

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEAMANAN DAN
KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA
QUICK RESPONSE CODE INDONESIA STANDARD (QRIS)
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
(Studi Pada Masyarakat Kota Malang)**

Abd. Hady, Dwiyani Sudaryanti, Abdullah Syakur Novianto
Abdulahady01021999@gmail.com
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang

ABSTRAK:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat, keamanan dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Malang. Penelitian ini termasuk explanatory research dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel yang digunakan yaitu purposive sampling, sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner secara langsung dan melalui google form. Hasil dalam penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa persepsi manfaat, keamanan dan kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Semua variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT:

This study aims to analyze the effect of perceived benefits, safety and convenience on customer satisfaction. The population in this research is the people of Malang city. This research includes explanatory research with a quantitative approach. The sample used was purposive sampling, the sample used was 100 respondents. The data collection technique uses questionnaires directly and through the Google form. The results in this study partially show that perceived benefits, safety and convenience affect customer satisfaction. All independent variables simultaneously influence customer satisfaction.

Keywords: *Effect of Perceived Benefits, Security and Convenience, Customer Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Seiring dengan fenomena digitalisasi yang ditandai dengan urgensi literasi digital atau teknologi informasi, maka berbagai sektor pelayanan jasa keuangan semakin ditantang untuk menghadapi perubahan tata cara dalam berbisnis yaitu dari model konvensional ke digital. Perkembangan internet dan digital telah mendorong transformasi dunia industri sekarang karena semakin banyak perusahaan yang menerapkan Fintech (*Financial Technology*). Era digital saat ini mengharuskan masyarakat untuk cerdas dalam memanfaatkan kemudahan dan keefektifan dalam bertransaksi. Saat ini, muncul beberapa aplikasi layanan pembayaran digital yang memungkinkan masyarakat untuk tetap melakukan transaksi finansial tanpa menggunakan uang tunai.

Hal ini menyebabkan dunia perbankan mulai memutar otak dan menggagas formula untuk mengembangkan dan membuka jaringan untuk pelayanan kepada nasabah berupa layanan *mobile banking*. Layanan *mobile banking* membuka kesempatan bagi nasabah untuk

melakukan transaksi perbankan melalui perangkat *handphone*.

Masyarakat Kota Malang merupakan salah satu industri perbankan yang tidak lepas dari fenomena perubahan yang timbul dari intensitas persaingan untuk mendapatkan hati nasabah mereka, terlihat dari upaya BSI mulai mengimplementasikan kode QR berstandar nasional atau *Quick Response Code Indonesian Standar (QRIS)*.

Mobile banking terdapat yang namanya kode QR, kode QR adalah pengembangan teknologi yang membantu perangkat dalam mentransfer sejumlah data agar kegiatan yang dilakukan bisa terlaksana dengan cepat efisien, dan simpel. Dengan adanya QRIS, maka sekarang seluruh transaksi pembayaran yang menggunakan kode QR hanya memerlukan satu kode QR saja, karena kode QR itu yang sudah terintegrasi dengan seluruh aplikasi yang menyediakan dan/atau menerima pembayaran dengan kode QR.

Mulai 1 Januari 2020, BI mewajibkan seluruh penyedia layanan pembayaran non tunai menggunakan QRIS. Tujuannya agar transaksi pembayaran lebih murah dan efisien, inklusi keuangan berjalan lebih cepat, UMKM lebih maju, dan pada akhirnya bisa mendorong pertumbuhan ekonomi secara maksimal. BI sendiri mengusung tema semangat "UNGGUL" dari adanya QRIS, yaitu: (1) Universal, yakni QRIS bersifat inklusif, digunakan untuk seluruh lapisan masyarakat dan bisa digunakan untuk transaksi pembayaran di domestic maupun luar negeri, (2) Gampang, yakni masyarakat bisa bertransaksi dengan mudah dan aman dalam genggam ponsel, (3) Untung, yakni transaksi dengan QRIS menguntungkan pembeli dan penjual, karena transaksi langsung efisien melalui satu kode QR yang bisa digunakan untuk semua aplikasi pembayaran pada ponsel, (4) Langsung, artinya transaksi QRIS langsung terjadi, karena prosesnya cepat dan terjadi seketika, sehingga mendukung kelancaran sistem pembayaran (BI.QRIS).

