

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEAMANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH WONDR BY BNI DI KOTA SEMARANG

Heranisha Friska
12221591

Program Studi Manajemen Universitas BPD
hera0944@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna Wondr by BNI di Kota Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna Wondr by BNI di Kota Semarang. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden dan metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan, keamanan, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Wondr by BNI di Kota Semarang.

Kata kunci: *kemudahan penggunaan, keamanan, kepercayaan, kepuasan nasabah*

Abstract

This study aims to analyze the influence of perceived ease of use, security, and trust on customer satisfaction among Wondr by BNI users in Semarang City. The population of this study consisted of Wondr by BNI users in Semarang City. The sampling technique used was purposive sampling with a total sample of 96 respondents. This research employed a quantitative method, and data were collected through questionnaires. The results indicate that perceived ease of use, security, and trust have a positive and significant effect on customer satisfaction among Wondr by BNI users in Semarang City.

Keyword: *Perceived Ease of Use, Security, Trust, Customer Satisfaction,*

1. Pendahuluan

Pada era digital saat ini, teknologi berkembang pesat dan terus meningkat sehingga mendorong pemanfaatannya di berbagai sektor termasuk sektor perbankan (Lubis dan Lukman, 2023). Penggunaan teknologi dalam dunia perbankan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan layanan perbankan kepada nasabah yang mengarah pada era perbankan digital (Rusdiana dan Kusumadewi, 2024). Perkembangan teknologi pada sektor perbankan saat ini memberikan kemudahan pada nasabah melalui berbagai layanan operasional yang ditawarkan (Amalia dan Hastriana, 2022).

Saat ini, industri perbankan telah menghadirkan berbagai layanan digital perbankan seperti SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking. Layanan digital perbankan merupakan layanan perbankan yang dapat diakses melalui *smartphone* yang dirancang dengan memanfaatkan data nasabah secara optimal dengan tujuan agar nasabah dapat melakukan transaksi lebih cepat, mudah, dan simpel, serta dapat dilakukan sendiri oleh nasabah dengan tetap memperhatikan aspek keamanan (Larassati dan Fauzi, 2022).

Menurut Bank Indonesia (BI), mobile banking merupakan layanan transaksi keuangan yang penggunaannya melalui perangkat mobil seperti ponsel atau *smartphone*.

Mobile banking adalah layanan inovatif dari industri perbankan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah serta memudahkan transaksi nasabah (Hidayah et al., 2022). Dengan banyaknya bank yang beroperasi di Indonesia, maka menyebabkan persaingan antar perbankan semakin ketat (Amalia dan Hastriana, 2022).

Mobile banking memberikan kemudahan dalam setiap transaksi, hal ini dikarenakan masyarakat saat ini cenderung enggan menghabiskan waktu hanya untuk melakukan transaksi secara manual di bank, sehingga penggunaan layanan yang lebih praktis dapat membantu nasabah menghemat waktu (Wulandari et al., 2022). Salah satu bank yang memberikan fasilitas mobile banking agar memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi yaitu Bank BNI. Wondr by BNI adalah layanan mobile banking yang saat ini menggantikan mobile banking sebelumnya yaitu BNI Mobile Banking.

Sebagai bagian dari transformasi digital, PT Bank Negara Indonesia meluncurkan Wondr by BNI pada tahun 2024 sebagai pengembangan dari BNI Mobile Banking. Kehadiran Wondr by BNI tidak hanya menghadirkan perubahan tampilan aplikasi, tetapi juga menawarkan berbagai penyempurnaan fitur yang dirancang untuk memberikan pengalaman digital yang lebih baik bagi nasabah. Selain menyediakan layanan transaksi perbankan, Wondr by BNI juga dilengkapi dengan fitur pengelolaan keuangan dan perencanaan finansial sehingga diharapkan mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara lebih menyeluruh.

