

Pengaruh SIA, Kualitas Layanan, Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking Di Soloraya

Amelia Robbi Anisa¹, Yuli Chomsatu Samrotun²

^{1,2}Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Batik, Surakarta, Indonesia
Email: amelianisa441@gmail.com

Article Info	ABSTRAK
Article history: Received September 06, 2024 Revised September 02, 2024 Accepted September 04, 2024 Keywords: SIA Kualitas Layanan Keamanan Kepercayaan Kepuasan Pengguna Keywords: Accounting System Information Service Quality Security Trust User Satisfaction	Di Indonesia, semakin banyak pemilik bisnis yang memanfaatkan teknologi ponsel pintar untuk mengembangkan bisnis mereka dan meningkatkan layanan pelanggan. Salah satu contohnya adalah kemudahan yang diberikan dalam penggunaan mobile banking untuk memfasilitasi pembelian oleh pelanggan yang dapat menyediakan solusi yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan yang semakin digital. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan memahami pengaruh SIA, kualitas layanan, keamanan sistem perbankan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna <i>mobile banking</i>. Penelitian ini mengumpulkan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi mobile banking di bank tradisional di wilayah Soloraya. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner di bank-bank tradisional di Soloraya memungkinkan penelitian untuk mendapatkan wawasan langsung dari pengguna aplikasi mobile banking. Teknik analisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan SPSS 21. Untuk mengumpulkan tanggapan dari seratus orang, metode <i>random sampling</i> digunakan untuk memilih setiap peserta dari total populasi. Hasil penelitian ini SIA dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan keamanan sistem perbankan dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Namun, faktor-faktor variabel ini secara keseluruhan variabel menyumbang 36,5% dari variasi yang terlihat pada tingkat kepuasan nasabah terhadap mobile banking. Untuk meningkatkan penelitian di masa depan, ukuran sampel harus ditingkatkan dan faktor-faktor seperti kenyamanan dan kualitas sistem harus dimasukkan. ABSTRACT <i>In Indonesia, business people are taking advantage of smartphone technology to grow their businesses and improve customer service. One example is the convenience provided in the use of mobile banking to facilitate purchases by customers which can provide more efficient and responsive solutions to increasingly digital customer needs. The aim of this research is to determine and understand the influence of SIA, service quality, banking system security and trust on mobile banking user satisfaction. This research collects primary data by distributing questionnaires to mobile banking application users at traditional banks in the Soloraya area. The data collection method using questionnaires at traditional banks in Soloraya allows research to gain direct insight from mobile banking application users. The analytical technique uses multiple linear regression analysis with SPSS 21. To collect responses from one hundred people, a random sampling method was used to select each participant from the total population. The results of this research are that accounting information systems and service quality influence user satisfaction, while banking system security and trust do not influence user satisfaction. However, these variable factors as a whole accounted for 36.5% of the variation seen in the level of customer satisfaction with mobile banking. To improve future research, sample sizes should be increased and factors such as convenience and system quality should be included.</i> <i>This is an open access article under the CC BY license.</i>



1. PENDAHULUAN

Pada perkembangan globalisasi saat ini, persaingan bisnis sudah cukup ketat baik secara nasional maupun internasional. Ketika menjadi suatu Perusahaan semua memiliki tujuan agar tetap unggul di mata pesaingnya. Teknologi yang semakin waktu semakin berkembang pesat di era dapat memberikan kemudahan segala aktivitas manusia. Saat kehidupan hari-hari saat ini, teknologi menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dilepaskan. Kehidupan saat ini sedang bergantung pada teknologi karena dengan adanya teknologi sangat membantu berbagai sektor termasuk sektor perekonomian. Saat ini, perkembangan teknologi yang sudah merata dirasakan oleh Masyarakat ialah dengan metode pembayaran secara mobile, yang biasa disebut sebagai *mobile banking*.