Tidak hanya BI saja yang mempunyai keunggulan dari adanya QRIS bank syariah Indonesia (BSI) juga mempunyai keunggulan dalam adanya QRIS, yaitu: (1) mudah dan aman, yakni QRIS memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah pengguna BSI mobile dalam bertransaksi menggunakan BSI QR dengan cepat, mudah, dan aman, (2) sistematis, yakni bertransaksi menggunakan QRIS transaksi menjadi cepat, sistematis, dan otomatis, (3) ringkas, yakni membayar menggunakan QRIS tidak memerlukan uang kembalian (bankbsi.produk&layanan).

Dalam *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) ada juga fitur-fitur keunggulan selain QRIS dan fitur ini tidak ada di bank lainnya, yaitu: (1) sahabat finansial, lebih mudah atur keuanganmu mulai saat ini dengan berbagai fitur finansial BSI mobile seperti transaksi terjadwal, (2) sahabat spiritual, layanan islami seperti fitur lokasi masjid, waktu shalat, dana rah kiblat membuat ibadah lebih mudah, (3) sahabat social, berbagi dengan orang terdekat sekarang lebih mudah di BSI mobile melalui fitur berbagi ziswaf, dan masih banyak lagi fitur menarik lainnya (bankbsi.produk&layanan).

Pada saat ini yang kita alami semua teknologi maju begitu pesat dan hampir keseluruhan menggunakan digital, dengan adanya metode pembayaran digital (Non tunai) hal ini memudahkan orang bertransaksi tanpa bersentuhan dengan orang ataupun alat pembayaran di *merchant*. Pembayaran menggunakan metode kode QR merupakan cara pembayaran digital tanpa kontak fisik antara penjual dan pembeli. Tidak hanya itu, dengan adanya QRIS mempermudah dalam melakukan berbagai macam transaksi pembayaran. Penelitian ini menitik beratkan pada pengaruh penerapan QRIS ditinjau dari prespektif nasabah masyarakat Kota Malang sebagai pengguna *mobile banking* dalam kepuasan melakukan transaksi.

Persepsi manfaat merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa

penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat menambah produktifitas dan efektifitas kerja orang tersebut (Koeswoyo, 2006). *Perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan (Budiarta, 2016). Disimpulkan bahwa apabila seorang konsumen atau nasabah percaya dalam penggunaan suatu teknologi atau sebuah produk seperti QRIS dan teknologi atau QRIS tersebut memiliki manfaat dan dapat meningkatkan kinerjanya, maka konsumen atau nasabah akan memutuskan menggunakan produk tersebut dan merasa puas dengan manfaat yang didapat. Davis (1989) mengemukakan *perceived usefulness* sebagai kepercayaan yang dimiliki seseorang dalam menggunakan teknologi dapat bermanfaat untuk meningkatkan suatu kinerja. Persepsi kegunaan menurut Davis (1989) dapat diukur melalui *work more quickly, useful, increase productivity, enhance effectiveness, and improve job performance*.

Menurut Prilano (2020) Keamanan adalah dimana konsumen merasa aman dalam melakukan transaksi online. Menurut Arasu (2011), indikator keamanan meliputi: Jaminan keamanan adalah menjamin keadaan bebas dari bahaya. Istilah ini bisa digunakan dengan hubungan kepada kejahatan, segala bentuk kecelakaan, dan lain-lain. Kerahasiaan data adalah praktik pertukaran informasi antara sekelompok orang, bisa hanya sebanyak satu orang, dan menyembunyikannya terhadap orang lain yang bukan anggota kelompok tersebut.

Tak hanya keamanan kemudahanpun menjadi pertimbangan nasabah untuk merasakan kepuasan. Kemudahan dapat disebut sebagai acuan sejauhmana pelanggan mengakui bahwa QRIS mudah di mengerti dan digunakan. Selain itu menurut Tanjung (2020) semakin mudahnya penggunaan layanan perbankan elektronik ditambah dengan makin bagus kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank, maka makin tinggi tingkat kepuasan customer terhadap bank yang bersangkutan. Akan ada rasa kepercayaan yang besar serta kesetiaan yang melekat pada nasabah tersebut. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kemudahan adalah suatu kepercayaan menuju kepuasan konsumen atau nasabah.

Menurut Tanjung (2020) dalam jurnalnya Kepuasan pelanggan ialah wacana bisnis dan manajemen, pelanggan ialah konsentrasi prioritas pembahasan terkait kualitas jasa. Oleh karenanya customer memegang peran penting dalam mengukur kepuasan produk & pelayanan sektor. Menurut Kotler, kepuasan *customer* yaitu rasa senang, kecewa yang timbul setelah membandingkan hasil produk yang muncul setelah membandingkan kinerja.

