

**PENGARUH KEPUASAN, RISIKO, DAN PENERAPAN TEKNOLOGI  
BIOMETRIK TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DALAM  
TRANSAKSI MELALUI BSI MOBILE DI KOTA PALU**



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu*

**Oleh**

**ANISAH  
NIM. 215150042**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU  
2025**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan, Risiko, Dan Penerapan Teknologi *Biometrik* Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Transaksi Melalui BSI Mobile Di Kota Palu”, benar adalah karya penyusun sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum

Palu, 19 Agustus 2025 M  
25 Safar 1447 H

Penulis,

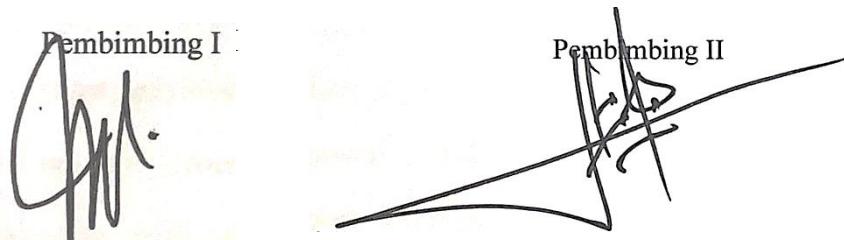


ANISAH  
NIM. 215150042

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan, Risiko, Dan Penerapan Teknologi *Biometrik* Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Transaksi Melalui BSI Mobile Di Kota Palu” Oleh mahasiswi atas nama Anisah, NIM. 21.5.15.0042, Mahasiswi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk diujikan.

Palu, 19 Agustus 2025 M  
25 Safar 1447 H



Prof. H. Nurdin, S.Pd.,S.Sos.,M.Com.,Ph.D.  
NIP. 19690301 199903 1 005

Dewi Salmita, S.Ak.,M.Ak  
NIP. 19940627 202012 2 006

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudari Anisah, NIM. 21.5.15.0042 dengan judul “**Pengaruh Kepuasan, Risiko, Dan Penerapan Teknologi Biometrik Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Transaksi Melalui BSI Mobile Di Kota Palu**” yang telah diujikan di hadapan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu pada tanggal 11 Agustus 2025 M, yang bertepatan dengan tanggal 17 *Safar* 1447 H, dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah yang dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu, 20 Aguastus 2025 M  
26 *Safar* 1447 H

### DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Sidang	Rizki Amalia, S.Si., M.Ak	
Munaqisy I	Dr. Uswatun Hasanah, S.E.I., M.S.I	
Munaqisy II	Fatma, S.E., M.M	
Pembimbing I	Prof. H. Nurdin, S.Pd, S.Sos, M.Com, Ph.D	
Pembimbing II	Dewi Salmita, S.Ak., M.Ak	

Mengetahui :



Ketua  
Prodi Perbankan Syariah  
  
Abdul Jalil, S.E., M.M.  
NIP. 19871110 201903 1 006

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT. atas segala nikmat dan karunia-NYA yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan Sarjana Strata-1 (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penulisan Skripsi ini tentunya jauh dari sempurna, hal ini sangat disadari karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Terselesaikannya skripsi ini, tentunya tak terlepas dari peranan begitu banyak pihak yang telah memberikan do'a, bantuan dan dukungan baik secara moril maupun materiil kepada penulis.

Penulis berterima kasih kepada semua pihak atas dukungan dan bantuannya yang tulus selama proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada segenap nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah memberikan kesempatan penulis melakukan pengambilan data melalui kuesioner. Harapan penulis, semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk pembaca dan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu khususnya. Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Patutnya penulis mengucapkan rasa terima kasih yang ikhlas secara khusus dan penuh hormat kepada kedua orang tua penulis yaitu Ayah Usman dan Ibu Aisyah tersayang yang selalu mengusahakan untuk anak perempuannya ini dan telah mendidik dengan penuh kasih sayang, juga menjadi guru terbaik dalam menjalani kehidupan yang baik.

2. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kakek Ambo Gallo B.P dan Nenek Hj. Indo Ewang yang telah merawat dan membesarkan saya dari kecil hingga dewasa, memberikan kasih sayang, perhatian, selalu mendoakan sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya dari jenjang pendidikan dasar sampai perguruan tinggi. Terimakasih untuk masakan yang bergizi untuk penulis.
3. Prof. Dr. H Lukman S. Tahir, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, beserta segenap unsur pimpinan, yang telah mendorong dan memberi kebijakan kepada penulis dalam segala hal.
4. Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I.,M.E., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN, Dr. Sitti Aisyah, S.E.I., M.E.I, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Malkan, M.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama dan Drs. Ismail Hi. Ibrahim Maku selaku Kabag Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu.
5. Abdul Jalil, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Ahmad Haekal, S.Hum., M.Si selaku Sekertaris Jurusan Perbankan Syariah.
6. Moh. Anwar Zainuddin, S.EI.,M.E.,Sy selaku Dosen Penasehat Akademik, yang selalu ikhlas meluangkan waktunya untuk membantu dan mengarahkan dalam penulisan skripsi.