Pada masa awal peluncurannya, BNI masih mempertahankan BNI Mobile Banking bersamaan dengan Wondr by BNI. Hal tersebut dilakukan sebagai bagian dari proses migrasi layanan agar nasabah memiliki waktu untuk beradaptasi dengan aplikasi baru tanpa mengganggu aktivitas transaksi yang masih dilakukan melalui BNI Mobile Banking. Berbeda dengan sebagian besar bank yang hanya mengoperasikan satu aplikasi mobile banking, BNI menerapkan masa transisi sebelum seluruh layanan secara bertahap dialihkan ke Wondr by BNI sebagai aplikasi digital utama.

Meskipun Bank BNI terus berinovasi untuk meningkatkan layanan mobile banking, terdapat kendala-kendala yang dialami oleh nasabah saat menggunakan dan mengakses Wondr by BNI. Banyak nasabah yang menyampaikan keluhannya melalui ulasan di playstore maupun melalui komentar pada media sosial Bank BNI seperti instagram dan X (Twitter). Berbagai kendala dikeluhkan nasabah saat melakukan transaksi melalui Wondr by BNI.

Kendala yang paling banyak dialami oleh nasabah antara lain loading tampilan awal yang sangat lama padahal sudah berada di posisi sinyal yang kuat, sehingga membuat nasabah tidak bisa login, gangguan server yang menghambat akses layanan, transaksi tidak berhasil tetapi saldo terpotong, beberapa nasabah juga mengeluhkan bahwa Wondr by BNI tidak mudah untuk diaktifkan, verifikasi wajah yang selalu gagal dan kesulitan saat login aplikasi.

Tabel 1. Hasil Prasurvei

No	Pernyataan	Jawaban		
		Baik/Puas	Cukup	Kurang/Tidak Puas
1	Bagaimana kemudahan saat menggunakan Wondr by BNI?	35% (7 orang)	45% (9 orang)	20% (4 orang)
2	Bagaimana keamanan saat menggunakan Wondr by BNI?	30% (6 orang)	50% (10 orang)	20% (4 orang)
3	Bagaimana kepercayaan Anda pada mobile banking Wondr by	25% (5 orang)	35% (7 orang)	40% (8 orang)

	BNI?			
4	Seberapa puas Anda dalam menggunakan Wondr by BNI?	20% (4 orang)	60% (12 orang)	20% (4 orang)

Berdasarkan hasil pra survei pada tabel di atas, diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian cukup terhadap kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepuasan dalam menggunakan Wondr by BNI, masing-masing sebesar 45%, 50%, dan 60%. Sementara itu, pada aspek kepercayaan masih terdapat responden yang memberikan penilaian negatif cukup tinggi, yaitu sebesar 40%. Hasil pra-survei tersebut menunjukkan bahwa meskipun Wondr by BNI telah memberikan kemudahan dan keamanan yang cukup baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Tabel 2. Keluhan Responden

No	Keluhan	Jumlah
1	Aplikasi sering error atau logout sendiri	60% (12 orang)
2	Aplikasi lambat saat digunakan	50% (10 orang)
3	Sering ngestuck saat melakukan transaksi	35% (7 orang)
4	Kekhawatiran terhadap data pribadi	30% (6 orang)
5	Waktu penanganan keluhan yang lama	5% (1 orang)

Berdasarkan gambar di atas, keluhan yang paling banyak dialami pengguna Wondr by BNI adalah aplikasi yang sering mengalami error atau logout secara tiba-tiba, yaitu sebesar 60% responden. Selain itu, sebanyak 50% responden mengeluhkan aplikasi yang lambat saat digunakan dan 35% responden sering mengalami kendala atau stuck ketika melakukan transaksi. Sebanyak 30% responden juga masih memiliki kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi yang dimiliki. Adapun keluhan lainnya, seperti lamanya penanganan keluhan, kendala saat login, serta biaya administrasi tertentu, hanya dialami oleh sebagian kecil responden. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek layanan yang perlu ditingkatkan, terutama terkait stabilitas sistem, kecepatan aplikasi, dan keamanan data, agar kepuasan serta kepercayaan nasabah terhadap Wondr by BNI dapat terus meningkat.