Mobile banking adalah sarana layanan atas perbankan secara elektronikal yang berguna sebagai proses transaksi yang dapat diakses menggunakan perangkat *handphone*. Adanya fitur *mobile banking* menjadi pengembangan dalam fitur sms banking karena memiliki beberapa fitur yang beragam dan mempermudah dalam proses transaksi. Layanan *mobile banking* yang sudah disediakan oleh seluruh bank sudah teruji keamanannya sehingga banyak Masyarakat yang beralih menggunakan *mobile banking*. (Yuni Fahmi Pratiwi 2022)



Gambar 1

Mobile banking yang Paling Banyak Digunakan Tahun 2020 sampai dengan 2022

Adanya survey Skor Top Brand Index (TBI) mengenai intensitasi m-banking paling banyak digunakan, bahwa m-BCA meraih skor TBI tertinggi sebesar 47,4%, diikuti oleh *Mobile Banking BRI* dengan persentase TBI 19.4%, peringkat lebih rendah ada di *mobile banking Mandiri* dengan persentase TBI 12.9%, *BNi mobile banking* dengan persentase TBI senilai 11.2% dan *CIMB Niaga Mobile Banking* dengan persentase TBI 3.8% (Databooks 2023)

Dengan pesatnya pertumbuhan dalam penggunaan model transaksi melalui layanan m-banking saat ini, penting bagi sektor perbankan untuk terus menerus mengembangkan sistem *m-banking* yang dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan yang berkembang. *M-banking* telah menjadi sebuah inovasi yang mengubah lanskap industri perbankan. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh perbankan dalam pengembangan sistem m-banking adalah memastikan bahwa sistem ini tetap relevan. Pengembangan yang terus-menerus diperlukan untuk memperbaiki fungsionalitas sistem, meningkatkan keamanan transaksi, serta menyesuaikan dengan perubahan regulasi dan kebijakan yang mungkin mempengaruhi penggunaan *m-banking*. Masyarakat saat ini, sebab mengingat intensitas penggunaan m-banking yang sudah merambah ke seluruh Masyarakat terutama pada perbankan dengan skala besar. Usaha yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kepuasan tersebut adalah dengan berfokus pada faktor yang menjadi penentu Kepuasan Pengguna tersebut.

Perumusan dari masalah pada penelitian ini apakah SIA, kualitas layanan, keamanan sistem perbankan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *mobile*

banking? Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis beberapa factor yang menjadi pendukung dalam kepuasan penggunaan *mobile banking* pada banyaknya nasabah. Penulis memilih Sistem Informasi Akuntansi (SIA), kualitas layanan dan kepercayaan sebagai factor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan. Adanya sistem informasi yang cukup mudah diakses, kualitas layanan yang prima dan kepercayaan transaksi yang dapat dirasakan nasabah dapat memberikan kepuasan kepada nasabah sebagai pengguna *mobile banking*.

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Model ini membahas terkait dengan penerimaan sistem teknologi untuk digunakan oleh pengguna. TAM berasumsi bahwa penerimaan sistem TI diasumsikan pada dua faktor, yaitu persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan. Menurut teori TAM, persepsi kemudahan/kepuasan penggunaan dan pemanfaatan teknologi akan berpengaruh pada kepuasan pengguna. Dalam konteks *mobile banking*, pengguna akan merasa puas dengan layanan jika pengguna merasa bahwa aplikasi *mbanking* mudah digunakan, memberikan manfaat yang signifikan, aman, dan dapat dipercaya. Oleh karena itu, faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas pelayanan yang disediakan, keamanan transaksi, dan kepercayaan terhadap sistem akan berkontribusi pada tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *mobile banking*. Teori *Technology Acceptance Model* digunakan oleh peneliti sebagai acuan eksplorasi sikap pengguna teknologi dan perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi.

Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi (SIA) Terhadap Kepuasan Pengguna

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu kesatuan yang terdiri dari berbagai komponen dan sub-sistem, baik memiliki wujud ataupun tidak berwujud, dan saling terhubung dan bekerja secara sinergis. Indikator atas kepuasan tersebut adalah yang mana mampu mengolah data dengan cepat dan memberikan informasi dalam waktu yang singkat.