7. Prof. H. Nurdin, S.Pd.,S.Sos.,M.Com.,P.h.D ., selaku dosen pembimbing I, dan Dewi Salmita, S.Ak.,M.Ak., selaku dosen pembimbing II, dengan sabar telah memberikan bimbingan, arahan, serta saran berharga dalam penyusunan skripsi i, serta turut memberikan semangat hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Seluruh dosen dan tenaga pengajar yang ada di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, Khusus Bapak dan Ibu Dosen yang setia, tulus, dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada penulis.
9. Agus Akib dan Fitra Ramadhani, S.E., dan Seluruh staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada penulis selama kuliah.
10. Kepala perpustakaan UIN Datokarama Palu dan segenap staf-nya yang telah melayani dan memberikan kemudahan kepada penulis dalam pencarian buku-buku selama proses penulisan skripsi.
11. Saudara-saudara penulis Nurul Hasanah, S.KM., Mutmainnah dan Sirajudin yang senantiasa selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis sampai berada di tahap penyelesaian skripsi.
12. Sepupu-sepupu tercinta Fitriani S.E, Bela Safira, Mutiara Ramadani, Ana Kadolyta yang menjadi support sistem dan selalu memberikan bantuannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi.

13. Sahabat penulis monika Astria, Dewi purnamasari, Riska yanti yang menjadi menjadi penasehat sekaligus memberikan motivasi terimakasih atas kebersamaan dan dukungannya yang diberikan kepada penulis.
14. Teman Healing fajar S.E, Azim, Zidan, Riviadi terimakasih atas kebersamaan dan dukungannya yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan studinya.
15. Teman seperjuangan Perbankan Syariah 2 angkatan 2021 yang telah berjuang Bersama untuk menimba ilmu, memberikan dukungan dan motivasi.
16. Teman-teman KKN Kayumalue Pajeko terima kasih atas nasehat serta motivasi untuk terus berjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner dengan ikhlas sepenuh hati.
18. Kepada Seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Haikal. Terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun skripsi. Berkontribusi baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Telah menjadi rumah untuk melepas keluh kesah, selalu menemani, mendukung, serta menghibur penulis dalam keadaan apapun dan terus meyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.
19. Terakhir kepada seluruh pihak yang ikut andil dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari

kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis membuka diri terhadap segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga segala ilmu dan pengalaman yang diperoleh selama proses penyusunan skripsi ini dapat menjadi bekal berharga dalam mengabdi kepada masyarakat, bangsa, dan agama.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Hormat Saya



Anisah

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>TABEL GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
D. Garis-Garis Besar Isi .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	11
B. Landasan Teori.....	13
1. Grand Theory Acceptance Model (TAM) .....	13
2. Kepuasan .....	15
3. Risiko.....	17
4. Penerapan Teknologi Biometrik.....	21
6. Mobile banking.....	24
C. Kerangka Pemikiran .....	27
D. Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Pendekatan dan Desain Penelitian.....	30
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	30
C. Variabel Penelitian .....	33
D. Definisi Operasional.....	33
E. Instrumen Penelitian.....	35

F. Teknik Pengumpulan Data .....	35
G. Teknik Analisis Data.....	36
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	42
B. Hasil Penelitian .....	48
C. Pembahasan.....	77
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>130</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3.1 Defenisi Operasional.....	34
Tabel 3.2 Skala Ordinal.....	35
Tabel 4. 1 Deskripsi Kuesioner.....	48
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4. 3 Umur .....	49
Tabel 4. 4 Lama Menggunakan.....	49
Tabel 4. 5 Variabel X <sub>1</sub> Kepuasan.....	64
Tabel 4. 6 Variabel X <sub>2</sub> Risiko .....	65
Tabel 4. 7 Variabel X <sub>3</sub> Teknologi Biometrik .....	66
Tabel 4. 8 Variabel Y Kepercayaan Nasabah .....	67
Tabel 4. 9 Uji Reliability.....	68
Tabel 4. 10 Uji Asumsi Klasik.....	69
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolonearitas .....	70
Tabel 4. 12 Uji T (Parsial).....	74
Tabel 4. 13 Uji Simultan F.....	75
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ) .....	77

## **TABEL GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4. 1 Logo Bank Syariah Indonesia .....	45
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Cabang BSI Palu Plaza .....	47

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN I KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN II DATA RESPONDEN

LAMPIRAN III DATA TABULASI

LAMPIRAN IV TABEL MSI

LAMPIRAN V TABEL HASIL SPSS

LAMPIRAN VI SURAT BALASAN BANK SYARIAH INDONESIA

LAMPIRAN VII DOKUMENTASI

## **ABSTRAK**

Nama : Anisah

NIM : 215150042

Judul : Pengaruh Kepuasan, Risiko, Dan Penerapan Teknologi *Biometrik* Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Transaksi Melalui BSI Mobile Di Kota Palu