Apabila kinerja di bawah harapan, *customer* tidak puas. Sedangkan jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan merasa senang atau puas. Karenanya kepuasan nasabah ialah tolak ukur kesuksesan bank pada proses pelayanannya.

Penelitian akan menjawab permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Persepsi manfaat, keamanan dan kemudahan simultan mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia pada masyarakat kota Malang?
2. Apakah Persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia pada masyarakat kota Malang?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia pada masyarakat kota Malang?
4. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS Bank Syariah Indonesia pada masyarakat kota Malang?

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Penelitian Terdahulu

Silalahi et.al (2022) melakukan penelitian dengan judul “Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi”. Hasil dari analisis ini serta percobaan secara statistik, persepsi kemudahan penggunaan baik secara parsial ataupun simultan memberikan dampak (+) signifikan pada variabel keputusan memakai uang elektronik berbasis QRIS pada beberapa orang.

Nawangasari (2020) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *E-service Quality* dan *E-trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan BNI *Mobile Banking* Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Variabel *e-service quality* berpengaruh langsung terhadap variabel kepuasan nasabah; Variabel *e-trust* berpengaruh langsung terhadap variabel kepuasan nasabah; variabel *e-service quality* berpengaruh terhadap citra bank, variabel *e-trust* berpengaruh terhadap citra bank, dan citra bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Tanjung (2022) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kemudahan Perbankan Elektronik Terhadap kepuasan Nasabah PT BCA Kantor Cabang Hasyim Ashari”. Hasil analisa data dengan uji korelasi didapat nilai korelasi kemudahan perbankan elektronik terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 0,62. Sedangkan kepuasan nasabah akan meningkat secara positif dan dipengaruhi oleh besarnya kemudahan transaksi perbankan elektronik sebesar 0,40.

Agustino (2021) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Promosi, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan *E-wallet* Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna *E-wallet* di kota Banjarmasin”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa promosi, persepsi kemudahan dan persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan minat penggunaan, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-wallet*. Kepercayaan mampu memediasi secara positif dan signifikan pengaruh promosi, persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap minat penggunaan *e-wallet*.

Chusnah (2020) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Fintech*”. Hasil analisis data dan pembahasan, secara parsial kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan thitung $8,699 < t_{tabel} 1,661$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,005$, nilai korelasi sebesar 0,668 artinya memiliki hubungan yang kuat dan koefisien determinasi yaitu 0,446 dengan persentase sumbangan variabel kemudahan sebesar 44,6% sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain. Keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan thitung $9,443 < t_{tabel} 1,661$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,005$, nilai korelasi sebesar 0,698 artinya memiliki hubungan yang kuat dan koefisien determinasi yaitu 0,487 dengan persentase sumbangan variabel kemudahan sebesar 48,7% sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain.

Tinjauan Teori dan Pengembangan Hipotesis

Pengertian Persepsi Manfaat

Menurut Purba (2020) Persepsi manfaat merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem tersebut bermanfaat maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem tersebut kurang bermanfaat maka dia tidak akan menggunakannya.

Pengertian Keamanan

Menurut Romdhoni (2022) keamanan merupakan persepsi yang dapat menunjukkan tingkat keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap keamanan teknologi tersebut. Persepsi keamanan diartikan sebagai kepercayaan konsumen bahwa informasi pribadi mereka tidak dapat dilihat oleh pihak lain kecuali dirinya sendiri, karena informasi mereka sudah disimpan dan tidak dapat dimanipulasi oleh pihak lain.

