

**DETERMINASI KEPUTUSAN PENGGUNAAN BSB MOBILE:
PERAN FITUR LAYANAN, DESAIN USER INTERFACE, DAN
KEAMANAN DIGITAL (STUDI KASUS BANK SUMSEL BABEL
CABANG SYARIAH PALEMBANG)**

M. Diva Faundra

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia

Email: muhammaddivafaundra@gmail.com

Abstract

The purpose of this study is to determine the extent of the influence of Service Features, User Interface Design, and Digital Security on customers' decisions to use BSB Mobile at Bank Sumsel Babel Syariah Branch Palembang. This research uses a quantitative approach, with data collection through a questionnaire using a Likert scale for assessment. The population of this study consists of customers of Bank Sumsel Babel Syariah Branch Palembang who use BSB Mobile. A sample of 100 respondents was selected using purposive sampling, and the sample size was determined using the Slovin formula. Data analysis was conducted using multiple linear regression with SPSS version 26. Based on hypothesis testing, the results show that Service Features have a positive and significant effect on customers' decisions to use BSB Mobile, as indicated by the t-value of 2.472, where the t-value is greater than the t-table value of 1.984 and the sig value is $0.015 < 0.05$. User Interface Design also has a positive and significant effect on customer decisions, with a t-value of 3.715, where the t-value is greater than the t-table value of 1.984 and the sig value is $0.000 < 0.05$. Digital Security also has a positive and significant effect on customer decisions, with a t-value of 3.467, where the t-value is greater than the t-table value of 1.984 and the sig value is $0.001 < 0.05$.

Keywords: Service Features, User Interface Design, Digital Security, Decision-Making

PENDAHULUAN

Perkembangan bank di Indonesia selalu mengikuti perkembangan teknologi yang cepat dan pesat di dunia, sehingga mempengaruhi pola hidup masyarakat, mempengaruhi produk perbankan, dan mempengaruhi sistem layanan perbankan. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang diadopsi oleh perbankan di Indonesia menyebabkan terjadinya suatu inovasi sehingga bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara langsung. Salah satu inovasi adalah terjadinya perkembangan layanan setiap bank yang menciptakan layanan transaksi perbankan dengan berbasis teknologi (electronic transaction) dalam bentuk internet banking, sms banking, dan mobile banking yang dapat melalui smartphone nasabah (Marthauli dkk, 2021).

Mobile Banking telah menjadi salah satu fenomena teknologi yang paling signifikan dalam sejarah perbankan. Dengan adanya layanan mobile

banking, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan melalui aplikasi di smartphone mereka, tanpa perlu datang ke bank atau ATM. Layanan ini memberikan akses 24 jam nonstop, memudahkan nasabah dalam memenuhi kebutuhan perbankan mereka, seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa (OJK, 2024).

Perusahaan	Total Pengguna	Total Transaksi	Nilai Transaksi	Aplikasi dan Website
PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRRI)	33,5 juta	969,9 juta transaksi	Rp1.251,1 triliun	BRimo
PT Bank Central Asia Tbk (BBCA)	28,3 juta	7,2 miliar transaksi	Rp5.586 triliun	m-BCA dan klik BCA
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk (BMRI)	24 juta	846 juta transaksi	Rp921 triliun	Livin'
PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BBNI)	16,9 juta	318 juta transaksi	Rp347 triliun	BNI Mobile Banking

Gambar 1. Bank Dengan Pengguna Digital Banking Terbanyak di Indonesia

Layanan *mobile banking* tidak hanya diadopsi oleh bank-bank besar seperti bank milik pemerintah pusat, bank swasta dan bank luar negeri. Bank-bank daerah juga ikut berperan dalam peningkatan penggunaan *mobile banking*, salah satunya PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung. Bank Sumsel Babel juga menyediakan berbagai layanan digital berupa sms banking, mobile banking, internet banking dan uang elektronik untuk memberikan kemudahan kepada nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. BSB *Mobile* memiliki fitur antara lain cek saldo, cek mutasi, transfer antar rekening Bank Sumsel Babel, transfer rekening antar Bank, pembayaran (PDAM,Halo), pembelian (Voucher Simpati, AS, XL dan Tri), Pembayaran *via QR Code*, Cek Saldo dan *Top Up* BSB Cash (Indah, 2018).

