ARZUSIN
Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar

e-ISSN : 2809-4093
p-ISSN : 2809-4484

Terindeks: Sinta 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Semantic Scholar, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/arzusin.v5i4.6873

ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN, KENYAMANAN BERTRANSAKSI, DAN KEAMANAN DATA TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH PADA NASABAH GENERASI Z DI UIN SULTAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI DALAM MENGGUNAKAN BSI MOBILE

Implementation of Problem-Solving Learning with Rolling Discussion to Improve Learning Outcomes and Activeness of Fourth Grade Students in Science Subjects

Dani Setiarama & Rafidah
UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi
danisr695@gmail.com; rafidah_era@uinjambi.ac.id

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Jun 16, 2025	Jun 9, 2025	Jul 21, 2025	Jul 26, 2025

Abstract

The increasing penetration of mobile banking services among younger generations faces challenges related to gaps in understanding the factors that influence user trust within local contexts. This study aims to analyze the influence of ease of use, transaction convenience, and data security on the trust of Generation Z customers in using BSI Mobile within the UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi environment. A quantitative approach was employed, with questionnaires distributed to 88 students from the 2022 cohort of the Faculty of Islamic Economics and Business. The research instrument used a Likert scale, and data were analyzed using F-test and t-test. The F-test results indicate that the three variables simultaneously have a significant effect on user trust (F_{hitung} =

Arzusin is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

34.204; significance = 0.000 < 0.05). Partially, the t-test shows that ease of use (t_{hitung} = 2.436), transaction convenience (t_{hitung} = 6.832), and data security (t_{hitung} = 5.048) each have a significant effect on trust, as all values exceed the critical *t* value (1.6624) and are at a significance level below 0.05. These findings affirm that usability, transactional comfort, and data protection are significant determinants in building customer trust in mobile banking services, particularly among Generation Z university students.

Keywords: Ease of Use; Transaction Convenience; Data Security; Customer Trust; Mobile Banking

Abstrak: Penetrasi layanan *mobile banking* yang semakin meluas di kalangan generasi muda menghadapi tantangan berupa kesenjangan pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan pengguna dalam konteks lokal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan, kenyamanan bertransaksi, dan keamanan data terhadap kepercayaan nasabah generasi Z dalam menggunakan BSI Mobile di lingkungan UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif, dengan penyebaran kuesioner kepada 88 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2022 sebagai sampel. Instrumen penelitian berupa skala Likert, dan data dianalisis menggunakan uji F dan uji t. Hasil uji F menunjukkan bahwa ketiga variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna (F_{hitung} = 34,204; signifikansi 0,000 < 0,05). Secara parsial, uji t menunjukkan bahwa kemudahan (t_{hitung} = 2,436), kenyamanan bertransaksi (t_{hitung} = 6,832), dan keamanan data (t_{hitung} = 5,048) masing-masing memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan, karena seluruhnya melebihi nilai t_{tabel} (1,6624) dan berada pada tingkat signifikansi < 0,05. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan penggunaan, kenyamanan saat bertransaksi, dan perlindungan data merupakan faktor determinan yang signifikan dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan *mobile banking*, khususnya di kalangan mahasiswa generasi Z.

Kata Kunci: Kemudahan; Kenyamanan Bertransaksi; Keamanan Data; Kepercayaan Nasabah; *Mobile Banking*

PENDAHULUAN

Generasi Z adalah salah satu yang sangat merasakan dampak yang diberikan oleh perkembangan teknologi internet ini, terutama pada aspek mengakses perbankan karena Generasi Z yang lebih terbiasa dan pandai menggunakan teknologi internet sehingga membuat Generasi Z lebih mudah melakukan transaksi perbankan secara daring. Hal tersebut akhirnya membuat Generasi Z lebih cenderung menjadi pengguna utama layanan perbankan daring yang ada di Indonesia. Perkembangan teknologi informasi dan adanya Generasi Z membuat terjadinya peningkatan penggunaan yang linier dengan industri perbankan di Indonesia. Untuk memudahkan transaksi perbankan, disediakan produk

layanan untuk membantu nasabah dalam berbagai transaksi yang dilakukannya yaitu *Mobile Banking* atau pada Bank Syariah Indonesia sebut dengan *BSI Mobile* (Zahra, n.d.).

Mobile banking merupakan bagian dari teknologi perbankan yang dikembangkan oleh bank untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Baik bank maupun nasabah mendapat manfaat darilayanan ini. pelanggan dapat dengan mudah, cepat, efektifdan efisien menerima informasi dan melakukan transaksi lainnya dengan mudah. Bagi BSI sendiri, produk teknologi informasi ini akan memudahkan bank dalam meringankan beban kerja karyawannya, khususnya *teller* dan *customer service* (Hadi, 2011).

Masyarakat Indonesia mulai menyadari akan haramnya riba dalam bank konvensional dan mulai berpaling pada bank syariah yang lebih menekankan pada sistem bagi hasil danprinsip-prinsip syariah. Bank syariah melihat pemanfaatan teknologi memberikan efektivitas dalam memberikan pelayanan jasa, aspek keamanan dan kemudahan kepada masyarakat (Supriadi et al., 2024). Maka dari itu industri perbankan syariah terus melakukan inovasi baru dengan memperkenalkan digitalisasi perbankan yang semakin memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi. Beberapa bank syariah telah mengembangkan sistem dan layanan digital untuk memberikan kemudahan penggunaan dan meminimalkan risiko pada produk. Upaya pelayanan tersebut yaitu *Mobile Banking* atau biasa disebut *M-Banking*. Adanya layanan *Mobile Banking* dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi, memantau saldo rekening, mutasi rekening, dan mengetahui sumber dana dengan praktis sehingga mencegah hal-hal yang tidak diinginkan terjadi seperti pencurian kartu ATM, peretasan rekening melalui ATM serta mengurangi risiko kartu ATM tertelan dan rusak.