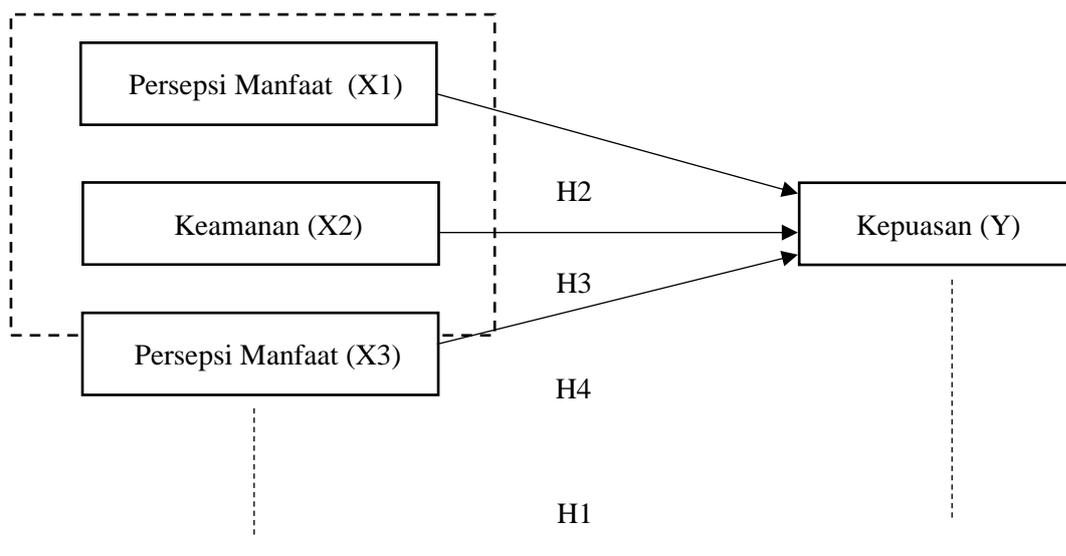
Pengertian Kemudahan

Menurut Rachmawati (2019) kemudahan (*ease of use*) mendefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan. Kemudahan yang mengarah pada keyakinan individu bahwa pemakaian sistem tersebut tidak banyak memerlukan usaha.

Pengertian Kepuasan

Menurut Budiman (2020) kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang mengenai suatu produk atau jasa setelah ia membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Teori ini dikembangkan oleh Oliver pada tahun 1980 yang disebut dengan *expectancy-disconfirmation* paradigm (EDP) dimana tingkat harapan dijadikan sebagai standar produk yang dinilai (Kurniawan dan Shihab, 2015: 202).

Kerangka Kosnseptual



Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1: Diduga persepsi manfaat, keamanan dan kemudahan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna *quick response code indonesian standard* (QRIS) bank syariah Indonesia (BSI).
- H2: Diduga persepsi manfaat berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna *quick response code indonesian standard* (QRIS) bank syariah Indonesia (BSI).
- H3: Diduga keamanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna *quick response code indonesian standard* (QRIS) bank syariah Indonesia (BSI).
- H4: Diduga kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna *quick response code indonesian standard* (QRIS) bank syariah Indonesia (BSI).

METODE PENELITIAN

Jenis, waktu dan Lokasi Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu jenis penelitian *Explonatory Reseach*. Menurut (Sugiyono, 2017). Mengatakan bahwa penelitian *Explonatory Research* merupakan penelitian yang mempengaruhi antara variabel penelitian dengan menguji hipotesis yang dirumuskan sebelumnya.

Penelitian ini juga menggunakan jenis data kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak memunculkan angka, mulai dari pengumpulan data, penyajian data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penafsiran hasilnya (Sugiyono, 2017).

Lokasi penelitian ini direncanakan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) area Malang Kota, dan waktu penelitian ini direncanakan pada bulan Februari 2023 sampai dengan Maret 2023.

Metode Analisi Data

Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu regresi linier berganda yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22. Adapun regresi linier berganda secara umum dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan
- A = Konstanta
- $\beta_1\beta_2\beta_3$ = Koefisien regresi
- X1 = Persepsi Manfaat
- X2 = Keamanan
- X3 = Kemudahan
- e = Eror

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada responden yaitu Pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Bank Syariah Indonesia PP Malang Unisma, Jl. Tata Surya No. 1a, Dinoyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang dan Masyarakat Kota Malang, maka dapat diambil gambaran tentang karakteristik responden, yaitu:

Tabel 1 Responden Berdasarkan Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Pria	54	54%
Wanita	46	46%
Jumalh	100	100%

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa pada penelitian ini terdapat responden pria sebanyak 54 responden sedangkan responden wanita sebanyak 46 responden.

Tabel 2 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
------	------------------	------------

< 20 Tahun	7	7%
20-31 Tahun	89	89%
31-40 Tahun	1	1%
40-51 Tahun	2	2%
>50 Tahun	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa Pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Bank Syariah Indonesia PP Malang Unisma, Jl. Tata Surya No. 1a, Dinoyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang dan Masyarakat Kota Malang, yang berusia < 20 tahun berjumlah 7 responden, yang berusia 20-31 tahun berjumlah 89 responden, yang berusia 31-40 tahun berjumlah 1 responden, yang berusia 40-51 tahun berjumlah 2 responden, sedangkan yang berusia > 50 tahun berjumlah 1 responden.