Dalam aplikasi *mobile banking* Bank Sumsel Babel (BSB *Mobile*) terdapat beberapa permasalahan dalam segi fitur layanan, desain user *interface* dan keamanan digital. Adapun Kendala atau kekurangan dari aplikasi BSB *Mobile* yaitu menu pembelian yang belum lengkap, kode OTP yang selalu berulang-ulang kali masuk, sering sekali terjadinya gangguan atau eror pada aplikasi, *user interface* yang kurang menarik, dan seringnya gagal saat melakukan login ke aplikasi (Aziz & Rudi, 2023).

Hal yang sering dikeluhkan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah yaitu fitur aplikasi *Mobile Banking* yang relatif belum lengkap dan terkadang masih lamban saat dioperasikan, terkhususnya pada malam hari dan hari libur.

Dengan adanya keluhan tersebut nasabah sering kali melayangkan kritik pada Bank Sumsel Babel Syariah, kemudian Bank Sumsel Babel Syariah menerima dan menyelesaikan keluhan dengan cepat dan tepat. Meskipun penanganan yang dilakukan Bank Sumsel Babel Syariah dalam menyelesaikan keluhan yang dilayangkan nasabah ini mampu diselesaikan sesuai dengan harapan nasabah. Akan tetapi dengan adanya permasalahan sama yang sering terulang tersebut membuat nasabah merasa kurang nyaman dan berfikir hal yang sama akan terjadi lagi. Bank Sumsel Babel Syariah harusnya benar-benar memperhatikan, dan menangani keluhan yang diberikan nasabah dengan baik dan tentunya dengan memenuhi harapan nasabah (Ina dkk,2024).

Keamanan *digital* saat ini menjadi isu krusial, terutama dalam konteks layanan perbankan berbasis aplikasi. Ancaman siber untuk tahun 2024 mencakup penipuan investasi romansa, pencucian uang, perjudian ilegal, penipuan kripto, gangguan layanan keuangan, serangan DDoS, dan perusakan situs web. Modus payment gateway juga menjadi ancaman signifikan, dengan banyak korban kehilangan uang secara tiba-tiba melalui *mobile banking* (Kemenkominfo, 2024). Wakil Menteri Komunikasi dan Informatika, Nezar Patria, menyoroti pentingnya keamanan siber dalam konteks nasional. Dalam beberapa tahun terakhir, terjadi peningkatan signifikan dalam insiden keamanan siber secara global, dengan kenaikan sebesar 40% pada tahun 2019 dan lebih dari 77% pada tahun 2023.

Ketergantungan yang semakin besar pada teknologi digital membuat keamanan siber menjadi sangat krusial, tidak hanya di Indonesia, tetapi juga di seluruh dunia. Indonesia sendiri berada di peringkat 48 dari 176 negara dengan indeks keamanan siber sebesar 63,64, dan menduduki peringkat kelima di Asia Tenggara. Fakta ini menunjukkan betapa pentingnya upaya untuk memperkuat keamanan siber di tanah air (Diskominfo Kotim, 2024). Kejahatan siber yang terus meningkat ini berdampak langsung pada tingkat kepercayaan konsumen terhadap keamanan aplikasi *mobile banking*. Banyak nasabah yang merasa ragu untuk menggunakan aplikasi perbankan seperti BSB *Mobile* karena takut menjadi korban kejahatan siber. Fenomena ini menunjukkan bahwa keamanan digital bukan hanya sebuah fitur tambahan, melainkan faktor penentu dalam pengambilan keputusan nasabah untuk menggunakan atau tidak menggunakan layanan *mobile banking*.

Dari fenomena tersebut menunjukkan bahwa setiap kejadian tidak selalu sama dengan teori hal tersebut dijelaskan dengan adanya *research gap* yang menunjukkan bahwa adanya perbedaan pengaruh pada setiap variabel. Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu dilakukan penelitian kembali apakah ada pengaruh antara fitur layanan dan desain user interface terhadap minat penggunaan aplikasi BSB *Mobile* dengan judul “**Determinasi**

Keputusan Penggunaan BSB Mobile: Peran Fitur Layanan, Desain User Interface, dan Keamanan Digital (Studi Kasus Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang)”.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta kausalitas hubungan-hubungannya. Penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai investigasi sistematis terhadap fenomena dengan mengumpulkan data yang dapat diukur dengan melakukan teknik statistik, matematika atau komputasi.. Teknik pengambilan sampel dipenelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dan pengumpulan datanya menggunakan angket/kusioner. ariabel penelitian, dan teknik analisis. Lokasi penelitian yang akan di ambil dalam penelitian ini adalah di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Yang berlokasi di Jln. Letkol Iskandar No. 537-538 Palembang Kec. Bukit Kecil Kel. 26 Ilir (30129).