Hasil penelitian dari (Wiwik Pratiwi 2021), (Dinda Anggraeni 2022), memberikan kemudahan yang praktis untuk pengguna dalam bertransaksi, maka pelayanan harus dikembangkan secara kontinuitas menggunakan bantuan teknologi. Hal ini mengindikasikan SIA yang sudah dikembangkan pada *mobile banking* memberikan kemudahan yang praktis untuk pengguna dalam bertransaksi. Berdasarkan pembahasan diatas, dapat disimpulkan hipotesis pada variabel ini antara lain :

H1 : Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Layanan merupakan sebagai suatu perlakuan yang diberikan, yang akan menghasilkan Tindakan yang dapat menimbulkan respon pada orang lain. Pelayanan dapat dikaitkan sesuai dengan permintaan pelanggan atau sebaliknya, dengan tujuan memenuhi kepuasan pengguna itu sendiri (Fernos 2019). Kualitas dalam layanan memiliki peran yang signifikan dalam mempengaruhi pelanggan untuk melakukan transaksi. Dengan memberikan kualitas layanan yang lebih baik merupakan alat strategis bagi Kepuasan Pengguna.

Menurut penelitian sebelumnya (Axel Hernandez 2021) , (Wiwik Pratiwi 2021), (Yuni Fahmi Pratiwi 2022), (Handayani 2022), dan (Feng Li 2021). Dengan peningkatan kualitas layanan, diharapkan tingkat kebahagiaan pelanggan akan meningkat. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, dapat dikembangkan hipotesis mengenai variabel ini, seperti:

H2 : Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Pengaruh Keamanan Sistem Perbankan Terhadap Kepuasan Pengguna

Keamanan merupakan tindakan melindungi, memastikan, dan mencegah peretas untuk mengakses informasi dan data pelanggan. Bank yang memiliki sistem elektronik yang aman dapat memberikan perlindungan kepada nasabah terkait informasi keuangan dan data pribadi, terutama ketika melakukan transaksi secara online (Feng Li 2021). Sistem keamanan meliputi sejumlah layanan seperti kata sandi dan layanan otentikasi yang umum digunakan dalam *mobile banking*. Keamanan sistem perbankan mobile yang kuat menjadi krusial dalam melindungi pengguna dari kecurangan dan serangan cyber yang semakin kompleks. Sistem ini tidak hanya bertugas untuk melindungi data pribadi nasabah seperti informasi keuangan dan identitas, tetapi juga untuk menjaga integritas transaksi keuangan yang dilakukan melalui platform mobile banking. Langkah-langkah ini tidak hanya memberikan rasa aman kepada pengguna dalam menggunakan layanan perbankan digital, tetapi juga membangun kepuasan yang kuat terhadap keamanan transaksi melalui perangkat mobile.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Feng Li 2021), (Amalia 2022) menyatakan keamanan sistem perbankan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan adanya keamanan pengguna *mobile bankig* akan merasa lebih aman untuk transaksi jika data pribadi nasabah yang bersifat sensitive tidak akan bocor ke pihak yang dapat menyalahgunakannya. Berdasarkan pembahasan diatas, dapat disimpulkan hipotesis pada variabel ini antara lain :

H3 : Keamanan Sistem Perbankan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna

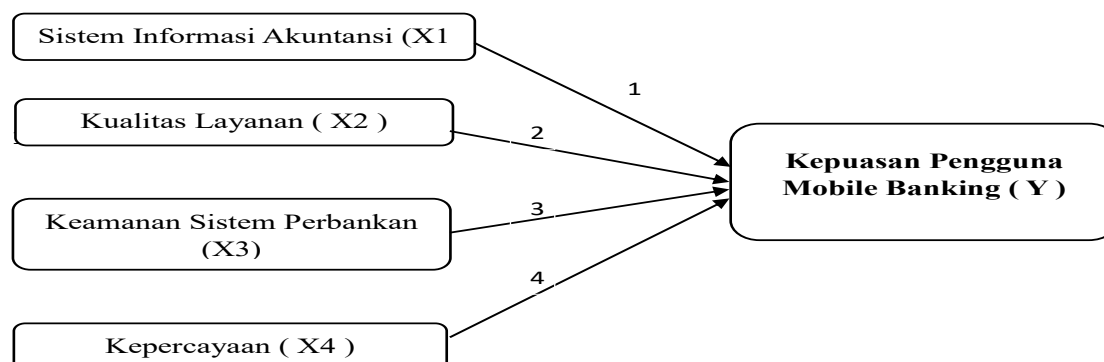
Pelanggan yang mempercayai suatu perusahaan atau merek merasakan kemudahan dan kepercayaan diri yang lebih besar saat melakukan transaksi dan interaksi dengan perusahaan tersebut. Kepercayaan yang kuat menciptakan rasa aman dan jaminan bahwa perusahaan akan memenuhi komitmennya, menyediakan produk atau layanan berkualitas tinggi, dan secara efektif mengatasi kekhawatiran atau kebutuhan pelanggan.

Sebuah penelitian sebelumnya (Nawangsari & Widiastuti, 2022) menunjukkan bahwa kepercayaan sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Menjaga kepercayaan pelanggan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pembahasan diatas, disimpulkan hipotesis pada variabel ini antara lain. Berdasarkan pembahasan diatas, disimpulkan hipotesis pada variabel ini antara lain:

H4 : Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Hubungan antar variabel digambarkan pada kerangka konseptual pemikiran pada gambar 1 dibawah ini :



Gambar 2 Kerangka Berpikir Penelitian

Keterangan :

1. (Wiwik Pratiwi 2021); (Refiana Zubaida 2022).
2. (Feng Li 2021); (Wiwik Pratiwi 2021); (Handayani 2022); (Yuni Fahmi Pratiwi 2022).
3. (Handayani 2022); (Feng Li 2021); (Siregar 2023).
4. (Yuni Fahmi Pratiwi 2022); (Sri Nawangsari 2018).

2. METODE

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan angka. Variabel SIA, kualitas pelayanan, keamanan sistem perbankan dan kepercayaan sebagai variabel independen, dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Populasi penelitian ini adalah individu yang menggunakan layanan mobile banking di Soloraya. 100 responden digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini, dan sumber datanya berasal dari data primer. Metode pengumpulan data ini didasarkan pada metode penyebaran kuesioner yang digunakan oleh Pratiwi & Mujadilah (2021), Li, Lu, Hou, & Cui, & Darbandi, 2021), Handayani, HP, & Rizqi (2022). Sebelum kuesioner dikirimkan kepada responden, terlebih dahulu akan diuji kualitas instrumen (kuesioner) dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda menggunakan alat SPSS 21.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Penyebaran kuesioner dilakukan selama satu bulan mulai tanggal 07 April – 07 Mei 2024 secara online menggunakan sosial media. Kuesioner yang disebar berjumlah 150 kuesioner yang kembali berjumlah 100 kuesioner yang diisi secara lengkap dan semuanya bisa diolah.

Tabel 1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	43	43%
2	Perempuan	57	57%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah.

Tabel 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia atau Umur

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	17 – 20 Tahun	24	24%
2	21 – 30 Tahun	72	72%
3	31 – 40 Tahun	3	3%
4	41 – 50 Tahun	1	1%
5	Diatas 50 Tahun	0	0%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah.

Tabel 3 Karakteristik Responden berdasarkan Masa Pemakaian

No	Masa Pemakaian	Jumlah	Persentase
1	<1 Tahun	18	18%
2	1 – 3 Tahun	45	42%
3	3 – 5 Tahun	34	34%
4	5 – 7 Tahun	2	2%
5	Diatas 7 Tahun	1	1%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah.

