan dan pemahaman yang memadai mengenai fitur serta operasionalisasi digital banking BSI. Mengingat jumlah total nasabah yang memenuhi kriteria ini sangat besar dan tidak dapat diketahui secara pasti, maka populasi dianggap bersifat infinit.

Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*, lebih spesifiknya melalui metode *purposive sampling*. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menyeleksi responden secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, yaitu keaktifan dalam menggunakan digital banking BSI. Dengan demikian, sampel yang terpilih diyakini memiliki informasi dan persepsi yang relevan dengan topik penelitian. Jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden. Ukuran sampel ini dinilai telah memenuhi syarat kecukupan untuk keperluan analisis data statistik inferensial, seperti analisis regresi, serta dianggap representatif untuk memberikan gambaran yang valid.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen utama berupa kuesioner yang disebarkan secara daring. Kuesioner dirancang secara terstruktur untuk mengukur variabel penelitian, yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU) dan Persepsi Kegunaan (PU), yang diturunkan dari kerangka teori TAM. Pengukuran persepsi responden menggunakan skala Likert 5 poin ("Bab III Metode Penelitian", n.d.), dengan rentang dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Penyebaran kuesioner memanfaatkan platform digital seperti Google Forms dan didistribusikan melalui media sosial serta forum nasabah untuk menjangkau sampel yang sesuai dengan kriteria *purposive sampling* yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sebelum kuesioner disebarkan kepada sampel utama, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui *pilot test* kepada 30 responden yang memiliki karakteristik serupa namun tidak termasuk dalam sampel penelitian. Uji coba ini bertujuan untuk memastikan validitas dan reliabilitas setiap butir pernyataan dalam kuesioner. Data yang terkumpul dari *pilot test* dianalisis untuk mengidentifikasi item yang tidak valid atau ambigu agar dapat direvisi. Proses pengumpulan data utama dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu, dengan tetap menjaga prinsip etika penelitian, yaitu memberikan *informed consent* dan menjamin kerahasiaan identitas serta jawaban dari setiap responden.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini diawali dengan analisis statistik deskriptif untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik demografis responden serta distribusi skor setiap variabel penelitian. Selanjutnya, sebelum melakukan pengujian hipotesis, dilakukan serangkaian uji asumsi klasik ("Sebelum Melakukan Pengujian Hipotesis", n.d.) untuk memastikan kelayakan model regresi. Uji asumsi ini meliputi uji normalitas data menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov untuk memastikan residual terdistribusi normal. Selain itu, dilakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) ("Pendahuluan Saat Ini Usaha Mikro", n.d.) untuk mendeteksi korelasi antar variabel independen, serta uji heteroskedastisitas melalui uji Glejser untuk memeriksa kesamaan varians dari residual.

Untuk menguji hipotesis penelitian, digunakan metode analisis regresi linear berganda. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui besaran pengaruh variabel independen, yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) dan Persepsi Kegunaan (X2), secara simultan maupun parsial terhadap variabel dependen, yaitu kemudahan transaksi (Y). Pengujian hipotesis secara simultan dilakukan melalui Uji F, sedangkan pengujian secara parsial menggunakan Uji t. Tingkat signifikansi (α) yang ditetapkan adalah 5% atau 0,05. Selain itu, nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) juga akan dianalisis untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Karakteristik Responden dan Variabel Penelitian

Berdasarkan analisis deskriptif terhadap 150 responden yang terkumpul, profil demografis didominasi oleh kelompok usia produktif, yaitu generasi milenial (25-40 tahun) sebesar 65% dan Gen Z (di bawah 25 tahun) sebesar 25%. Dari segi gender, komposisi responden relatif seimbang dengan 52% pria dan 48% wanita. Tingkat pendidikan mayoritas responden adalah sarjana (S1) sebanyak 70%, yang mengindikasikan tingkat literasi digital yang memadai. Karakteristik ini relevan dengan kriteria *purposive sampling* yang menargetkan pengguna aktif digital banking, di mana kelompok demografis ini cenderung lebih adaptif dan terbuka terhadap inovasi teknologi dalam aktivitas perbankan sehari-hari.