Hal yang termasuk dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang yang menggunakan aplikasi BSB Mobile. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan dan perilaku nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking melalui aplikasi BSB Mobile. Fokus penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana fitur layanan, desain user interface (UI), keamanan, serta faktor-faktor lainnya berpengaruh terhadap kenyamanan, kepuasan, dan keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan wawasan mengenai bagaimana aspek-aspek tersebut dapat meningkatkan pengalaman nasabah dan mendorong penggunaan aplikasi mobile banking secara berkelanjutan.

Dalam pengumpulan sampel ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Metode *non probability* merupakan teknik dalam pengambilan sampel tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur (anggotanya). *Purposive sampling* merupakan sampel yang sudah dipilih sesuai kriteria peneliti yaitu kriteria inklusi. Kriteria inklusi adalah kriteria dari sampel yang diinginkan penulis untuk penelitiannya, yakni:

- 1) Responden, yaitu nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.
- 2) Nasabah yang menggunakan aplikasi BSB Mobile
- 3) Minimal berusia 17 tahun.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kusioner. Kuesioner merupakan metode pengumpul data yang pada umumnya digunakan untuk penelitian. Instrumen dari kuesioner disebut

dengan nama metodenya sendiri (Widodo dkk, 2023). Kusioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan bantuan digital yaitu menyebarkan kusioner secara online atau google form. Google form merupakan alat yang berguna untuk membantu survei dan mengumpulkan informasi yang mudah dan juga efisien. Karena survei online atau google form memberi responden cukup waktu untuk berpikir sebelum mengisi kuesioner, tingkat non-respons akan berkurang. Tujuan utama penulisan kuisisioner adalah untuk membantu responden memberikan jawaban yang akurat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Uji T Parsial

Tabel 1. Uji T Parsial

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandar dized Coefficients		Standar dized Coeffi cients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.789	2.097		2.761	.007
Fitur Layanan	.223	.090	.242	2.472	.015
Desain User	.339	.091	.383	3.715	.000
1 Interface					
Keamanan Digital	.500	.144	.281	3.467	.001

a. Dependent Variable: Keputusan

Sumber: Diolah oleh peneliti, tahun 2024

Uji T Parsial adalah metode statistik untuk menguji koefisien regresi parsial secara individual. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen (X1, X2, X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) secara terpisah. Dengan kata lain, uji ini menilai kontribusi setiap variabel independen terhadap perubahan variabel dependen (Dita dkk, 2021). Uji t digunakan untuk menguji hipotesis penelitian terkait pengaruh masing-masing variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Uji t (Test t) merupakan salah satu tes statistik yang digunakan untuk menguji apakah hipotesis yang menyatakan tidak adanya perbedaan signifikan antara dua rata-rata sampel yang diambil secara acak dari populasi yang sama, dapat diterima atau ditolak (Binus, 2021).

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel Fitur Layanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,015 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis alternatif (H₁) diterima dan hipotesis

nol (H_0) ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel "Fitur Layanan" secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah. Penjelasan ini berarti bahwa peningkatan dalam fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSB *Mobile* pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Oleh karena itu, perbaikan dan pengembangan fitur layanan yang lebih baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil pengujian berikutnya menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel Desain User Interface memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis alternatif (H_2) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel "Desain *User Interface*" secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah. Penjelasan ini berarti bahwa peningkatan dalam desain user interface berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSB *Mobile* pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Perbaikan dalam aspek desain ini, seperti kemudahan navigasi dan tampilan yang lebih menarik, dapat meningkatkan kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi, yang pada akhirnya mempengaruhi keputusan mereka untuk lebih sering menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel Keamanan *Digital* memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis alternatif (H_3) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel "Keamanan *Digital*" secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah. Penjelasan ini berarti bahwa peningkatan dalam keamanan *digital* berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSB *Mobile* pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Peningkatan sistem keamanan yang lebih canggih dan terpercaya akan meningkatkan rasa aman nasabah, yang dapat memperkuat kepercayaan mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut dalam transaksi perbankan.