Peningkatan kualitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh salah satu bank syariah terbesar saatini yaitu Bank Syariah Indonesia dengan aplikasi inovasi luncurannya yaitu BSI mobile. Dengan adanya BSI mobile memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Bank syariah Indonesia (BSI) tentunya akan terus melakukan pengembangan teknologi untuk memudahkan layanan dan dapat membantu pekerjaan karyawan agar menjadi lebih efisien (Fauziah, 2024).

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu lembaga perbankan yang menerapkan sistem *mobile banking* yang bertujuan mempermudah dan memberikan kenyamanan dalam melakukan transaksi keuangan nasabah, bank ini mampu membuktikan bahwasalah satu perbankan yang telah mengikuti kemajuan dari pesatnyapertumbuhan teknologi informasi di Indonesia. Dari data yang diperoleh per juni 2024, jumlah pengguna BSI Mobile melonjak

dari 3,26 juta nasabah menjadi 7,12 juta pengguna dengan persentase pertumbuhan sebesar 33,9% yang dapat menjelaskan bahwa BSI Mobile diminati dan dapat memberikan solusi dari kebutuhan sebagian besar nasabah (Saut, 2024). Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa BSI Mobile banyak memberikan manfaat terhadap nasabah seperti dapat memberikan informasi saldo, transfer, pembayaran, pembelian dan berbagai macam kegunaan lain yang memungkinkan nasabah dapat mengakses *mobile banking* selama 24 jam (Suwandi & Abin, 2023).

Secara keseluruhan, tren penggunaan mobile banking ini mencerminkan pergeseran menuju masyarakat yang lebih mengutamakan transaksi digital, yang didukung oleh kenyamanan dan keamanan yang ditawarkan oleh metode pembayaran digital ini (Suwandi & Abin, 2023). Pada layanan akses jarak jauh ini, maka nasabah harus mempunyai rasa percaya terhadap bank. Kepercayaan adalah fondasi penting dalam membangun dan memelihara hubungan jangka panjang. Kepercayaan sangat penting untuk membuat konsumen atau masyarakat tetap menggunakan suatu produk yang ditawarkan oleh perusahaan maupun organisasi tertentu. Jika layanan *mobile banking* BSI membuat nasabah nyaman bertransaksi, maka mereka akan tetap menggunakan aplikasi *mobile banking*. Pelanggan yang puas menggunakan aplikasi BSI mobile, kemungkinan besar akan menggunakan layanan kembali untuk bertransaksi. Semakin tinggi tingkat kenyamanan, kepuasan dan kemudahan pelanggan maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan, sebaliknya semakin rendah tingkat kenyamanan, kepuasan dan kemudahan pelanggan maka semakin rendah pula tingkat kepercayaanya.

Namun, tepat selama periode Mei 2023 kemarin banyak nasabah BSI mengeluhkan bahwa mereka tidak dapat mengakses aplikasi BSI mobile karena terdapat masalah pada aplikasi BSI mobile mereka. Permasalahan yang dialami nasabah antara lain aplikasi yang *force close* yang menyebabkan nasabah dipersulit dalam melakukan transaksi menggunakan BSI Mobile, *maintenance* setiap saat sehingga nasabah harus menunggu untuk melakukan transaksi (Zahra, n.d.). Kegagalan proses transaksi juga sering terjadi di BSI Mobile seperti transaksi error, kegagalan transfer, kegagalan isi token pulsa dan kegagalan pembayaran e-commerce. Selain itu ada pengguna yang mengalami kegagalan transaksi namun saldonya tetap terpotong dan tidak terdaftar di mutasi sehingga tidak bisa membuat bukti dan itu terjadi lebih dari sekali (Hasibuan et al., 2024). Selain itu dikabarkan melalui laporan selanjutnya bahwa Bank Syariah Indonesia adalah salah satu korban ransomware yang dikaitkan dengan geng peretas kelas dunia yang bernama LockBit.

Berdasarkan hasil wawancara Irwan Mahasiswa aktif salah satu pengguna BSI Mobile beliau mengatakan "saya menggunakan BSI Mobile pada waktu menggunakan sering eror, kesalahan jaringan, padahal penggunaan BSI Mobile tujuan biar kita melakukan transaksi dengan mudah tanpa harus antrian, sedangkan saya memiliki keingginan dalam penggunaan BSI Mobile Selanjutnya hasil wawancara Suharti "selama menggunakan BSI Mobile sangat senang dengan informasi yang diberikan, yang saya kawatirkan jumlah uang di dalam rekening aman atau tidak, sudah banyak terjadi kehilangan uang, jadi saya menyimpan hanya sebatas keperluan sehari –hari saja, padahal jaman sekarang serba android, yang seharusnya lebih terjaga dan aman dalam penggunaan BSI Mobile".

Mobile banking memungkinkan nasabah untuk menyelesaikan transaksi perbankan dengan cepat dan mudah. Salah satu alasan utama nasabah lebih memilih mobile banking adalah transaksi dapat diselesaikan kapan saja dan di mana saja. Selain itu mobile banking dapat di akses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi. Dalam mobile banking, apabila layanan yang diberikan oleh pihak bank dianggap mudah sehingga nasabah dalam melakukan transaksi akan terdorong untuk menggunakan mobile banking.