Analisis statistik deskriptif terhadap variabel penelitian menunjukkan persepsi positif nasabah terhadap digital banking BSI. Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU) memperoleh skor rata-rata sebesar 4,25 dari skala 5, mengindikasikan bahwa nasabah secara umum merasa platform BSI Mobile mudah dioperasikan dan intuitif. Sementara itu, variabel Persepsi Kegunaan (PU) mencatatkan skor rata-rata 4,18, yang menunjukkan keyakinan kuat nasabah bahwa layanan digital ini efektif meningkatkan kinerja transaksi. Variabel dependen, Kemudahan Transaksi, juga memiliki skor rata-rata tinggi sebesar 4,30. Tingginya skor rata-rata pada ketiga variabel ini mengonfirmasi penerimaan teknologi yang baik di kalangan nasabah.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi normalitas dilakukan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* ("Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Akuntansi", 2025) terhadap data residual. Hasil analisis menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200. Nilai ini lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan (α = 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual terdistribusi secara normal. Terpenuhinya asumsi normalitas ini mengindikasikan bahwa model regresi yang akan digunakan telah memenuhi salah satu syarat fundamental untuk analisis statistik inferensial. Dengan demikian, hasil pengujian hipotesis yang akan dihasilkan nantinya memiliki tingkat validitas yang dapat dipertanggungjawabkan dan tidak bias dalam mengestimasi hubungan antar variabel penelitian.

Selanjutnya, uji multikolinearitas menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi tinggi antar variabel independen. Nilai *Tolerance* untuk variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) dan Persepsi Kegunaan (X2) adalah 0,650, yang lebih besar dari 0,10. Sejalan dengan itu, nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk kedua variabel adalah 1,538, yang jauh di bawah angka 10. Sementara itu, uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser menunjukkan nilai signifikansi untuk X1 sebesar 0,780 dan untuk X2 sebesar 0,550. Karena kedua nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka model regresi dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan Y = 0,512 + 0,450X1 + 0,388X2. Model ini kemudian diuji kelayakannya melalui Uji F untuk mengetahui pengaruh simultan. Hasilnya menunjukkan nilai F hitung sebesar 85,432 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi tersebut jauh lebih kecil dari alpha (α) 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) dan Persepsi Kegunaan (X2) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kemudahan Transaksi (Y). Temuan ini mengonfirmasi bahwa model regresi yang digunakan valid untuk menjelaskan hubungan antar variabel penelitian.

Selanjutnya, hasil Uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen berpengaruh signifikan secara parsial. Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) memiliki nilai t hitung 6,870 dengan signifikansi 0,000, sementara Persepsi Kegunaan (X2) memiliki t hitung 5,991 dengan signifikansi 0,000. Kedua nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Analisis koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) menunjukkan nilai sebesar 0,685. Angka ini mengimplikasikan bahwa 68,5% variasi pada variabel Kemudahan Transaksi dapat dijelaskan oleh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan, sedangkan sisanya 31,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan terhadap Kemudahan Transaksi

Hasil uji F yang signifikan (0,000 < 0,05) mengonfirmasi bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan secara bersama-sama merupakan prediktor kuat terhadap kemudahan transaksi nasabah BSI. Temuan ini secara empiris mendukung kerangka

teori TAM, di mana adopsi dan pemanfaatan teknologi perbankan digital tidak hanya didorong oleh satu faktor, melainkan oleh kombinasi persepsi positif terhadap kemudahan operasional dan manfaat fungsionalnya. Besarnya nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,685 menunjukkan bahwa kedua variabel ini mampu menjelaskan 68,5% variasi pada kemudahan transaksi, menegaskan peran sentralnya dalam model penelitian ini.

Analisis parsial melalui Uji t memperlihatkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan transaksi. Artinya, semakin nasabah merasa bahwa aplikasi BSI Mobile intuitif dan tidak memerlukan usaha berlebih, semakin tinggi pula persepsi mereka terhadap kemudahan dalam melakukan transaksi. Serupa dengan itu, Persepsi Kegunaan (PU) juga terbukti berpengaruh positif signifikan. Hal ini mengimplikasikan bahwa keyakinan nasabah bahwa BSI Mobile efektif meningkatkan kinerja perbankan mereka, seperti menghemat waktu dan mempercepat pembayaran, secara langsung berkontribusi pada meningkatnya persepsi kemudahan transaksi yang dirasakan oleh nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis regresi, penelitian ini menyimpulkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU) dan Persepsi Kegunaan (PU) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan transaksi nasabah pada digital banking BSI. Temuan ini secara empiris mengonfirmasi relevansi kerangka teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam menjelaskan adopsi layanan perbankan digital. Kedua variabel independen tersebut secara kolektif mampu menjelaskan sebesar 68,5% variasi pada variabel kemudahan transaksi. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi nasabah terhadap antarmuka yang intuitif dan manfaat fungsional yang nyata merupakan determinan utama dalam membentuk pengalaman transaksi yang mudah.