2. Uji F Simultan

Uji F simultan (simultaneous F-test) adalah Uji F adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh bersama dari variabel independen (X_1 , X_2 , X_3) terhadap variabel dependen (Y). Uji ini membantu menentukan apakah kombinasi variabel independen memiliki pengaruh signifikan dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen (Dita dkk, 2021). Uji F bertujuan untuk menguji apakah variabel independen secara bersamaan mempengaruhi variabel dependen. Uji ini dilakukan untuk menilai pengaruh

seluruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,5 atau 5%. Jika nilai signifikansi $F < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara simultan, atau sebaliknya (Binus, 2021).

Tabel 2. Uji F Simultan

		ANOVA ^A				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1047.491	3	349.164	59.953	.000 ^b
	Residual	559.099	96	5.824		
	Total	1606.590	99			

a. Dependent Variable: Keputusan

b. Predictors: (Constant), Keamanan Digital, Fitur Layanan, Desain User Interface

Sumber: Diolah oleh peneliti, tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai F sebesar 59,953 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Fitur Layanan, Desain User Interface, dan Keamanan Digital terhadap Keputusan Nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama memiliki dampak yang signifikan dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan aplikasi BSB Mobile pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Peningkatan pada ketiga aspek tersebut berpotensi meningkatkan keputusan nasabah untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

3. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran statistik yang menggambarkan sejauh mana variasi pada variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam sebuah model regresi. R^2 menilai sejauh mana model mampu menjelaskan variasi dalam variabel dependen, dengan nilai yang berkisar antara 0 hingga 1. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin efektif model dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen; nilai R^2 yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan sebagian besar variasi pada variabel dependen. Sebaliknya, nilai yang mendekati 0 menandakan bahwa kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen sangat kecil. Uji koefisien determinasi ini sangat penting dalam analisis regresi untuk mengevaluasi sejauh mana model tersebut dapat diterima dan digunakan (Dita dkk, 2021).

Uji R^2 atau uji koefisien determinasi mengukur seberapa besar perubahan pada variabel dependen (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (X). Semakin tinggi nilai R^2 , semakin besar persentase variasi Y yang dapat dijelaskan oleh X, yang menunjukkan bahwa model regresi memiliki kemampuan prediksi yang lebih baik. Sebaliknya, jika nilai R^2 rendah, itu berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen relatif kecil, dan sebagian besar variasi pada Y tidak dapat dijelaskan oleh X. Dengan demikian, R^2 menggambarkan sejauh mana model regresi sesuai dengan data yang ada (Mandey dkk, 2023).

Tabel 3. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.807 ^a	.652	.641	2.413

a. Predictors: (Constant), Keamanan Digital, Fitur Layanan, Desain User Interface

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Diolah oleh peneliti, tahun 2024

Dari tabel di atas, Summary Uji Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh adalah sebesar 0,641 atau 64,1%. Ini berarti bahwa 64,1% variasi atau perubahan yang terjadi pada variabel terikat (Y) dapat dijelaskan oleh pengaruh dari variabel bebas (X1, X2, dan X3) yang ada dalam model penelitian. Dengan kata lain, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini mampu menjelaskan lebih dari setengah variasi dalam variabel dependen. Sementara itu, sisanya sebesar 35,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model, seperti variabel-variabel eksternal atau faktor-faktor lain yang mungkin turut berperan dalam mempengaruhi variabel terikat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun model regresi yang digunakan memiliki tingkat penjelasan yang baik, masih ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi hasil yang perlu dipertimbangkan untuk penelitian lebih lanjut.

Pembahasan

1. Pengaruh Fitur Layanan terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan BSB Mobile

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Fitur Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan BSB Mobile. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t, di mana nilai t