Kepuasan nasabah merupakan suatu kondisi dimana kinerja layanan mampu untuk memenuhi atau melampaui harapan nasabah terhadap produk yang ditawarkan (Hidayah et al., 2022). Kepuasan nasabah merupakan hasil dari penilaian nasabah terhadap kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang diperoleh setelah menggunakan suatu produk atau jasa (Nurdin et al., 2020). Menurut Amalia dan Hastriana (2022), peningkatan kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu kegunaan, kemudahan penggunaan, keamanan, dan fitur yang ditawarkan. Kepuasan nasabah tidak hanya bergantung pada kualitas produk, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemudahan dan juga kecepatan saat mengakses suatu layanan (Wati et al., 2025). Jika nasabah merasa puas dengan layanan perbankan, maka nasabah cenderung bersikap loyal dan besar kemungkinan mereka akan merekomendasikan kepada orang lain.

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang yang percaya bahwa pemanfaatan teknologi akan meningkatkan efektivitas pekerjaannya (Amalia dan Hastriana, 2022). Kemudahan dalam menggunakan mobile banking menunjukkan bahwa layanan mobile banking dari suatu bank mudah dimengerti dan mudah diterapkan, sehingga mempermudah nasabah untuk belajar cara bertransaksi melalui mobile banking (Hidayah et al., 2022). Dalam penelitian yang dilakukan oleh

Amalia dan Hastriana (2022), Rambe dan Hasibuan (2022), Lubis dan Lukman (2023) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dalam suatu aplikasi mempunyai peran penting untuk membantu pengguna merasakan kepuasan saat menggunakan aplikasi tersebut. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hibatullah dan Ary Busman (2022), Deliyana et al. (2022), Atieq dan Nurpiani (2022) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Menurut Amanda dan Ibadillah (2023), keamanan dapat diartikan sebagai perlindungan akan adanya ancaman keamanan yang menyangkut data pribadi nasabah. Keamanan merupakan sudut pandang nasabah terhadap sistem keamanan yang dikenal dapat melindungi privasi nasabah saat bertransaksi menggunakan mobile banking, semakin baik tingkat keamanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan penggunaannya. Dengan adanya sistem keamanan yang dapat dipercaya dan dapat menjamin data serta privasi pengguna maka akan menciptakan rasa puas pada masyarakat yang menggunakan layanan mobile banking (Oktariani et al., 2024). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Amalia & Hastriana (2022), Lubis & Lukman (2023), Deliyana et al. (2022) menyatakan bahwa keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Jika nasabah merasa yakin dan terjamin terhadap keamanan pada layanan mobile banking, maka akan berpengaruh juga terhadap keberlanjutan penggunaan mobile banking tersebut. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Nurdin et al. (2020) menyatakan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu kepercayaan. Menurut Nurazizah & Teviani (2025), kepercayaan adalah keyakinan seseorang untuk mempercayai pihak lain agar dapat memenuhi janji dan juga pernyataan yang diberikan. Kepercayaan menjadi hal yang dapat memengaruhi kesediaan nasabah untuk terus menggunakan layanan mobile banking secara berkelanjutan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni & Waluyo (2025) menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan aspek yang paling memengaruhi kepuasan, yaitu keyakinan dari nasabah atau pengguna terhadap manfaat yang diterima dari layanan yang disediakan di mobile banking. Menurut penelitian Nugroho & Supiandi (2026) dan (Anggraeni & Waluyo, 2025) menyatakan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepercayaan dalam melakukan transaksi di mobile banking seperti aplikasi berjalan dengan baik sesuai dengan harapan nasabah tanpa adanya gangguan, hal ini akan meningkatkan kepercayaan nasabah untuk terus menggunakan layanan mobile banking (Shafira et al., 2023). Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari et al (2023), yang menyatakan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dari penelitian-penelitian terdahulu yang sudah diuraikan, terdapat perbedaan pendapat antara satu penelitian dengan penelitian yang lain sehingga menimbulkan adanya research gap. Oleh karena itu penelitian dilakukan untuk meneliti pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dengan mengajukan pertanyaan penelitian (i) apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (ii) apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (iii) apakah kepercayaan berpengaruh terhadap komitmen organisasi (iv) apakah belonging berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Kajian Pustaka