Tabel 4 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Mobile Banking

No	Jenis Mobile Banking	Jumlah	Persentase
1	BRI	47	47%
2	BNI	5	5%
3	BCA	23	23%
4	Mandiri	25	25%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah

3.1 Uji Kualitas Instrumen Penelitian (Kuesioner)

Tabel 5 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kepuasan Pengguna	Y_1	0,734	0.197	Valid
	Y_2	0,794	0.197	Valid
	Y_3	0,711	0.197	Valid
SIA	X1_1	0,782	0.197	Valid
	X1_2	0,766	0.197	Valid
	X1_3	0,790	0.197	Valid
Kualitas Layanan	X2_1	0,755	0.197	Valid
	X2_2	0,815	0.197	Valid
	X2_3	0,696	0.197	Valid
Keamanan Sistem Perbankan	X3_1	0,670	0.197	Valid
	X3_2	0,806	0.197	Valid
	X3_3	0,774	0.197	Valid
Kepercayaan	X4_1	0,777	0.197	Valid
	X4_2	0,835	0.197	Valid
	X4_3	0,711	0.197	Valid

Sumber: Data Diolah.

Karena nilai indeks validitas minimum sebesar 0,197 kelima belas item pernyataan tersebut dianggap valid, sesuai hasil uji validitas pada Tabel 5.

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Kriteria	Keterangan
Kepuasan Pengguna	0,604	Alpha Cronbach > 0,60 maka Reliabel	Reliabel
SIA	0,674		Reliabel
Kualitas Layanan	0,625		Reliabel
Keamanan Sistem Perbankan	0,670		Reliabel
Kepercayaan	0,665		Reliabel

Sumber: Data Diolah.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa setiap konsep pengukuran untuk setiap variabel dalam survei reliabel dan dapat diandalkan dengan koefisien reliabilitas > 0,60.

3.2 Uji Asumsi Klasik

Tabel 7 Hasil Uji Normalitas

Model	Asymp. Sig. (2-tailed)	Kriteria	Keterangan
1	0,502	0,05	Data Berdistribusi Normal

Sumber: Data Diolah.

Penelitian ini menunjukkan distribusi normal, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil uji normalitas pada Tabel 7 dimana Asymp. Nilai Sig (2-tailed) sebesar 0,502 berada diatas 0,05.

Tabel 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig (2-tailed) Undstandardized residual	Standar	Keterangan
SIA	0,464	0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Kualitas Layanan	0,058	0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Keamanan Sistem Perbankan	0,668	0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Kepercayaan	0,788	0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data Diolah.

Dalam Tes Heteroskedastisitas, hasil Tabel 8 menunjukkan nilai probabilitas yang lebih besar dari 0.05 (P-Value > 0.05), yang menunjukkan bahwa heteroskedastisitas tidak terjadi.

Tabel 9 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai Tolerance	Std >0,1	Nilai VIF	Std <10	Keterangan
SIA	0,826	>0,1	1,210	<10	Tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas Layanan	0,767	>0,1	1,303	<10	Tidak terjadi multikolinieritas
Keamanan Sistem Perbankan	0,836	>0,1	1,196	<10	Tidak terjadi multikolinieritas
Kepercayaan	0,821	>0,1	1,217	<10	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data Diolah.

Berdasarkan uji normalitas, Tabel 9 menunjukkan bahwa Tolerance Value lebih dari 0.10, maka dapat disimpulkan bahwa dalam pengujian ini tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 10 Hasil Uji Autokolerasi

DL	dU	4-Du	4-dL	DW	Keterangan
1,5922	1,7582	2,2418	2,4008	1.853	Tidak ada Autokorelasi

Sumber: Data Diolah.

Hasil uji ini ditunjukkan oleh $dU < DW < (4-dU)$ atau $1.7582 < 1.853 < 2.2418$, hasil dari Tabel 10 menunjukkan bahwa tidak ada korelasi serial antara istilah pengganggu dalam penelitian ini. Variabel adalah independen (tanpa korelasi auto).