Tabel 3 Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
Lulusan SMP	1	1%
Lulusan SMA	53	53%
Lulusan S1/S2/S3	46	46%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa Pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Bank Syariah Indonesia PP Malang Unisma, Jl. Tata Surya No. 1a, Dinoyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang dan Masyarakat Kota Malang. Masyarakat kota Malang yang lulusan SMP berjumlah 1 responden, yang lulusan SMA berjumlah 53 responden, sedangkan yang lulusan S1/S2/S3 berjumlah 46 responden.

Tabel 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Bekerja	6	6%
Mahasiswa/Pelajar	60	60%
PNS	4	4%
Wiraswasta	19	19%
Lainnya	11	11%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa Pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Bank Syariah Indonesia PP Malang Unisma, Jl. Tata Surya No. 1a, Dinoyo,

Kec. Lowokwaru, Kota Malang dan Masyarakat Kota Malang. Masyarakat kota Malang yang tidak bekerja berjumlah 6 responden, mahasiswa/pelajar sebanyak 60 responden, PNS sebanyak 4 responden, wiraswasta sebanyak 19 responden, sedangkan sisanya berjumlah 11 responden.

Pembahasan

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk penelitian yang menggunakan angket atau kuesioner. Yaitu untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan dalam penelitian ini valid atau tidak. Untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu instrument maka menggunakan program SPSS. Menurut Priyono (2016) Jika r hitung $\geq r$ tabel maka instrument dikatakan valid, begitu juga sebaliknya apabila Jika r hitung $\leq r$ tabel maka instrument dikatakan tidak valid. Dengan taraf nyata 5% atau 0,05 dengan jumlah sampelnya 100 diketahui bahwa nilai r tabel 0,196. Berikut ini adalah tabel hasil pengujian validitas data:

Tabel 5 Hasil Uji Validitas

Variabel	Instrumen	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Perepsi Manfaat (X1)	X1.1	0,740	0,196	VALID
	X1.2	0,703	0,196	VALID
	X1.3	0,645	0,196	VALID
	X1.4	0,835	0,196	VALID
Keamanan (X2)	X2.1	0,692	0,196	VALID
	X2.2	0,790	0,196	VALID
	X2.3	0,720	0,196	VALID
	X2.4	0,690	0,196	VALID
Kemudahan (X3)	X3.1	0,712	0,196	VALID
	X3.2	0,653	0,196	VALID
	X3.3	0,600	0,196	VALID
	X3.4	0,706	0,196	VALID
	X3.5	0,611	0,196	VALID
Kepuasan (Y)	Y1	0,716	0,196	VALID
	Y2	0,769	0,196	VALID
	Y3	0,796	0,196	VALID

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 5 pada uji Validitas menunjukkan bahwasanya setiap data instrument pada bagian total *correlations* lebih besar dari r tabel sehingga dapat diketahui bahwa semua data instrumen dari penelitian tersebut adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur reliable atau tidaknya suatu kuesioner

yang akan digunakan dalam penelitian. Kuesioner dikatakan reliable apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,6. Sebaliknya, apabila kuesioner memiliki nilai Cronbach's Alpha < 0,6, maka kuesioner dapat dikatakan tidak reliable. Berikut adalah hasil dari uji reliabilitas:

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Instrumen	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	Perepsi Manfaat	0, 695	Reliabel
X2	Keamanan	0, 695	Reliabel
X3	Kemudahan	0, 667	Reliabel
Y	Kepuasan	0, 631	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa:

1. Nilai cronbach's alpha pada variabel persepsi manfaat sebesar $0,695 > 0,6$ maka hasil dari variabel persepsi manfaat dapat dikatakan reliabel.
2. Nilai cronbach's alpha pada variabel keamanan sebesar $0,695 > 0,6$ maka hasil dari variabel keamanan dapat dikatakan reliabel.
3. Nilai cronbach's alpha pada variabel kemudahan sebesar $0,667 > 0,6$ maka hasil dari variabel kemudahan dapat dikatakan reliabel.
4. Nilai cronbach's alpha pada variabel Kepuasan sebesar $0,631 > 0,6$ maka hasil dari variabel Kepuasan dapat dikatakan reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 7 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.18557276
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.084
	Negative	-.085
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.074 ^c
a. Test distribution is normal b. Calculated from data c. Lilliefors significance correction		