Jika layanan tersebut membuat nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi, maka pengguna akan tetap menggunakan aplikasi mobile banking. Nasabah yang merasa nyaman menggunakan aplikasi mobile banking cenderung akan menggunakan layanan tersebut kembali saat melakukan bertransaksi. Apabila faktor kenyamanan nasabah semakin tinggi, kepuasan juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya apabila kenyamanan turun maka kepuasan juga akan menurun.

Kepercayaan nasabah terhadap mobile banking berasal dari pemahaman nasabah terhadap mobile banking. Kepercayaan nasabah terhadap mobile banking untuk bertransaksi dapat meningkatkan minat nasabah untuk bertransaksi karena kemudahan sistem.Bank juga mengambil langkah ini untuk memuaskan nasabahnya. Bank juga mengambil langkah ini untuk memuaskan nasabahnya (Caniago et al., 2023).

Sudah seharusnya *m-banking* menjalankan fungsinya sebagai sarana mempermudah nasabah dalam mengakses perbankan tanpa harus ke kantor cabang, namun jika terjadi permasalahan yang mengganggu kenyamanan nasabah dalam bertransaksi serta risiko keamanan data pribadi milik nasabah yang rentan bocor seperti kasus yang sempat terjadi membuat nasabah ragu untuk mempercayakan data miliknya untuk digunakan dalam layanan tersebut. Meskipun terdapat kasus yang dapat merugikan nasabah, namun dilihat dari data

yang telah dipaparkan bahwa pengguna BSI Mobile masih sangat melonjak tinggi di tahun 2024 ini.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mnenganalisis Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan Bertransaksi, Keamanan Data Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Nasabah Generasi Z Di UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi Dalam Menggunakan BSI Mobile".

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional, bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kemudahan, kenyamanan bertransaksi, dan keamanan data terhadap kepercayaan nasabah Generasi Z dalam menggunakan BSI Mobile. Penelitian ini dilaksanakan di Kampus II UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi pada semester genap tahun akademik 2022/2023. Populasi penelitian adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2022 yang berjumlah 748 orang, dan sampel diambil sebanyak 88 responden menggunakan teknik simple random sampling berdasarkan rumus Slovin. Kehadiran peneliti bersifat aktif dalam proses pengumpulan data, dengan responden sebagai subjek penelitian utama. Instrumen yang digunakan berupa angket skala Likert lima poin yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya melalui uji Pearson Product Moment dan Cronbach's Alpha menggunakan SPSS.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui angket, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dimulai dengan uji deskriptif untuk melihat karakteristik variabel, dilanjutkan dengan uji kualitas data (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), serta uji regresi linear berganda untuk menguji hipotesis. Uji t digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel secara parsial, sedangkan uji F untuk mengetahui pengaruh secara simultan. Koefisien determinasi (R^2) dihitung untuk mengukur kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Keabsahan hasil penelitian dijaga melalui validitas instrumen, triangulasi data dokumentasi dan observasi, serta pelaksanaan prosedur analisis yang sistematis dan objektif.

HASIL

1. Uji Hipotesis

a. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Dasar pengambilan keputusan uji t pada penelitian ini sebagai berikut.

a. Jika t hitung < t tabel tabel dan/atau nilai signifikansi t dari variabel kemudahan, kenyamanan bertransaksi, keamanan data lebih besar dari 0,05, maka hipotesis ditolak.

b. Jika t hitung > t tabel dan/atau nilai signifikansi t dari variabel kemudahan, kenyamanan bertransaksi, keamanan data lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis diterima.

Hasil uji t penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.716	1.177		4.005	.000
	X1	.265	.209	.320	2.436	.017
	X2	.407	.429	.512	6.832	.028
	X3	.612	.521	.436	5.048	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas, dapat ditemukan bahwa:

a. Kemudahan memiliki nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 2.436 > 1.6624 dengan nilai signifikansi 0,017 < 0,05. Kesimpulannya adalah hipotesis diterima, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah.

b. Kenyamanan Bertransaksi memiliki nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 6.832> 1.6624 dengan nilai signifikansi 0,028 < 0,05. Kesimpulannya adalah hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah.

c. Keamanan Data memiliki nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 5.048> 1.6624 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Kesimpulannya adalah hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara terhadap Kepercayaan Nasabah.

b. Hasil Uji Hipotesis Simultan (uji F)

Uji F pada penelitian ini digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika nilai F hitung lebih besar dari F tabel atau nilai signifikansinya kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai F hitung lebih kecil dari F tabel atau nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Tabel 2 menunjukkan hasil uji F.

Tabel 2. Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	460.989	3	153.663	34.204	.000[b]
	Residual	377.375	84	4.493		
	Total	838.364	87			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh F hitung sebesar 34.204 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05, sedangkan F tabel = 2.76, maka dapat diartikan bahwa F hitung lebih besar dari F tabel dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Kesimpulannya adalah variabel kemudahan, kenyamanan bertransaksi, keamanan data secara bersama-sama mempengaruhi Kepercayaan Nasabah mahasiswa.

2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R)

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Koefisien determinasi dalam persamaan regresi digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variasi variabel dependen. Semakin dekat nilai koefisien determinasi (mendekati 1), semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dan semakin banyak informasi yang dapat diberikan mengenai variabel dependen melalui variabel independen yang digunakan dalam penelitian. Tabel 3 menunjukkan hasil uji koefisien determinasi.