2.1 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang menjelaskan kesediaan individu dalam menggunakan suatu sistem teknologi informasi. Menurut Amalia

dan Hastriana (2022) tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking untuk bertransaksi dapat diketahui melalui model Technology Acceptance Model (TAM). Model TAM ditentukan oleh beberapa faktor diantaranya faktor manfaat (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan, keamanan. Model ini menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh faktor utama seperti kemudahan dan keamanan saat menggunakannya. Selain itu, kepercayaan juga berperan sebagai salah satu faktor yang dapat menentukan tingkat kepuasan nasabah. Jika layanan mobile banking mudah dipahami, maka nasabah akan cepat untuk mempelajari cara menggunakan layanan tersebut sehingga nasabah akan merasa nyaman bertransaksi, hal ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah (Setyani et al., 2024).

2.2 Kemudahan Penggunaan

Menurut Nidhom dalam Hibatullah dan Busman (2022), kemudahan merupakan cara untuk menilai sejauh mana seorang pengguna dapat menggunakan suatu produk untuk mencapai tujuan yang diinginkan, serta bagaimana pengguna merasa puas saat menggunakan produk tersebut. Kemudahan penggunaan dapat berpengaruh langsung terhadap kepuasan penggunanya, jika suatu produk yang ditawarkan memberikan kemudahan pada pemakainya tentu pengguna akan merasa senang menggunakan produk tersebut. Pengguna aplikasi Wondr by BNI akan merasa senang dan terbantu saat melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut jika aplikasi mudah untuk digunakan, sebaliknya jika Wondr by BNI sulit digunakan maka pengguna enggan untuk terus menggunakannya. Menurut Azhad (2022), indikator kemudahan penggunaan terdiri dari :

- 1) Mudah dipelajari merupakan tingkat kemudahan pengguna dalam memahami cara menggunakan aplikasi dalam waktu yang relatif singkat.
- 2) Fleksibel merupakan kemampuan aplikasi untuk digunakan dalam berbagai kondisi menyesuaikan kebutuhan pengguna.
- 3) Mudah dimengerti merupakan kondisi di mana pengguna dapat memahami penggunaan aplikasi dengan mudah dan dapat memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia secara optimal.
- 4) Dapat mengontrol pekerjaan merupakan kemampuan aplikasi dalam membantu pengguna mengelola dan menyelesaikan aktivitas atau transaksi sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.

2.3 Keamanan

Keamanan merupakan sudut pandang nasabah dalam melihat kemampuan bank untuk privasi dan informasi personal yang didapat melalui transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang (Rusdiana dan Kusumadewi, 2024). Keamanan saat melakukan transaksi elektronik akan membuat nasabah merasa yakin bahwa data dan informasi pribadinya terjamin aman saat melakukan transaksi elektronik seperti mobile banking. Selain itu, dengan teknologi yang terus berkembang, modus penipuan teknis dalam penggunaan mobile banking juga semakin tinggi (Amalia dan Hastriana, 2022). Oleh karena itu, pengguna menuntut kepada pihak bank agar dapat menjamin keamanan saat bertransaksi menggunakan mobile banking (Nurdin et al., 2020). Menurut (Rahmawati & Hardiyanti, 2023) indikator keamanan terdiri dari :

- 1) Jaminan keamanan adalah perlindungan yang diberikan terhadap sistem teknologi informasi untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data pengguna. Dalam layanan perbankan, jaminan keamanan dapat diwujudkan melalui berbagai mekanisme perlindungan yang disediakan oleh bank, baik pada aplikasi mobile banking maupun dalam proses transaksi yang dilakukan secara langsung. Jaminan keamanan penting untuk mencegah berbagai ancaman dan risiko yang dapat ditimbulkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

- 2) Kerahasiaan data merupakan kondisi yang menunjukkan bahwa informasi hanya dapat diakses dan diketahui oleh pihak-pihak yang memiliki hak atau wewenang. Oleh karena itu, data harus terlindungi dari akses, penggunaan, ataupun pengungkapan oleh pihak yang tidak berwenang, sehingga keamanan dan privasi informasi tetap terjaga.