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 7 hasil pengujian normalitas menggunakan Kolmogorov Smirnov adalah $0,74 > 0,05$ maka data dapat dikatakan berdistribusi normal.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 8 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	Tolerance	VIF	Keterangan
Perepsi Manfaat (X1)	0,447	2.236	Bebas Multikolinearitas
Keamanan (X2)	0,410	2.441	Bebas Multikolinearitas
Kemudahan (X3)	0,483	2.076	Bebas Multikolinearitas

Sumber: Data primer diolah (2023)

Berdasarkan hasil yang ada pada tabel 4.13 di atas maka dapat diketahui bahwa nilai Variance Inflation Factor (VIF) pada variabel Perepsi Manfaat (X1) 2.236, dengan nilai tolerance 0,447, untuk variabel Keamanan (X2) 2.236 dengan nilai tolerance 0,410, untuk variabel Kemudahan (X3) 2.076 dengan nilai tolerance 0,483. Dari tiga variabel tersebut memiliki nilai $VIF \leq 10$ dan nilai tolerance $\geq 0,1$. Dengan demikian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel independen tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.871	.601		1.450	.150
PERSEPSI MANFAAT	-.048	.040	-.183	-1.215	.227
KEAMANAN	-.017	.044	-.060	-.382	.703
KEMUDAHAN	.052	.040	.187	1.287	.201

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Data primer diolah (2023)

Berdasarkan hasil uji dengan menggunakan uji glejser (glejser test) di atas diperoleh nilai signifikan pada variabel Perepsi Manfaat (X1) adalah 0,227, keamanan 0,703 dan untuk kemudahan 0,201. Dari ketiga variabel tersebut memiliki nilai $> 0,05$ yang menunjukkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.977	.927		2.133	.035
	TOTAL.X 1	.143	.061	.220	2.323	.022
	TOTAL.X 2	.300	.068	.438	4.435	.000
	TOTAL.X 3	.149	.062	.218	2.394	.019

a. Dependent Variable: TOTAL.Y
 Sumber: Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel *Coefficients* uji regresi linear berganda dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,977 + 0,143X_1 + 0,300X_2 + 0,149X_3 + e$$

Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Y = Nilai variabel terikat akan diprediksi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan yang nilainya akan di prediksi oleh variabel bebas yaitu Persepsi Manfaat (X1), Keamanan (X2) Kemudahan (X3).
2. a = 1,977 merupakan nilai konstanta hal ini menunjukkan bahwa jika variabel bebas X1, X2 dan X3 memiliki nilai sama dengan nol maka variabel terikat (Y) bernilai 1,977.
3. Persepsi manfaat (X1) memiliki nilai positif yaitu 0,143 berarti pengaruh Persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan (Y). Jika skor Persepsi manfaat (X1) meningkat, maka kepuasan (Y) akan semakin tinggi.
4. Keamanan (X2) memiliki nilai positif yaitu 0,300 berarti pengaruh keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan (Y). Jika skor Keamanan (X2) meningkat, maka kepuasan (Y) akan semakin tinggi.
5. Kemudahan (X3) memiliki nilai positif yaitu 0,149 berarti pengaruh kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan (Y). Jika skor kemudahan (X3) meningkat, maka kepuasan (Y) akan semakin tinggi.

Uji Hipotesis

Tabel 11 Hasil Uji F
ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	223.597	3	74.532	51.419	.000 ^b
	Residual	139.153	96	1.450		
	Total	362.750	99			
a. Dependent Variable: KEPUASAN						
b. Predictors: (Constant), KEMUDAHAN, PERSEPSI MANFAAT, KEAMANAN						

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan pada tabel 11 diketahui bahwa nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $51.419 > 2,70$. Maka artinya terdapat pengaruh antara variabel bebas (Perepsi Manfaat, Keamanan dan Kemudahan) terhadap variabel terikat (kepuasan) secara simultan atau bersama-sama. Dengan demikian berdasarkan pernyataan tersebut maka H1 diterima.