3.3 Analisa Model Regresi Linear Berganda

Tabel 11 Hasil Uji Model Regresi Berganda

Variabel	β (koefisien regresi)	Signifikansi
Konstanta	4,934	0,000
SIA	0,466	0,000
Kualitas Layanan	0,142	0,047
Keamanan Sistem Perbankan	0,000	0,996
Kepercayaan	-0,027	0,658

Sumber: Data Diolah.

Hasil uji model regresi berganda dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,934 + 0,466X_1 + 0,142X_2 + 0,000X_3 - 0,027X_4 + e$$

Keterangan:

1. Jika variabel sistem informasi akuntansi (X1), kualitas layanan (X2), keamanan sistem perbankan (X3), dan kepercayaan (X4) bernilai 0 maka kepuasan nasabah sebesar 4,934.
2. Koefisien regresi variabel Sistem Informasi Akuntansi (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar 0.466, peningkatan satu unit dalam X1, akan ada penurunan sebesar 0.466, atau 46.6% dalam Kepuasan Pengguna (Y), dan sebaliknya, jika ada penurunan satu unit dalam X1, akan ada peningkatan sebesar 0.466, atau 46.6% dalam Kepuasan Pengguna (Y).
3. Koefisien regresi variabel Kualitas layanan (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah B2 = 0,142. peningkatan sebesar 0,142, atau 14,2%, dalam Kepuasan Pengguna (Y).
4. Koefisien regresi variabel Keamanan Sistem Perbankan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0,000 yang menunjukkan tidak mempengaruhi Kepuasan Pengguna (Y) (perubahan 0%).
5. Koefisien regresi variabel Kepercayaan (X4) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah -0.027 variabel Kepercayaan (X4) menyebabkan penurunan sebesar 0.027 atau 2,7 persen dalam Kepuasan Pengguna (Y).

Tabel 12 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

Model	F _{hitung}	F _{tabel}	Sig	Standar	Keterangan
1	15,246	2,500	0,00	0,05	Model Signifikan

Sumber: Data Diolah.

Menurut hasil Uji Kelayakan Model Tabel 12, model yang digunakan dalam penelitian ini layak secara statistik, dengan Sig F = 0.000 < 0.05.

Tabel 13 Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

Hipotesisi	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig	Std	Ket
H1 (SIA)	5,918	>1,996	0,000	< 0,05	Diterima
H2 (KL)	2,009	>1,996	0,047	< 0,05	Diterima
H3 (KSP)	0,005	>1,996	0,996	< 0,05	Ditolak
H4 (Kep)	0,444	>1,996	0,658	< 0,05	Ditolak

Sumber: Data Diolah.

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 13, menunjukkan apabila nilai t hitung > t tabel dan nilai signifikansi <0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel berpengaruh, sedangkan nilai t hitung < t tabel dan nilai signifikansi > 0,05 maka Ho ditolak dan Haditerima. Dapat disimpulkan bahwa variabel tidak berpengaruh.

Tabel 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	Adjusted R Square	Keterangan
1	0,365	Variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen

Sumber: Data Diolah.