2.4 Kepercayaan

Kepercayaan dapat diartikan sebagai tingkat keyakinan pengguna terhadap keamanan suatu sistem, jaminan perlindungan data pribadi dan juga keandalan layanan dalam memproses transaksi secara akurat dan bebas dari kesalahan (Nurhikmah et al., 2025). Menurut Mundir & Hayati (2021) dalam menggunakan layanan mobile banking, nasabah tentu memiliki berbagai pertimbangan seperti kecepatan akses, tingkat keamanan, akurasi data, dan rasa kepercayaan yang dapat memberikan kepuasan pada pengguna layanan mobile banking. Berbagai pertimbangan tersebut memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih dan juga terus menggunakan layanan mobile banking sebagai sarana untuk melakukan transaksi keuangan secara instan. Menurut (Deliyana et al., 2022), indikator kepercayaan terdiri dari :

- 1) Benevolence (niat baik) merupakan keyakinan seseorang terhadap suatu perusahaan atau penyedia layanan memiliki kepedulian terhadap kepentingan konsumen.
- 2) Integrity (integritas) menunjukkan kepercayaan konsumen bahwa perusahaan akan bertindak secara jujur, konsisten, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan setiap komitmen yang telah disepakati.
- 3) Competence (kompetensi) merupakan tingkat keyakinan konsumen terhadap kemampuan yang dimiliki perusahaan dalam memberikan layanan serta memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

2.5 Kepuasan Nasabah

Tujuan utama industri perbankan adalah kepuasan nasabah, kepuasan nasabah adalah penilaian dari nasabah terhadap apa yang diharapkan setelah membeli dan mengonsumsi produk atau jasa (Kumalasanti & Susliyanti, 2022). Ketidakpuasan nasabah muncul dari hasil yang berbeda dengan harapan. Cara untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan memberikan kemudahan akses dari suatu layanan dan apakah sudah sesuai dengan harapan nasabah, semakin mudah sistem digunakan dan memberikan manfaat bagi penggunaannya maka kepuasan nasabah juga akan meningkat dan akan berdampak pada loyalitas nasabah (Setyani et al., 2024). Menurut Fadhliah & Putra (2024), indikator kepuasan nasabah terdiri dari :

- 1) Kesesuaian harapan merupakan kondisi ketika layanan yang diterima oleh pelanggan sesuai atau sejalan dengan layanan yang sebelumnya mereka harapkan.
- 2) Minat menggunakan kembali, ketika nasabah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diterima, nasabah cenderung akan menggunakan kembali layanan tersebut.
- 3) Kesiediaan merekomendasikan, kepuasan yang dirasakan nasabah dapat mendorong mereka untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain sebagai bentuk apresiasi terhadap kualitas layanan yang diterima.

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1	Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana (2022)	Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan	Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan, Fitur	Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan, Fitur

		Keamanan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)	Mobile Banking, Kepuasan Nasabah	Mobile Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Sumenep
2	Jelita Handayani Rambe dan Kiki Andrea Putri Hasibuan (2022)	Pengaruh Kemudahan dan Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syari'ah UIN Sumatera Utara	Kemudahan, Manfaat, Kepuasan	Variabel kemudahan dan manfaat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa saat menggunakan mobile banking
3	Rena Deliyana, Berlintina Permatasari, Dewi Sukmasari (2022)	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi keamanan, dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking BCA	Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan	Persepsi keamanan dan persepsi kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4	Aulia Septiana Shafira, Aris Sunindyo, Septian Yudha Kusuma (2023)	Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Brimo di Kota Semarang	Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah	Keamanan, manfaat dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BRImo, namun kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BRImo. Kata
5	Darma yanti Lubis, Sanusi Lukman (2023)	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Kegunaan, Kemudahan, Keamanan, Kepuasan Nasabah	Persepsi kemudahan, keamanan, berpengaruh signifikan terhadap