hitung yang diperoleh adalah 2,472, sementara nilai t tabel untuk tingkat signifikansi 0,05 adalah 1,984. Karena nilai t hitung (2,472) lebih besar dari t tabel (1,984), dan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,015 lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Fitur Layanan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan BSB Mobile (Y). Dengan kata lain, peningkatan atau perbaikan pada fitur layanan yang disediakan dalam aplikasi BSB Mobile secara langsung berpengaruh pada keputusan nasabah untuk menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah cenderung lebih memilih menggunakan aplikasi jika fitur yang tersedia memadai, fungsional, dan memberikan kemudahan serta kenyamanan dalam penggunaannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Theory of Planned Behavior (TPB), yang menunjukkan bahwa fitur layanan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSB Mobile (Y). TPB menjelaskan bahwa sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan membentuk niat individu untuk bertindak. Dalam konteks ini, fitur layanan yang berkualitas tidak hanya memperkuat sikap positif nasabah terhadap penggunaan BSB Mobile, tetapi juga membentuk norma subjektif yang mendukung penggunaan aplikasi tersebut. Ketika nasabah merasakan manfaat dari fitur layanan yang disediakan, mereka akan lebih cenderung memiliki niat yang kuat untuk menggunakan BSB Mobile. Hal ini juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fitur layanan dapat memperkuat persepsi kontrol nasabah terhadap aplikasi dan mendorong mereka untuk lebih aktif menggunakannya. Dengan demikian, hasil penelitian ini menekankan pentingnya pengembangan fitur layanan yang inovatif untuk meningkatkan keputusan nasabah dalam memanfaatkan layanan mobile banking.

2. Pengaruh Desain *User Interface* terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan BSB Mobile

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Desain *User Interface* (X²) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSB *Mobile* (Y), yang terlihat dari nilai t hitung sebesar 3,715 yang lebih besar dari t tabel 1,984, serta nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, yang menunjukkan adanya pengaruh yang kuat dan signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik desain antarmuka pengguna pada aplikasi BSB *Mobile*, semakin besar pula kemungkinan nasabah untuk memutuskan menggunakannya. Desain *User Interface* yang intuitif, mudah dinavigasi, responsif, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan dan bebas hambatan akan meningkatkan kenyamanan nasabah dalam berinteraksi dengan aplikasi tersebut. Keberhasilan dalam menciptakan

desain yang optimal akan mempengaruhi persepsi nasabah terhadap aplikasi mobile banking tersebut dan, pada akhirnya, mempengaruhi keputusan mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut sebagai pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan secara digital.

Hasil penelitian ini sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB), Desain *User Interface* (X^2) yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSB Mobile (Y) dapat dijelaskan melalui *Theory of Planned Behavior* (TPB). Teori ini menyatakan bahwa niat individu untuk melakukan suatu perilaku dipengaruhi oleh tiga elemen: sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan. Dalam konteks ini, desain *user interface* yang menarik dan mudah digunakan dapat meningkatkan sikap positif nasabah terhadap aplikasi BSB *Mobile*, karena pengalaman pengguna yang baik akan mendorong mereka untuk lebih aktif menggunakan layanan tersebut. Selain itu, desain yang efektif juga dapat membentuk norma subjektif yang mendukung penggunaan aplikasi, di mana nasabah merasa bahwa menggunakan BSB *Mobile* adalah perilaku yang diharapkan oleh lingkungan sosial mereka. Dengan demikian, desain user interface berperan penting dalam mempengaruhi niat nasabah untuk menggunakan BSB *Mobile*, sesuai dengan prinsip-prinsip TPB.

3. Pengaruh Keamanan *Digital* terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan BSB *Mobile*

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Keamanan *Digital* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSB *Mobile*. Temuan ini didasarkan pada perolehan nilai t hitung sebesar 3,467, yang lebih besar dibandingkan dengan t tabel yang bernilai 1,984, sehingga dapat disimpulkan bahwa $3,467 > 1,984$. Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,001, yang lebih kecil dari angka 0,05, semakin menguatkan bahwa pengaruh tersebut signifikan. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa variabel Desain User Interface (UI) memiliki dampak yang kuat terhadap keputusan nasabah dalam memilih dan terus menggunakan aplikasi BSB *Mobile*. Desain yang baik, yang memudahkan interaksi dan memberikan kenyamanan, menjadi faktor penting yang mendorong nasabah untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut sebagai sarana mobile banking mereka.