Pada Tabel 14, hasil koefisien determinasi (Adjusted R Square) adalah 0,365 dan keamanan sistem perbankan) menyumbang 36,5% perbedaan dalam kepuasan pengguna. Sisanya sebesar 63,5% varians disebabkan oleh variabel lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t yang dihitung (5,918) lebih besar daripada nilai t pada tabel distribusi t -student (1,996), nilai signifikansi yang dilaporkan (0,000). Maka Sistem Informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa perbedaan yang diamati sangat signifikan secara statistik. Sistem informasi akuntansi yang efisien dan responsif akan meningkatkan kepuasan pengguna. Pengguna akan merasa puas dengan sistem yang mampu mengolah data dengan cepat dan memberikan informasi dalam waktu yang singkat. Hasil ini sejalan penelitian (Wiwik Pratiwi 2021) serta (Dinda Anggraeni 2022) menemukan bahwa tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh sistem informasi akuntansi.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t hitung (2,009) lebih besar dari nilai t tabel (1,996) dan nilai signifikansi (0,047) lebih kecil dari 0,05. Maka kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan di Mobile Banking secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas layanan yang diterapkan perbankan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Dengan kata lain, tingkat layanan yang lebih baik diberikan oleh bank yang dipenuhi dengan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Tingkat kepuasan pelanggan bergantung pada kualitas layanan yang baik, yang menghasilkan pengalaman pelanggan yang positif. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Axel Hernandez 2021), (Wiwik Pratiwi 2021), (Yuni Fahmi Pratiwi 2022), (Handayani 2022), (Feng Li 2021) menyatakan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Pengaruh Keamanan Sistem Perbankan Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t -hitung (0,005) adalah kurang dari nilai t -tabel (1,996) dan bahwa nilai signifikansi (0,996) adalah lebih besar dari 0,05. Maka keamanan sistem perbankan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan sistem bank tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dengan mobile banking. Ini terjadi meskipun bank melakukan upaya untuk meningkatkan keamanan sistem mereka. Pengguna lebih khawatir tentang potensi kejahatan dan penipuan, seperti kehilangan uang, pesan hoax melalui SMS atau email, dan pencurian data pribadi. Hasil ini sejalan dengan (Feng Li 2021) yang menemukan bahwa keamanan sistem perbankan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, bisnis perlu lebih menekankan peningkatan keamanan sistem mobile banking guna meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t hitung (0,444) lebih besar dari nilai t tabel (1,996) dan nilai signifikansi (0,658) lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, H_0 diterima dan H_4 ditolak. Maka tingkat kepercayaan yang dimiliki lembaga keuangan terhadap pengguna mobile banking

tidak mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Kepuasan nasabah terhadap mobile banking tetap tidak berubah terlepas dari apakah kepercayaan mereka meningkat atau menurun. Hasil tersebut sejalan dengan (Yuni Fahmi Pratiwi 2022) yang juga menyimpulkan bahwa kepercayaan bank tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun (Sri Nawangsari 2018) menemukan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

4. KESIMPULAN

Dengan pesatnya perkembangan teknologi smartphone di Indonesia, para pemimpin bisnis telah mengambil langkah strategis untuk memanfaatkannya dalam mendukung pertumbuhan bisnis mereka dan meningkatkan pelayanan pelanggan. Dengan memanfaatkan aplikasi mobile dan platform digital, perusahaan dapat memberikan layanan yang lebih cepat, lebih mudah diakses, dan lebih personal kepada pelanggan mereka. Hal ini tidak hanya memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi secara lebih efisien, tetapi juga membuka peluang untuk menyediakan produk dan layanan tambahan Perbankan online seperti Mobile Banking, misalnya, telah dirilis untuk mempermudah transaksi pelanggan. Data primer penelitian ini dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh pengguna aplikasi mobile banking pada bank konvensional di Soloraya. Populasi penelitian berjumlah 100 responden. Hasil penelitian ini sistem informasi akuntansi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan keamanan sistem perbankan dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu keterbatasan dalam penelitian ini terdapat koefisien determinasi hanya (36,5%) yang relatif rendah menjelaskan sebagian besar variasi dalam tingkat kepuasan, saran untuk penelitian selanjutnya adalah untuk memperluas cakupan variabel yang dipertimbangkan. Penambahan variabel seperti kenyamanan pengguna dalam menggunakan layanan mobile banking dan evaluasi mendalam terhadap kualitas sistem dapat memberikan wawasan tambahan tentang faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Dengan mengidentifikasi dan memasukkan faktor-faktor ini, penelitian dapat meningkatkan eksplanasi atas variasi yang lebih besar dalam tingkat kepuasan pengguna dengan lebih akurat.