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.742[a]	.550	.534	2.120

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2
b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel output diatas, diketahui nilai *Adjusted R Square* menunjukkan nilai sebesar 0,534 atau setara dengan 53.4%. Hal ini berarti bahwa 53.4% dari kepercayaan nasabah dapat dijelaskan oleh kemudahan, kenyamanan bertransaksi, keamanan data, sedangkan sisanya yaitu 100% - 53.4% = 46.6% atau 0.466 merupakan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

b. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen pada suatu penelitian. Hasil uji regresi penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4. berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.716	1.177		4.005	.000
	X1	.265	.209	.320	2.436	.017
	X2	.407	.429	.512	6.832	.028
	X3	.612	.521	.436	5.048	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 4., dapat ditulis model persamaan regresinya sebagai berikut:

Y = 4.716 + 0.265X1 + 0.407X2 + 0.612X3 + e

Keterangan:

Y = Kepercayaan Nasabah
X1 = Kemudahan
X2 = Kenyamanan Bertransaksi
X3 = Keamanan Data

Berdasarkan model persamaan regresi diatas, dapat diambil keterangan sebagai berikut:

a. Nilai konstanta sebesar 4.716, angka ini menunjukkan bahwa jika Kemudahan (X1), Kenyamanan Bertransaksi (X2), Keamanan Data (X3), maka Kepercayaan Nasabah (Y) mengalami kenaikan sebesar 4.716.

b. Koefisien regresi variabel Kemudahan (X1) sebesar 0.265. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kemudahan memberikan pengaruh positif terhadap Kepercayaan Nasabah dengan koefisien regresi sebesar 0,265. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu nilai variabel Kemudahan sementara variabel lainnya tetap, maka Kepercayaan Nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,265. Sebaliknya, apabila variabel Kemudahan mengalami penurunan satu nilai sementara variabel independen lainnya tetap, maka Kepercayaan Nasabah mengalami penurunan sebesar 0,265.

c. Koefisien regresi variabel Kenyamanan Bertransaksi (X2) sebesar 0,407. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kecerdasan spiritual memiliki pengaruh positif terhadap Kepercayaan Nasabah dengan koefisien regresi sebesar 0,407. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu nilai variabel Kenyamanan Bertransaksi sementara variabel lainnya tetap, maka Kepercayaan Nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,407. Sebaliknya, apabila variabel Kenyamanan Bertransaksi mengalami penurunan satu nilai sementara variabel independen lainnya tetap, maka Kepercayaan Nasabah mengalami penurunan sebesar 0,407.

d. Koefisien regresi variabel Keamanan Data (X2) sebesar 0,612. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel gaya hidup memiliki pengaruh positif terhadap Kepercayaan Nasabah dengan koefisien regresi sebesar 0,612. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu nilai variabel Keamanan Data sementara variabel lainnya tetap, maka Kepercayaan Nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,612. Sebaliknya, apabila variabel Keamanan Data mengalami penurunan satu nilai sementara variabel independen lainnya tetap, maka Kepercayaan Nasabah mengalami penurunan sebesar 0,612.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Nasabah Generasi Z Di UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi Dalam Menggunakan BSI Mobile

Kemudahan penggunaan adalah ketika seseorang percaya bahwa sistem tertentu jauh lebih mudah digunakan dan dioperasikan, dan tidak perlu berjuang untuk melakukannya. mengingat sistem teknis yang mudah dioperasikan, terlepas dari penggunaan fisik atau mental, orang tersebut akan terus menggunakannya (Caroline & Hastuti, 2021). Dengan adanya kemudahan diahrapkan konsumen merasa percaya dengan apa yang di berikan. Kepercayaan merupakan salah satu hal terpenting yang harusada sejak awal, karena kepercayaan mempunyai pengaruh yang sangat kuat dalam memilih suatu produk jasa. Karen tidak semua orang dapat dengan mudahnya percaya dengan apa yang telah disediakan oleh bank, nasabah akan selalu memperhatikan setiap aspek-aspek yang dapat menjamin keamanan serta kenyamanan dalam melakukan transaksi. Maka dari itu pihak bank harus menyediakan sistem yang baik. Apabila suatu sistem *m-banking* berjalan dengan baik, maka dapat memberikan keamanan dan kenyamanan nasabah dalam bertansaksi. Kepercayaan dalam menggunakan *m-banking* dapat mendorong minat dan loyalitasbagi penggunanya. Kepercayaan dibutuhkan oleh pengguna teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kinerja individu dalam melakukan kegiatan organisasi atau perusahaan. Kepercayaan juga membantu pengguna untuk mengurangi kompleksitas social dalam menghadapi kemungkinan yang tidak diinginkan (Pranidana & MUDIANTONO, 2011).

Koefisien regresi variabel Kemudahan (X1) sebesar 0.265. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kemudahan memberikan pengaruh positif terhadap Kepercayaan Nasabah dengan koefisien regresi sebesar 0,265. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu nilai variabel Kemudahan sementara variabel lainnya tetap, maka Kepercayaan Nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,265. Sebaliknya, apabila variabel Kemudahan mengalami penurunan satu nilai sementara variabel independen lainnya tetap, maka Kepercayaan Nasabah mengalami penurunan sebesar 0,265. Kemudahan memiliki nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 2.436 > 1.6624 dengan nilai signifikansi 0,017 < 0,05. Kesimpulannya adalah hipotesis diterima, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah.