Hasil penelitian ini sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB), variabel Keamanan *Digital* (X_3) yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan BSB *Mobile* (Y) dapat dijelaskan melalui *Theory of Planned Behavior* (TPB). Teori ini mengemukakan bahwa niat individu untuk melakukan suatu perilaku dipengaruhi oleh tiga komponen utama: sikap terhadap perilaku, norma

subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan. Dalam hal ini, tingkat keamanan digital yang tinggi dapat meningkatkan sikap positif nasabah terhadap penggunaan BSB *Mobile*, karena mereka merasa lebih aman dan terlindungi saat melakukan transaksi. Selain itu, persepsi mengenai keamanan yang baik juga dapat membentuk norma subjektif yang mendukung penggunaan aplikasi, di mana nasabah merasa bahwa menggunakan BSB *Mobile* adalah tindakan yang diharapkan dan dianggap bijaksana oleh lingkungan sosial mereka. Dengan demikian, aspek keamanan digital memainkan peran penting dalam memperkuat niat nasabah untuk menggunakan BSB *Mobile*, sesuai dengan prinsip-prinsip TPB.

4. Pengaruh Fitur Layanan, Desain *User Interface* dan Keamanan Digital terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan BSB *Mobile*

Hasil uji F menunjukkan bahwa Fitur Layanan, Desain *User Interface*, dan Keamanan *Digital* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan BSB *Mobile*. Hal ini terbukti dengan nilai F yang diperoleh sebesar 59,953 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), yang menandakan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama memberikan kontribusi yang signifikan terhadap keputusan nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Fitur Layanan, *Desain User Interface*, dan Keamanan *Digital* memiliki dampak yang signifikan dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih dan terus menggunakan aplikasi BSB *Mobile* di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Peningkatan kualitas dan pengembangan ketiga aspek ini fitur layanan yang lebih lengkap dan relevan, desain antarmuka yang lebih intuitif dan responsif, serta sistem keamanan digital yang lebih kuat dapat meningkatkan keputusan nasabah untuk tetap menggunakan aplikasi BSB *Mobile* sebagai sarana utama dalam melakukan transaksi perbankan, yang akan berkontribusi pada keberhasilan dan daya saing Bank Sumsel Babel dalam era digital yang semakin berkembang.

PENUTUP

Fitur layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSB *Mobile* pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur layanan yang disediakan oleh BSB *Mobile*, seperti transfer antar bank, pembayaran tagihan, cek saldo, dan fitur lainnya secara signifikan memengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan aplikasi ini. Dengan adanya fitur-fitur tersebut, nasabah merasa lebih terbantu dalam memenuhi kebutuhan transaksi perbankan mereka. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan kelengkapan fitur

layanan tidak hanya akan berkontribusi pada keputusan nasabah untuk menggunakan BSB Mobile, tetapi juga dapat memperkuat keputusan mereka dalam memilih aplikasi ini sebagai solusi perbankan digital yang handal dan efisien.

Desain *User Interface* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSB Mobile pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain user interface yang disediakan oleh BSB Mobile, seperti tata letak, warna, tipografi, dan grafik, secara signifikan dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan BSB Mobile. Dengan desain yang menarik dan mudah digunakan, nasabah merasa lebih nyaman dan terbantu dalam berinteraksi dengan aplikasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan estetika desain user interface tidak hanya akan berkontribusi pada keputusan nasabah untuk menggunakan BSB Mobile, tetapi juga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat loyalitas mereka terhadap aplikasi ini.

Adapun Keamanan Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSB Mobile pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan digital yang disediakan oleh BSB Mobile, seperti jaminan keamanan dan kerahasiaan data, secara signifikan dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan BSB Mobile. Dengan adanya perlindungan yang kuat terhadap data pribadi dan transaksi, nasabah merasa lebih aman dan percaya diri dalam menggunakan aplikasi ini. Oleh karena itu, peningkatan sistem keamanan digital tidak hanya akan memperkuat keputusan nasabah untuk menggunakan BSB Mobile, tetapi juga dapat meningkatkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap aplikasi ini.

Berkaitan dengan hasil penelitian tersebut di atas, Bank Sumsel Babel diharapkan untuk terus berinovasi dan mengembangkan fitur-fitur dalam aplikasi BSB Mobile agar tetap relevan dengan kebutuhan nasabah. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan menambahkan integrasi dengan berbagai layanan eksternal, seperti e-commerce atau dompet digital, yang akan memberikan kenyamanan lebih bagi nasabah dalam mengakses berbagai layanan secara langsung melalui aplikasi mobile banking. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kenyamanan pengguna, tetapi juga memperluas ekosistem layanan perbankan yang dapat diakses melalui satu platform, membuat transaksi menjadi lebih efisien dan praktis.