		Menggunakan Mobile Banking		kepuasan nasabah dalam memanfaatkan layanan mobile banking pada bank Sumut syariah KCP Stabat, sedangkan faktor persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam memanfaatkan layanan mobile banking
6	Rani Anisa, Yesi Gusteti, Mayroza Wiska (2024)	Pengaruh Literasi E-Finansial (Kemudahan, Kenyamanan, Keamanan) dan Kualitas Layanan Pengguna Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (BRI Unit Koto Baru Dharmasraya Tahun 2023)	Kemudahan, Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah	Variabel kemudahan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel keamanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah mobile
7	Muhyiddin, Luhur Prasetiyo (2024)	Pengaruh Kualitas Layanan, Kecepatan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Gen Z Menggunakan M-Banking BSI KCP Ponorogo	Kualitas Layanan, Kecepatan, Kemudahan, Kepuasan Nasabah	Variabel kualitas layanan, kecepatan, dan kemudahan berpengaruh signifikan serta positif terhadap kepuasan pelanggan
8	Jelyta Palittin, Achmad Rudzali, Rahmawati Fitriana (2025)	Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Kepercayaan dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Livin' By Mandiri di Kota Samarinda	Kualitas Layanan Digital, Kepercayaan, Keamanan, Kepuasan Nasabah	Kualitas layanan digital, kepercayaan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
9	Firda Anggraeni, Bambang Waluyo (2025)	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Fitur Layanan	Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Fitur Layanan,	Variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan fitur layanan

		terhadap Kepuasan Nasabah dalam Peralihan Mobile banking BSI ke BYOND by BSI Firda	Kepuasan Nasabah	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah
10	Nurazizah , T.Teviana (2025)	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Bsi Kcp Aek Kanopan Labuhanbatu Utara	Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah	Variabel kemudahan penggunaan dan variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

2.7 Hipotesis

1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Technology Acceptance Model (TAM), persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna. Semakin mudah suatu sistem untuk digunakan, maka pengguna akan merasa nyaman dan cenderung memberikan penilaian yang positif terhadap layanan tersebut sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni dan Waluyo (2025), Nurazizah dan Teviani (2025) yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

2. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Teori Perceived Security menjelaskan bahwa persepsi pengguna terhadap keamanan sistem akan memengaruhi rasa aman dan keyakinan dalam melakukan transaksi secara elektronik. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan, maka pengguna akan merasa lebih nyaman menggunakan layanan sehingga kepuasan juga akan meningkat. Hal tersebut didukung penelitian yang dilakukan oleh Amalia dan Hastriana (2022), Deliyana et al., (2022) yang menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