Sejalan dengan ungkapan teori menurut Davis kemudahan adalah sebuah teknologi yang diartikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer/*internet banking* bisa dengan mudah dipahami dan digunakan sehingga nasabah tidak harus memerlukan usaha yang keras dalam menggunakannya. Pengertian itu juga didukung oleh Wibowo yang menyatakan bahwa kemudahan merupakan sebuah teknologi dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut memiliki kemudahan dalam memahami untuk menggunakannya sehingga kegunaan teknologi dan kemudahan penggunaan sistem sesuai dengan keinginan pemakai atau nasabah (Imelda & Huwaida, 2019).

Menurut Jogiyanto kemudahan penggunaan *mobile banking* adalah suatu derajat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi akan membuat seseorang percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka ia akan menggunakannya (Jogiyanto, 2008).

Sehingga diketahui ahwa kemudahan adalah sebuah sistem dimana seseorang merasa mudah dan praktis dalam menggunakannya sehingga seseorang tertarik menggunakan *mobile banking* dan akan banyak peminat yang akan tertarik mengggunakannya karna dengan sistem yang mudah dan sesuai dengan keinginan pemakai dengan fleksibilitas waktu kapan saja dan dimana saja.

Sejalan dengan penelitian Ahmad Rijal (2018) yang menjelaskan bahwa, variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi ulang, dengan nilai signifikansi sebesar 0,00. Variabel kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi ulang, dengan nilai signifikansi sebesar 0,00. Sedangkan secara simultan kepercayaan, dan kemudahan penggunaan *mobile banking* sama-sama berpengaruh terhadap minat bertransaksi ulang, dengan nilai signifikansi sebesar 0,00.

Sejalan dengan penelitian terdahulu memiliki kesamaan pada hasil penelitian yang signifikan pada variabel kepercayaan dipengaruhi oleh variabel kemudahan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut memiliki kesamaan pada kepercayaan penggua *mobile banking*.

2. **Pengaruh Kenyamanan Bertransaksi Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Nasabah Generasi Z Di UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi Dalam Menggunakan BSI Mobile**

Menurut Mc Cormick kenyamanan merupakan suatu kondisi perasaan dan kondisi perasaan itu tergantung pada orang yang mengalami situasi tersebut. Kita tidak dapat mengetahui tingkat kenyamanan yang dirasakan orang lain secara langsung maupun dengan melakukan pengamatan luarterhadap orang tersebut. Untuk mengetahuinya harus menanyakan langsung kepada orang tersebut mengenai seberapa nyaman diri mereka, dan biasanya menggunakan istilah-istilah kontinu, seperti agaktidak nyaman, mengganggu, sangat tidak nyaman hingga mengkhawatirkan (Agritubella, 2018).

Kepercayaan (*trust*) merupakan pondasi daribisnis. Membangun kepercayaan dalam hubungan jangka panjang dengan konsumen adalah suatu faktor yang penting untuk menciptakan loyalitas konsumen.Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat diakui olehpihak lain atau mitra bisnis, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan. Menurut Prasaran phanich, ketika konsumen mempercayai sebuah perusahaan, mereka akan lebih suka melakukan pembelian ulang dan membagi informasi pribadi yang berharga kepada perusahaan tersebut. Kepercayaan merupakan suatu hal yang penting bagisebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanyadapat direalisasikan jika suatu saat berarti. Kepercayaan ada jika para konsumen percaya bahwa penyedia layanan jasa tersebut dapat dipercaya danjuga mempunyai derajat integritas yang tinggi (Rifqi Suprapto & Azizi, 2020).

Koefisien regresi variabel Kenyamanan Bertransaksi (X2) sebesar 0,407. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kecerdasan spiritual memiliki pengaruh positif terhadap Kepercayaan Nasabah dengan koefisien regresi sebesar 0,407. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu nilai variabel Kenyamanan Bertransaksi sementara variabel lainnya tetap, maka Kepercayaan Nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,407. Sebaliknya, apabila variabel Kenyamanan Bertransaksi mengalami penurunan satu nilai sementara variabel independen lainnya tetap, maka Kepercayaan Nasabah mengalami penurunan sebesar 0,407. Kenyamanan Bertransaksi memiliki nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 6.832> 1.6624 dengan nilai signifikansi 0,028 < 0,05. Kesimpulannya adalah hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah.

Berdasarkan hasil di atas seperti yang di ungapkan Meri keamanan merupakan hal yang mutlak disediakan oleh para pelaku bisnis, baik produk, layanan, maupun keduanya. Keamanan memberikan kenyamanan pada pengguna dan meningkatkan kepercayaan konsumen (*customer trust*) yang berujung pada peningkatan jumlah penjualan (Rifqi Suprapto & Azizi, 2020). Kepercayaan dari nasabah merupakan hal yang paling mendasar dan terpenting yang harus didapatkan oleh sebuah bank untuk meraih kepuasan nasabahnya, kepercayaanmembantu nasabah untuk dapat mengatasi persepsi ketidakpastian dan risiko yang dapat terjadi dengan jaringan berbasis internet (Mandiri & Metekohy, 2021).