Tabel 12 Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.977	.927		2.133	.035
PERSEPSI MANFAAT	.143	.061	.220	2.323	.022
KEAMANAN	.300	.068	.438	4.435	.000
KEMUDAHAN	.149	.062	.218	2.394	.019
a. Dependent Variable: KEPUASAN					

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 12 dari hasil uji t dapat diketahui bahwa:

1. Persepsi Manfaat (X1)

Pada variabel persepsi manfaat didapatkan nilai signifikansi $0,022 < 0,05$ artinya H2 diterima dimana secara parsial variabel persepsi manfaat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

2. Keamanan (X2)

Pada variabel keamanan didapatkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya H3 diterima dimana secara parsial variabel keamanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

3. Kemudahan (X3)

Pada variabel kemudahan didapatkan nilai signifikansi $0,019 < 0,05$ artinya H4 diterima dimana secara parsial variabel kemudahan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 13 Hasil Uji Koefisien determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.785 ^a	.616	.604	1.20395

a. Predictors: (Constant), KEMUDAHAN, PERSEPSI MANFAAT, KEAMANAN

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan pada Tabel 13 diperoleh angka Adjusted R² sebesar 0,604 atau 60,4% hal ini menunjukkan bahwa persentase dari variabel persepsi manfaat, keamanan dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) memberikan kontribusi sebesar 60,4% dan sisanya dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini.

Implikasi Hasil Penelitian

Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa variabel persepsi manfaat memberikan pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Bank Syariah Indonesia, yang ditunjukkan oleh uji t parsial dengan hasil nilai uji t 2,323 dengan nilai signifikan dengan nilai signifikan 0,022 < 0,05 maka hasil di atas menyatakan bahwa dalam penelitian ini persepsi manfaat mempengaruhi kepuasan nasabah karena adanya pengaruh yang signifikan dari variabel persepsi manfaat terhadap kepuasan nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Bank Syariah Indonesia.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Agustino (2021) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepercayaan dan minat penggunaan. Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Bank Syariah Indonesia.

Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa variabel keamanan memberikan pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Bank Syariah Indonesia, yang ditunjukkan oleh uji t parsial dengan hasil nilai uji t 4,435 dengan nilai signifikan dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05 maka hasil di atas menyatakan bahwa dalam penelitian ini keamanan mempengaruhi kepuasan nasabah karena adanya pengaruh yang signifikan dari variabel keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Bank Syariah Indonesia.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Chusnah (2020) yang menyatakan bahwa keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Bank Syariah Indonesia.

Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa variabel kemudahan memberikan pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Bank Syariah Indonesia*, yang ditunjukkan oleh uji t parsial dengan hasil nilai uji t 2,394 dengan nilai signifikan dengan nilai signifikan $0,019 < 0,05$ maka hasil di atas menyatakan bahwa dalam penelitian ini kemudahan mempengaruhi kepuasan nasabah karena adanya pengaruh yang signifikan dari variabel kemudahan terhadap kepuasan nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Bank Syariah Indonesia*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Tanjung (2022) yang menyatakan bahwa kemudahan perbankan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Bank Syariah Indonesia*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya terhadap kepuasan nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Bank Syariah Indonesia (BSI)* pada masyarakat kota Malang. Mengenai persepsi manfaat, keamanan dan kemudahan maka dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan hasil analisis sebagai berikut:

1. Persepsi manfaat, keamanan dan kemudahan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pada nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Bank Syariah Indonesia (BSI)* di kota Malang.
2. Persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Bank Syariah Indonesia (BSI)* di kota Malang.
3. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Bank Syariah Indonesia (BSI)* di kota Malang.
4. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada nasabah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Bank Syariah Indonesia (BSI)* di kota Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Amilia, S. (2020). Pengaruh Akses/Keterjangkauan dan Keamanan/Kenyamanan terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Hutan Mangrove Kota Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 4(1), 31-40.
- Asrizal Efendy Nasution, & Nasution, S. M. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan. *Proceeding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 2021, Hal 142- 155, 2(: Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya dan Kemudahan, keinginan konsumen), 14 pages. file:///C:/Users/Asus/Downloads/jurnal tm metopen/5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya 2021.pdf
- Ava Dianta, I., Zusrony, E., & Tinggi Elektronika dan Komputer, S. (2019). Analisis Pengaruh Sistem Keamanan Informasi Perbankan pada Nasabah Pengguna Internet Banking Analysis of Influence of Banking Information Security System to Internet Banking User Customer. *Intensif*, 3(1), 2549-6824.
- Bank Indonesia. (n.d.). QR Code Indonesian Standard (QRIS). Kanal Dan Layanan.