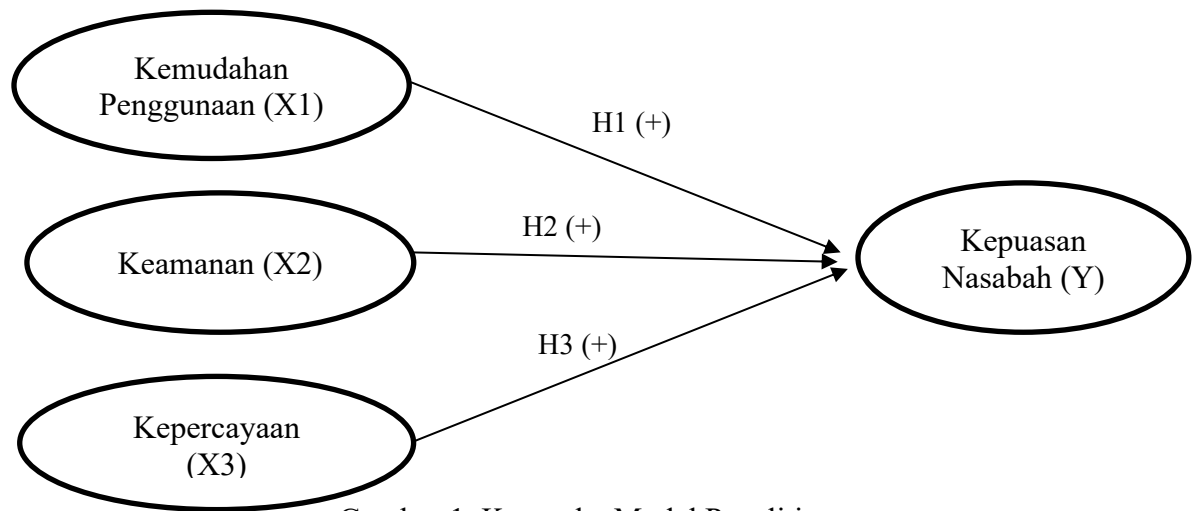
3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Theory of Trust, kepercayaan merupakan keyakinan pengguna terhadap kemampuan, integritas, dan keandalan suatu layanan. Apabila pengguna memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap suatu layanan yang digunakan, maka kepuasan pengguna juga akan meningkat. Hal tersebut didukung penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni dan Waluyo (2025) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

2.8 Kerangka Model

Dari hipotesis tersebut dapat digambarkan kerangka berpikir sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Model Penelitian

3. Metode Penelitian

3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2023), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna Wondr by BNI di Kota Semarang. Namun, jumlah pengguna Wondr by BNI di Kota Semarang tidak diketahui secara pasti, sehingga penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow.

3.2 Sampel dan Teknik Sampling

Teknik sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pengumpulan sampel dengan kriteria tertentu. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna Wondr by BNI di Kota Semarang nasabah BNI di Kota Semarang yang telah menggunakan Wondr by BNI dan memiliki pengalaman bertransaksi melalui aplikasi tersebut. Mengingat jumlah pengguna Wondr by BNI di Kota Semarang tidak diketahui secara pasti, maka untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow :

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2}^2 \times P(1 - P)}{d^2}$$

n = jumlah sampel

$Z^2(1 - \alpha / 2)$ = derajat kepercayaan (95%, $Z = 1,96$)

P = maksimal estimasi (50% = 0,5)

d = alpha / besar toleransi kesalahan (10% = 0,1)

$$n = 1,96^2 \times 0,5 (1 - 0,5) / 0,1^2$$

$$n = 3,8416 \times 0,25 / 0,01$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan diatas didapatkan hasil 96,04, sehingga dibutuhkan data sejumlah 96 nasabah pengguna Wondr by BNI di Kota Semarang.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data akan dikumpulkan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data primer berupa kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan ataupun pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2023). Responden penelitian adalah pengguna Wondr by BNI di Kota Semarang, dengan jumlah sampel 96 responden yang dipilih secara random sampling. Di dalam Kuesioner menggunakan skala likert untuk mengukur persepsi tiap variabel dengan pilihan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), Sangat Setuju (SS).

Tabel 4. Skala Likert

Keterangan	Nilai
Sangat Tidak Setuju (SS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