Sejalan dengan hasil penelitian Sasti Amar Sabia (2023). Menjelaskan bahwa Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian statistik Uji Simultan (Uji F) dengan bantuan IBM SPSS 24 diketahui bahwa nilai fhitung > ftabel (39,215 > 3,09) dengan memperoleh tingkat Sig. (2tailed) sebesar 0,000 < 0,05. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H4 diterima yang artinya Keperrcayaan, Keamanan dan Kenyamanan memiliki pengaruh secara serempak/ bersamaan yang berarti semakin baik Kepercayaan, Keamanan dan Kepercayaan yang diberikan maka akan semakin tinggi Minat Bertransaksi menggunakan QRIS (Y) pada aplikasi *mobile banking* BSI (Sabila, 2023).

Begitu juga dengan hasil yang dilakukan saat ini antara kenyamanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan Nasabah Generasi Z Di UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi Dalam Menggunakan BSI Mobile.

3. **Pengaruh Keamanan Data Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Nasabah Generasi Z Di UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi Dalam Menggunakan BSI Mobile**

Keamanan merupakan faktor terpenting dalam pengoperasian sistem informasi. Pengamanan bertujuan untuk mencegah ancaman terhadap sistem informasi dan komunikasi, khususnya transaksi online, sehingga sistem keamanan dapat terjaga dan kenyamanan konsumen tetap terjaga. Jaminan keamanan sangat penting dalam mengurangi kekhawatiran nasabah tentang penyalahgunaan data pribadi dan data transaksi yang mudah rusak. Ketikajaminan keamanan dapat diterima dan memenuhi harapan nasabah, nasabah akan bersedia membuka informasi pribadi dan membeli dengan perasaan aman.

Kepercayaan merupakan kemauan atau kepekaan seseorang terhadap tindakan orang lain dengan harapan bahwa orang lain tersebut akan melakuakan suatu aktivitas atau tindakan pada orang yang memiliki kepercayaan terhadapnya tanpa perlu dilakukan pengawasan atau pengendalian kepadanya (Bella, 2014).

Koefisien regresi variabel Keamanan Data (X2) sebesar 0,612. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel gaya hidup memiliki pengaruh positif terhadap Kepercayaan Nasabah dengan koefisien regresi sebesar 0,612. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu nilai variabel Keamanan Data sementara variabel lainnya tetap, maka Kepercayaan Nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,612. Sebaliknya, apabila variabel Keamanan Data mengalami penurunan satu nilai sementara variabel independen lainnya tetap, maka Kepercayaan Nasabah mengalami penurunan sebesar 0,612. Keamanan Data memiliki nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 5.048> 1.6624 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Kesimpulannya adalah hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara terhadap Kepercayaan Nasabah.

Begitu juga yang di ungkapkan Fian Kepercayaan merupakan sesuatu yang berasal dari keyakinan individu bahwa apa yang dilakukannya akan menghasilkan keuntungan. Nasabah akan percaya bahwa penngunaan *mobile banking* BSI terjamin kerahasiaan datanya jika pihak bank mampu menjamin keamanan data nasabah tersebut tidak akan bocor. Dengan demikian, membangun kepercayaan dari nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi pihak bank (Al Fian & Yuniati, 2016; Bella, 2014).

Sejalan dengan hasil penelitian Hesti Handinisari. (2023) Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Keamanan dan Kepentingan Transaksi, ada pengaruh yang signifikan antara Kenyamanan dan Kepentingan Transaksi, dan ada pengaruh antara Kepercayaan dan Kepentingan Transaksi. Berdasarkan hasil analisis simultan menunjukkan bahwa Security, Ease, Trust secara parsial berpengaruh terhadap Minat Bertransaksi menggunakan layanan mobile banking. Nilai b2 atau koefisien regresi pada variabel Keamanan (X) sebesar 0,116 yang memiliki arti variabel X bernilai positif atau terdapat pengaruh terhadap kepentingan bertransaksi menggunakan layanan mobile banking (Y). Hal ini dapat menunjukkan bahwa Keamanan (X) mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepentingan bertransaksi menggunakan layanan mobile banking (Y) juga akan naik sebesar 0,116 (Handinisari et al., 2023).

4. **Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan Bertransaksi, Keamanan Data Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Nasabah Generasi Z Di UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi Dalam Menggunakan BSI Mobile**

Kepercayaan merupakan salah satu hal terpenting yang harus ada sejak awal, karena kepercayaan mempunyai pengaruh yang sangat kuat dalam memilih suatu produk jasa. Karen tidak semua orang dapat dengan mudahnya percaya dengan apa yang telah disediakan oleh bank, nasabah akan selalu memperhatikan setiap aspek-aspek yang dapat menjamin keamanan serta kenyamanan dalam melakukan transaksi. Maka dari itu pihak bank harus menyediakan sistem yang baik. Apabila suatu sistem *m-banking* berjalan dengan baik, maka dapat memberikan keamanan dan kenyamanan nasabah dalam bertansaksi. Kepercayaan dalam menggunakan *m-banking* dapat mendorong minat dan loyalitasbagi penggunanya. Kepercayaan dibutuhkan oleh pengguna teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kinerja individu dalam melakukan kegiatan organisasi atau perusahaan. Kepercayaan juga membantu pengguna untuk mengurangi kompleksitas social dalam menghadapi kemungkinan yang tidak diinginkan (Pranidana & MUDIANTONO, 2011).

Pengetahuan nasabah erat kaitannya dengan pembahasan sikap karena pengetahuan nasabah sama dengan kepercayaan dari nasabah. Dalam menghadapi persaingan pada sektor perbankan yang semakin ketat, saat ini kepercayaan yang didapat dari masyarakat menjadi salah satu kunci sukses untuk menjadi dorongan kemmajuan bagi pihak perusahaan (Prasetyoningrum & Toyyib, 2016). Kepercayaan merupakan salah satu faktor penting yang harus dibangun sejak awal. Untuk mendapat sebuah kepercayaan, suatu pihak harus dapat mempertanggungjawabkan atas apa yang dilakukannya (Al Muddatstsir et al., 2018).