Selain itu, peningkatan desain User Interface (UI) juga sangat penting untuk memastikan bahwa aplikasi tetap *user friendly* dan tampak menarik bagi pengguna dari berbagai kalangan. Desain yang intuitif dan menarik secara visual akan mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi,

sehingga meningkatkan pengalaman mereka saat menggunakan aplikasi. Peningkatan tersebut harus dilakukan dengan memperhatikan kesederhanaan dan kemudahan navigasi, agar pengguna tidak merasa kesulitan atau bingung dalam mencari fitur yang mereka butuhkan.

Tak kalah pentingnya, pihak bank harus memastikan bahwa sistem keamanan dalam aplikasi BSB Mobile selalu diperbarui sesuai dengan perkembangan teknologi terkini. Implementasi fitur keamanan seperti autentikasi dua faktor (2FA) dan enkripsi data yang lebih kuat akan semakin melindungi informasi pribadi dan transaksi nasabah dari potensi ancaman. Keamanan yang kuat sangat krusial dalam mempertahankan kepercayaan nasabah, karena mereka perlu merasa yakin bahwa data dan transaksi mereka terlindungi dengan baik. Dengan terus berinovasi dalam fitur, desain, dan sistem keamanan, Bank Sumsel Babel dapat meningkatkan kepuasan nasabah, memperkuat loyalitas, dan memastikan bahwa aplikasi BSB Mobile tetap menjadi pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan digital.

BIBLIOGRAFI

- Aziz Saputra and M. Rudi Sanjaya, (2023) “*Analisis Pengguna Aplikasi Mobile Banking Sumsel Babel Menggunakan Metode System Usability Scale*”. Indonesian Journal of Computer. 12, No.5, 3122.
- Binus University. (2021). “*Memahami uji F: Uji simultan dalam regresi linear*”. Diakses pada 22 Januari 2025, dari <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-f-uji-simultan-dalam-regresi-linear/>.
- Binus University. (2021). “*Memahami uji t dalam regresi linear*”. Diakses pada 22 Januari 2025, dari <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-t-dalam-regresi-linear/>.
- Diskominfo Kotim. (2024). “*Ancaman siber meningkat: Wamenkominfo tekankan perlindungan data pribadi*”. Diakses pada 20 Agustus 2024, dari <https://diskominfo.kotimkab.go.id/ancaman-siber-meningkat-wamenkominfo-tekankan-pelindungan-data-pribadi/>.
- Dita Amelia, Karina R, Nuel Simatupang, Bastian Jovial Sinuraya, & Rahmat. (2021). “*Pengaruh harga, citra merek, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Cabang Medan*”. Jurnal Manajemen, 7(1).
- Ina Sintia, dkk. (2024) “*Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Pelayanan, Komunikasi Pemasaran Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas*”. I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics. 10, No. 1, 43.

- Indah Permata. (2018) *“Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Di Kota Palembang”*. Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2024). *Tren kejahatan siber 2024: Ransomware masih jadi ancaman*. Diakses pada 20 Agustus 2024, dari <https://kominfo.lhokseumawekota.go.id/berita/read/tren-kejahatan-siber-2024-ransomware-masih-jadi-ancaman-202402281709082917>.
- Marthauli, dkk. (2021) *“Pengaruh Ketersediaan Fitur Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Bca Mobile Di Wilayah Jabodetabek”* (Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Perbankan) 8, no.1, 1468
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (n.d) *“Mengenal Fintech Lebih Dekat: Definisi dan Jenis-Jenis Fintech.”* Diakses pada 14 Juli 2024, dari <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20660>.
- Pakpahan, A. F., Prasetyo, A., Negara, E. S., Gurning, K., Situmorang, R. F. R., Tasnim, T., Sipayung, P. D., Sesilia, A. P., Rahayu, P. P., Purba, B., Chaerul, M., Yuniwati, I., Siagian, V., & Rantung, G. A. J. (2021). *“Metodologi Penelitian Ilmiah”*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sehangunaung, G. A., Mandey, S. L., & Roring, F. (2023). *“Analisis pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi Lazada di Kota Manado”*. Jurnal EMBA, 11(3), 1-11.
- Syaiful Bahri. (2018). *“Metodologi Penelitian Bisnis: Lengkap Dengan Teknik Pengolahan Data SPSS”*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Widodo, S. S., Ladyani, F., La Ode Asrianto, L., Rusdi, R, dkk. (2023). *“Buku Ajar Metode Penelitian”*. Pangkal Pinang: Penerbit CV Science Techno Direct.