- <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx>
- Br, G. D., & Andre, N. (2019). Analisis Pengaruh Citra Merek, Promosi, Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sakuku Bca. *Media Informatika*, 18(1), 42-61.
- Budiman, F. (2020). Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Boyolali. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2(5), 142-166.
- Chusnah, & Indriana, K. T. (2020). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi DANA). 3(1), 1-9.
- Fauzi, F., & Putra, P. (2020). Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening di Bank BNI Syariah. *Maslahah (Jurnal Hukum Islam Dan Perbankan Syariah)*, 11(1), 33-41. <https://doi.org/10.33558/maslahah.v11i1.2758>
- Firdaus. (2009). Analisis Kepuasan Nasabah Melalui Kepercayaan Nasabah, Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk (Studi Kasus Pada Kospin Jasa Cabang Weleri) Firdaus. 2004, 1-15.
- Kamarudin, J., & Novianti, M. (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan , Keamanan , dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju) The Influence Of Convenience , Security And Risk Factors On Customer Satisfaction In Using Mobile. 1(2), 11-18.
- Lalu Agustino. (2021). Pengaruh Promosi, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna E-Wallet Di Kota Banjarmasin. *Kindai*, 17(3), 401-422. <https://doi.org/10.35972/kindai.v17i3.631>
- Meileny, F. dan T. I. W. (2020). Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(2), 1-9.
- Nainggolan, E. G. M., Silalahi, B. T. F., & Sinaga, E. M. (2022). Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan QRIS Di Kota Pematangsiantar. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 4(1), 24-32. <https://doi.org/10.36985/manajemen.v4i1.351>
- Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55-63. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839>
- Pranoto, M. O., & Setianegara, R. G. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran). *Keunis*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.32497/keunis.v8i1.2117>
- Prilano, K., Sudarso, A., & Fajrillah. (2020). Pengaruh Harga , Keamanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko Online Lazada. *Jbe*, 1(1), 1-10.
- Purba, M., Samsir, & Arifin, K. (2020). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan kepercayaan terhadap kepuasan dan niat menggunakan kembali aplikasi ovo pada mahasiswa pascasarjana universitas riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, XII(1), 151-170. <https://jtmb.ejournal.unri.ac.id/index.php/JTMB/article/download/7857/6788>
- Rachmawati, I. K., Handoko, Y., Nuryanti, F., Wulan, M., & Hidayatullah, S. (2019). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Online. *Seminar Nasional Sistem Informasi 2019*, 3(September), 1617-1625.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, <https://books.google.co.id/books?id=BqBLDwAAQBAJ&printsec=copyright&hl=id#v>

=onepage&q&f=false

- Romdhoni, A. H. (2022). Analisis Faktor Kepercayaan , Manfaat Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat di Boyolali). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(02), 2195-2201. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie%0A>
- Sari, N. E., & Oswari, T. (2020). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Pada Toko Online Tokopedia. *Creative Research Management Journal*, 3(2), 34. <https://doi.org/10.32663/crmj.v3i2.1550>
- Sibuea, S. J., Oktavianthy, D., & Rangkuti, A. E. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Ovo. *Konferensi Nasional Sosial Dan Engineering Politeknik Negeri Medan*, 635-645.
- Silalahi, P. R., Tambunan, K., & Batubara, T. R. (2022). Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi. *Ulil Albab: Jurnal ...*, 1(2), 125.
- Slamet Jurusan Manajemen, A., & Ekonomi, F. (2017). *Management Analysis Journal Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Di Rocket Chicken Purbalingga. Management Analysis Journal*, 6(3). <http://maj.unnes.ac.id>
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Tanjung, B. J., & Nugraha, I. C. (2022). Pengaruh Kemudahan Perbankan Elektronik terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1).
- Yudiana, F. E., & Setyono, J. (2016). Analisis Corporate Social Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Image Dan Kepuasan Nasabah Pada Perbankan Syariah. *Inferensi*, 10(1), 93. <https://doi.org/10.18326/infl3.v10i1.93-114>
- Yusmad, H. M. A. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik - Muammar Arafat Yusmad - Google Buku*. In CV Budi Utama. <https://books.google.co.id/books?id=4oBJDwAAQBAJ&pg=PA38&dq=pengertian+mobile+banking&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwj2t5bj1tTuAhUowzGgGHYgmAOIQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=pengertian mobile banking&f=false>