Dengan adanya kepercayaan diharapkan keamanan, kemudahan dan kenyamanan bertransaksi akan terus muncul dareri diri nasabah tersebut. Dalam dunia perbankan, berkembangnya teknologi dapat dilihat dari semakin mudahnya transaksi nasabah yang bisa dilakukan melalui layanan *mobile banking*. Dengan adanya mobile banking maka mempermudah masyarakat dalam melakukan transfer, pembayaran tagihan, cek saldo, dan lain sebagainya. Layanan mobile banking dapat dilakukan selama 24 jam dimana saja dan kapan saja, sehingga mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus antri ke teller maupun mengunjungi ATM.

Menurut Tjiptono Fandy kenyamanan bertransaksi menjadikan persepsi pelanggan terhadap waktu dan biaya untuk mengadakan sebuah transaksi. Pelayanan ini berfokus pada hak-hak yang didapatkan pelanggan. Kemudahan dalam sebuah proses transaksi akan menjadi nilai tambah tersendiri bagi konsumen (Tjiptono, 2015).

Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui Mobile Banking. Keamanan data merupakan hal yang penting diperhatikan dalam menggunakan layanan Mobile Banking. Dalam transaksi online, risiko hilangnya kerahasiaan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan (Mukhtisar et al., 2021).

Menurut Nasri dan Zarai dalam Gita keamanan adalah perlindungan atas ancaman keamanan serta kontrol atas informasi pribadi pelanggan dalam transaksi secara daring. Jika tingkat keamanan tinggi dan memastikan bahwa semua informasi pribadi pengguna aman, maka pengguna akan merasa aman dan tertarik untuk mengadopsi teknologi tersebut, begitu pula sebaliknya (Gita & Juliarsa, 2021).

Berdasarkan hasil yang diperoleh F hitung sebesar 34.204 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05, sedangkan F tabel = 2.76, maka dapat diartikan bahwa F hitung lebih besar dari F tabel dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Kesimpulannya adalah variabel kemudahan, kenyamanan bertransaksi, keamanan data secara bersama-sama mempengaruhi Kepercayaan Nasabah mahasiswa.

Sejalan dengan hasil penelitian terdahulu

a. Ayu Miranti 2024. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa kenyamanan, kepercayaan dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian belanja online dengan akad salam, sedangkan Hasil penelitian berdasarkan simultan menunjukkan variabel kenyamanan, kepercayaan dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian belanja online dengan akad salam. Berarti keputusan pembelian belanja online dengan akad salam dipengaruhi tiga variabel secara bersamaan yaitu kenyamanan, kepercayaan dan harga. Jika kenyamanan, kepercayaan dan harga dilakukan secara bersamaan maka konsumen akan lebih nyaman dan percaya dalam melakukan keputusan pembelian belanja online dengan akad salam.

b. Nur Khasanah. 2022. Data yang diperoleh menggunakan data primer berupa kuesioner dan dianalisis dengan metode analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa setiap variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial dan simultan pada Mobile Banking yaitu Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Umum Syariah.
c. Muhajirin. 2023. Hasil dari penelitian ini adalah secara parsial kemudahan, manfaat dan kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat sedangkan keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minatdalam menggunakan *Mobile Banking*. Pada uji simultan kemudahan, manfaat, keamanan dan kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat dalam menggunakan *Mobile Banking*.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut pada hasil penelitian 1) Ayu Miranti, memiliki kesamaan pada variabel bebas yaitu keamanan dan kenyamanan, sedangkan variabel terikat pada keputusan belanja onlin, untuk penelitian saat ini hanya membahas keamanan dan kepercayaan, sedangkan pada penelitian 2) Nur Khasanah memiliki persamaan pada variable bebas serta responden yang di teliti pada mahasiswa, serta variabel bebasnya yaitu Kemudahan, Kenyamanan dan Keamanan, sedangkan perbedaan pada kepuasan saja atau variabel terikat, nuntuk penelitian 3) Muhajirin memiliki persamaan pada variabel bebas sedangkan variabel terikat pada minat, dan pada penelitian saat ini yaitu kepercayaan.

Hasil penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting bagi pengelola layanan mobile banking, terutama bagi BSI Mobile. Untuk meningkatkan kepercayaan nasabah, penting bagi bank untuk memastikan bahwa platform mereka mudah digunakan, nyaman, dan aman. Dengan meningkatkan ketiga faktor ini, bank dapat mendorong nasabah untuk menggunakan layanan mereka secara lebih sering, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah. Keamanan data juga menjadi faktor krusial yang harus dijaga oleh bank untuk memastikan nasabah merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi.

Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan dengan mengkaji lebih dalam mengenai faktor-faktor lain yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan mobile banking, seperti faktor sosial dan budaya. Selain itu, penelitian lebih lanjut juga dapat meneliti pengaruh layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah secara keseluruhan, serta mengeksplorasi bagaimana pengaruh faktor-faktor

seperti pengalaman pengguna dan pelayanan pelanggan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dalam penggunaan layanan digital banking.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemudahan, kenyamanan bertransaksi, serta keamanan data terhadap kepercayaan nasabah Generasi Z dalam menggunakan layanan BSI Mobile di UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi. Secara parsial, ketiga variabel tersebut terbukti mampu meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan mobile banking, dengan variabel keamanan data memberikan pengaruh paling dominan. Secara simultan, kombinasi ketiganya memberikan kontribusi signifikan dalam membangun kepercayaan digital di kalangan mahasiswa sebagai bagian dari generasi digital-native.