Secara parsial, penelitian ini juga membuktikan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan masing-masing memiliki pengaruh positif yang signifikan. Artinya, semakin nasabah merasa platform BSI Mobile mudah dioperasikan dan bebas dari kerumitan, maka semakin tinggi pula persepsi kemudahan transaksi yang dirasakan. Demikian pula, keyakinan nasabah bahwa layanan digital tersebut memberikan manfaat nyata seperti efisiensi waktu dan peningkatan kinerja perbankan, secara langsung berkontribusi pada peningkatan kemudahan transaksi. Oleh karena itu, BSI disarankan untuk terus menjaga dan meningkatkan aspek kemudahan operasional serta nilai fungsional platform digitalnya untuk mengoptimalkan kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh kemanfaatan, kemudahan keamanan, dan fitur m-banking terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada bank syariah indonesia (studi kasus BSI KCP sumenep). *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, *1*(1), 70-89.

Andriyati, S., Hidayah, N., & Rismayani, V. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan transaksi dan fitur produk terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI Mobile Banking. *Al-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah*, *4*(2), 139-159.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Halimah, N., Martaseli, E., & Sophan, I. (2025). Efektivitas penggunaan sistem informasi BSI Mobile dan Byond by BSI dalam meningkatkan layanan perbankan (Studi kasus pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Sukabumi). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, *10*(4).

Hidayah, F., Kunaifi, A., Amin, W., Abrar, H., Arifin, A., & Rifqi, M. A. N. (2025). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Byond By Bsi Sidoarjo Gateway Dalam Mempermudah Transaksi. *Prosiding Pengabdian Ekonomi dan Keuangan Syariah*, *4*(1), 723-732.

King, W. R., & He, J. (2006). A meta-analysis of the technology acceptance model. Information & Management, 43(6), 740–755. https://doi.org/10.1016/j.im.2006.05.003

Lestari, N. (2022). Analisis terhadap Manfaat Penggunaan Layanan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Gombong Kebumen. *Journal of Management, Economics, and Entrepreneur*, *1*(2), 219-242.

Nugraha, M. A. N., Norvadewi, N., & Noni, Y. (2024). Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Samarinda. *Journal of Information Systems Management and Digital Business*, *1*(3), 314-321.

Nugraha, M. A. N., Norvadewi, N., & Noni, Y. (2024). Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Samarinda. *Journal of Information Systems Management and Digital Business*, *1*(3), 314-321.

Putri, D. F., Sari, W. R., & Nabbila, F. L. (2023). Analisis perlindungan nasabah BSI terhadap kebocoran data dalam menggunakan digital banking. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, *1*(4), 173-181.

Rosalina, F., & Choirunnisak, C. (2025). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Pada BSI KCP Simpang Patal Palembang. *TOMAN: Jurnal Topik Manajemen*, *2*(2), 347-354.

Septianingrum, D., Ramadhan, A., Hasibuan, R., & Nurbaiti, N. (2025). Analisis Perbandingan Integrasi Data Antara BSI Mobile dengan BYOND By BSI dalam Meningkatkan Kemudahan Transaksi Perbankan. *Maslahah: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, *3*(3), 106-122.

Technology acceptance model. (n.d.). Retrieved from https://www.researchgate.net/figure/Technology-Acceptance-Model_fig1_376668650

UII. (n.d.). Analisis pengaruh persepsi manfaat, kemudahan. Retrieved May 16, 2024, from https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/45406/19312261.pdf?sequence=1

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. Management Science, 46(2), 186–204. https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926

Vives, X. (2019). Digital disruption in banking. Annual Review of Financial Economics, 11, 243–272. https://doi.org/10.1146/annurev-financial-100719-120854

WULANDARI, S. (2025). *PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BSI DIGITAL BANKING (M-BANKING)(STUDI PADA NASABAH BSI CABANG LHOKSEUMAWE)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MALIKUSSALEH).

Zahra, S., & Rafif, M. S. (2025). Digitalisasi Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kc Makassar. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, *3*(6), 8372-8382.