3.4 Variabel Penelitian

Tabel 5. Definisi Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Kemudahan Penggunaan (X1)	Kemudahan penggunaan dapat diartikan sebagai keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi informasi mampu membantu untuk melakukan aktivitas dengan cara yang lebih mudah, sehingga tidak membutuhkan usaha yang besar dalam penggunaannya (Atieq dan Nurpiani, 2022)	Menurut Halim et al., (2022), indikator kemudahan penggunaan terdiri dari : 1. Mudah dipelajari 2. Fleksibel 3. Mudah dimengerti 4. Dapat mengontrol pekerjaan
2	Keamanan (X2)	Keamanan merupakan persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi data dan informasi pribadi yang didapat melalui transaksi elektronik agar tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang (Rusdiana dan Kusumadewi, 2024)	Menurut Rahmawati & Hardiyanti (2023), indikator keamanan terdiri dari : 1. Jaminan keamanan 2. Kerahasiaan data
3	Kepercayaan (X3)	Kepercayaan muncul ketika	Menurut Deliyana et al.,

		pengguna merasa yakin bahwa aplikasi yang digunakan aman, dapat diandalkan, dan dikelola oleh lembaga yang memiliki kredibilitas dan integritas (Muhammad Muzhidul Mujhid, 2025)	(2022), indikator kepercayaan terdiri dari : 1. Benevolence (niat baik) 2. Integrity (integritas) 3. Competence (Kompetensi)
4	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah penilaian dari nasabah terhadap apa yang diharapkan setelah membeli dan menggunakan suatu produk atau jasa (Kumalasanti dan Susliyanti, 2022)	Menurut Fadhliah dan Putra (2024), indikator kepuasan nasabah terdiri dari : 1. Kesesuaian harapan 2. Minat menggunakan kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan

3.5 Alat Analisis

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS

26. Data yang digunakan berupa data berskala Likert yang telah diperoleh dari 96 responden.

3.6 Uji Kelayakan Data

Uji kelayakan data mencakup beberapa pengujian, yaitu:

1. Uji Validitas

Uji validitas berfungsi untuk menentukan sejauh mana kuesioner itu sah dan valid. Sebuah kuesioner dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaannya mampu menggambarkan dengan tepat apa yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut. Sebuah item dapat dikategorikan valid jika nilai koefisien korelasi (r hitung) lebih besar daripada nilai r tabel yang ditetapkan pada tingkat signifikansi tertentu, seperti 0,05 atau 0,01 serta mempertimbangkan derajat kebebasan (df) yang relevan (Sugiyono, 2023)

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk menilai kuesioner yang berfungsi sebagai indikator bagi suatu variabel atau konstruk. Sebuah kuesioner dapat dianggap reliabel jika respons seseorang terhadap pernyataan yang diajukan menunjukkan konsistensi atau stabilitas dari waktu ke waktu, Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 (Sugiyono, 2023).

3.7 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik mencakup beberapa pengujian, antara lain :

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu syarat dalam analisis regresi linear berganda agar hasil analisis dapat dipercaya. Uji normalitas berfungsi untuk mengetahui apakah data

residual penelitian berdistribusi normal sehingga memenuhi asumsi regresi linier. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai Asymp. Sig. > 0,05 (Sugiyono, 2023)

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah ada perbedaan dalam varian residual di antara satu pengamatan dan pengamatan lainnya dalam model regresi. Fungsi uji heteroskedastisitas adalah untuk memastikan bahwa model regresi memiliki varians residual yang konstan. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan Uji Glejser. Data dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi > 0,05 (Susanti dan Saumi, 2022).

3. Uji Multikolinearitas

Fungsi uji multikolinearitas adalah untuk memastikan bahwa antarvariabel independen tidak saling berkorelasi tinggi sehingga model regresi layak digunakan. Dalam penelitian ini, uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Data dikatakan tidak mengalami multikolinearitas apabila nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10 (Susanti dan Saumi, 2022).

3.8 Uji Hipotesis

1. Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Dalam penelitian ini, uji t dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hipotesis diterima apabila nilai signifikansi < 0,05. (Susanti dan Saumi, 2022).

2. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur sejauh mana model regresi dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen. Koefisien determinasi dilihat dari nilai Adjusted R Square pada hasil analisis regresi linear berganda (Susanti dan Saumi, 2022).

3. Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Hipotesis diterima apabila nilai signifikansi < 0,05 (Susanti dan Saumi, 2022).