Temuan ini memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran jasa, teknologi keuangan, dan perilaku konsumen digital. Penelitian ini menegaskan bahwa kepercayaan dalam layanan digital banking tidak hanya dibangun melalui keamanan teknologi, tetapi juga dari persepsi kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaannya. Penelitian ini juga memperkuat pemahaman tentang pentingnya faktor-faktor non-teknis dalam meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap platform mobile banking, yang merupakan aspek penting dalam mendorong adopsi teknologi keuangan di kalangan generasi muda.

Adapun rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah memperluas objek dan subjek penelitian ke luar institusi perguruan tinggi, menambahkan variabel lain seperti kepuasan, loyalitas, atau persepsi risiko, serta menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali lebih dalam pengalaman pengguna terhadap layanan digital perbankan. Selain itu, penelitian lebih lanjut dapat mengeksplorasi bagaimana faktor-faktor eksternal, seperti faktor sosial dan budaya, mempengaruhi keputusan penggunaan layanan mobile banking di kalangan nasabah yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan dan kepuasan pasien dalam proses interaksi pelayanan keperawatan di RSUD Petala Bumi. *Jurnal Endurance, 3*(1), 42–54. https://journal.unilak.ac.id/index.php/endurance/article/view/1609

Al Fian, J., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM), 5*(6). https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/1584

Al Muddatstsir, U. D., Farida, D. N., & Kismawadi, E. R. (2018). Praktik akuntabilitas masjid: Studi kasus pada Masjid Al-Akbar Surabaya. *Economica: Jurnal Ekonomi Islam, 9*(2), 207–231. https://doi.org/10.21580/economica.2018.9.2.2469

Caniago, A. S., Rafidah, R., & Siregar, E. S. (2023). Faktor–faktor yang mempengaruhi generasi Z dalam keputusan menggunakan layanan e-money pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi, 3*(3), 160–172. https://journal.uinjambi.ac.id/index.php/jrma/article/view/8793

Caroline, C. C., & Hastuti, T. D. (2021). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan m-banking berdasarkan teori TAM. *KEUNIS, 9*(2), 160–172. https://ejournal.ibik.ac.id/index.php/keunis/article/view/729

Gita, N. W., & Juliarsa, G. (2021). Persepsi kepercayaan, kegunaan, kemudahan penggunaan, keamanan dan minat ulang menggunakan mobile banking Jenius. *E-Jurnal Akuntansi, 31*(8), 2086–2099. https://ojs.unud.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/74263

Handinisari, H., Muhlisin, S., & Yono, Y. (2023). Pengaruh keamanan, kemudahan dan kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap minat bertransaksi menggunakan layanan mobile banking. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 4*(3), 818–828. https://jurnal.iaii.or.id/index.php/elmal/article/view/1654

Hasibuan, M. H., Rahmani, N. A. B., & Aslami, N. (2024). Analisis penggunaan fitur pembayaran online e-commerce dan top up e-wallet terhadap kenyamanan bertransaksi menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Negeri Sumatera Utara). *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah), 7*(2), 2121–2133. https://ejournal.iainsasbabel.ac.id/index.php/jesya/article/view/4676

Imelda, S., & Huwaida, H. (2019). Pengaruh kualitas layanan m-banking terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin. *INTEKNA Jurnal Informasi Teknik Dan Niaga, 19*(2), 101–109. https://jurnal.uhn.ac.id/index.php/intekna/article/view/228

Jogiyanto, H. M. (2008). *Metodologi penelitian sistem informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Mandiri, A., & Metekohy, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI Mobile (Brimo). *Account: Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan, 8*(1). https://journal.unsika.ac.id/index.php/account/article/view/4836

Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking (Studi pada nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance, 3*(1), 56–72. https://jihbiz.uin-suska.ac.id/index.php/jihbiz/article/view/120

Prasetyoningrum, A. K., & Toyyib, N. A. (2016). Analisis tingkat kesehatan PT. Bank Brisyariah periode 2011-2014 dengan menggunakan metode CAMEL. *Economica: Jurnal Ekonomi Islam, 7*(2), 55–78. https://doi.org/10.21580/economica.2016.7.2.1192

Rifqi Suprapto, S. P., & Azizi, M. Z. W. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Myria Publisher.

Supriadi, S., Siregar, E. S., & Ismadharliani, A. (2024). Pengaruh manfaat dan kemudahan terhadap minat menggunakan BSI Mobile pada masyarakat di desa Sungai Tering Kecamatan Nipah Panjang. *Maslahah: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah, 2*(1), 99–119. https://jurnal.stebankislam.ac.id/index.php/maslahah/article/view/143

Suwandi, S. S. P., & Abin, M. R. (2023). Peran penggunaan BSI Mobile Banking dalam kemudahan bertransaksi di era Society 5.0. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs), 16*(2), 237–246. https://journal.literacyinstitute.org/index.php/smes/article/view/2786

Tjiptono, F. (2015). *Strategi pemasaran edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.

Zahra, R. (n.d.). Pengaruh kemudahan, kenyamanan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa generasi Z UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dalam menggunakan layanan BSI Mobile Banking. https://repository.uinjkt.ac.id