REFERENSI

- [1] Amalia, Putri, Hastriana, Anna Zakiyah. "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia." *Journal of Islamic Economics*, 2022: 70-89.
- [2] Annisa Fitria, Aang Munawar, Pebi Paisal Pratama. "Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Mobile Banking dan SMS Banking." *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2021: 43-52.
- [3] Axel Hernandez, Felix David. "Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dalam Transaksi Sehari-Hari." *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi* 1, no. 1 (2021): 17-24.
- [4] Cahyaningtyas, Ayu Wahyu, Witono, Banu. "Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Risiko, Dan Lifestyle Terhadap Minat Dalam Menggunakan Layanan E-Banking." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2022.
- [5] Dinda Anggraeni, Ade Imam Muslim. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank BCA KCP Banda." *Review of Accounting & Business* 3, no. 2 (2022).

- [6] Eristya Maya Safitri, Adelia Sefri Larasati, Syahroni Rizki Hari. "Analisis Keamanan Sistem Informasi E-Banking Di Era Industri 4.0." *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Robotika* 2, no. 1 (2020).
- [7] Feng Li, Hui Lu, Meiqian Hou, Kangle Cui, Mehdi Darbandi. "Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality." *Technology in Society* 64 (2021).
- [8] Fernos, Jhon, Gietricen, Gwen. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat." *Jurnal Pundi* 3 (2019).
- [9] Geebren, Ahmed, Jabbar, Abdul, Luo, Ming. "Examining the role of consumer satisfaction within mobile eco-systems." *Computers in Human Behavior*, 2021: 114.
- [10] Gzozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS Edisi Sembilan*. Semarang. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- [11] Handayani, Yuniorita Indah, HP, Agustin, Rizqi, Purnama Miftahul. "Customer Satisfaction Analysis of E Banking Users: A field study of Conventional Bank in Jember city." *Journal Administration Bussines and Management*, 2022: 31-42.
- [12] Intan Diva, Farid Fathony Ashal. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam." *Journal of Sharia Economics* 3, no. 2 (2022).
- [13] Jonathan C. Ho, Chorng Guang Wu, Chung Shing Lee, Thanh Thao T. Pham. "Factors affecting the behavioral intention to adopt mobile banking: An international comparison." *Technology in Society* 63 (2020).
- [14] Monica, Chintia, Marlius, Doni. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari." *Jurnal Pundi* 07 (2023).
- [15] Nusrat Jahan, Golam Shahria. "Factors effecting customer satisfaction of mobile banking in Bangladesh: a study on young users' perspective." *South Asian Journal of Marketing*, 2022: 60-76.
- [16] Refiana Zubaida, Fityan Izza Noor Abidin. "Effect of Accounting Information System, System Quality, and Security Quality on Customer Satisfaction of Mobile Banking Users." *Indonesian Journal of Law and Economics Review* 15 (2022).
- [17] Sekaran, Uma. "Dasar Sampel Penelitian Sosial." 134. 2017.
- [18] Siregar, Novia Irayanan. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin." (Universitas Medan Area) April 2023.
- [19] Sri Nawangsari, Retno Widiastuti. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dki Depok." *Sebatik* 22, no. 02 (2018).
- [20] Syarifuddin, Ahmad Dzul Ilmi. "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Bank BNI Cabang Makasar)." *YUME : Journal of Management* 4, no. 1 (2021): 202-208.
- [21] Tapas Bala, Israt Jahan, Md Al Amin, Mahmudul Haque Tanin, Md Faridul Islam, Md Mahbubar Rahman, Tahira Khatun. "Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking during COVID-19 Lockdown; Evidence from Rural Area of Bangladesh." *Scientific Research Publishing Inc*, 2021.

- [22] Wiwik Pratiwi, Nurmasyitah Mujadilah. "Effect of Accounting Information Systems, System Quality and Service. Journal of Economics, Finance and Management Studies." *Journal of Economics, Finance and Management Studies* 4, no. 5 (May 2021).
- [23] Yuni Fahmi Pratiwi, Yuliniar, Dahlia Pinem. "Influence of Service Quality and Trust in Customer Satisfaction of Mobile Banking Users." *Journal of Economics, Business, and Government Challenges* 5, no. 1 (2022): 47-53.