---

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan, risiko, dan penerapan teknologi biometrik terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile di Kota Palu Tahun 2025. Perkembangan teknologi digital di sektor perbankan syariah telah mendorong hadirnya layanan *mobile banking* yang menawarkan kemudahan dan kenyamanan. Namun, transisi dari BSI Mobile ke BYOND, disertai insiden kebocoran data pada tahun 2023, menimbulkan kekhawatiran nasabah terkait keamanan dan kualitas layanan. Dalam konteks ini, kepuasan nasabah menjadi indikator penting dalam membangun kepercayaan, sementara risiko yang dirasakan serta efektivitas penerapan teknologi biometrik turut memengaruhi persepsi pengguna.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden Bank Syariah Indonesia yang aktif menggunakan aplikasi BSI Mobile. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kepuasan dan risiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan nasabah, sedangkan penerapan teknologi biometrik tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut terbukti berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan BSI Mobile. Temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan nasabah lebih ditentukan oleh kualitas pengalaman layanan dan manajemen risiko dibandingkan dengan sekadar penerapan teknologi canggih.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah lebih dipengaruhi oleh kepuasan dan manajemen risiko dibandingkan teknologi biometrik. Saran yang dapat diberikan adalah perlunya edukasi menyeluruh kepada nasabah mengenai manfaat dan keamanan teknologi biometrik, serta peningkatan fitur layanan yang mudah digunakan, cepat, dan aman agar dapat meningkatkan loyalitas dan rasa percaya terhadap aplikasi BSI Mobile.

Kata Kunci: Kepuasan, Risiko, Teknologi Biometrik, Kepercayaan Nasabah

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi sangat berpengaruh dalam dunia bisnis, dan sangat cepat seperti yang dirasakan saat ini, membuat dunia bisnis berkembang pesat karena keduanya saling berhubungan dan saling membutuhkan satu sama lain. Salah satu perusahaan yang mengembangkan teknologi informasi adalah Perbankan. Perbankan mengembangkan teknologi informasi dengan menciptakan aplikasi yang bernama Perbankan *Elektronik* atau *E-Banking*.<sup>1</sup>

*Financial technology* merupakan salah satu kemajuan teknologi yang telah berhasil mengubah industri perbankan. Sebagai sebuah inovasi, fintech berupaya menghadirkan *pragmatisme, aksesibilitas*, kemudahan, dan efektivitas biaya dalam sistem perbankan.<sup>2</sup> Menurut Diva, dkk, perbankan syariah dengan memanfaatkan teknologi digital menyediakan layanan *mobile banking* yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja guna memudahkan transaksi.<sup>3</sup> Layanan ini membantu nasabah memperoleh informasi perbankan secara cepat, efektif, efisien, serta mampu mengurangi waktu tunggu dibandingkan transaksi manual. Namun, meskipun menggunakan *mobile banking* menawarkan keuntungan bagi nasabah minat nasabah untuk menggunakannya tidak selalu diimbangi dengan harapan tersebut.

---

<sup>1</sup> I Nina Rizky, I Nyoman Putra Yasa, and Made Arie Wahyuni, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Pengetahuan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Dalam Bertransaksi Pada Umkm Di Kecamatan Buleleng,” *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha* 9, no. 2 (2018): 191–202.

<sup>2</sup> Ansori Miswan, “Perkembangan Dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Industri Keuangan Syariah Di Jawa Tengah,” *Skripsi* 1 (2019): 105–112.

<sup>3</sup> Intan Diva, Farid Fathony Ashal, and Ismail Rasyid Ridha, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam,” *Jurnal of Sharia Economics* 3, no. 2 (2022): 198–214.

Kepercayaan diartikan salah satu hal yang paling penting dalam mempengaruhi penggunaan teknologi internet pada masyarakat. Landasan yang membangun hubungan yang sukses mempertahankan pelanggan adalah dengan kepercayaan karena tanpa kepercayaan, nasabah akan ragu untuk melakukan transaksi melalui aplikasi *mobile banking*.<sup>4</sup> Pada penelitian yang dilakukan oleh Nurfitriani juga membuktikan tingkat kepercayaan konsumen dapat bertransaksi online secara konsisten, lebih lengkap dan lebih cepat berdasarkan kebutuhan yang diharapkan.<sup>5</sup>

Salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi, dalam kasus *mobile banking*, adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Model TAM dikembangkan dari teori psikologis, yang menjelaskan perilaku pengguna teknologi dengan berlandaskan pada kepercayaan, sikap keinginan dan hubungan perilaku pengguna. Model TAM menjelaskan suatu hubungan sebab akibat antara suatu keyakinan (manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya).<sup>6</sup>

Kepuasan merupakan faktor penting yang berkontribusi terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Tingkat kepuasan

---

<sup>4</sup> Mirza Tabrani, Muslim Amin, and Ahmad Nizam, “*Trust, Commitment, Customer Intimacy and Customer Loyalty in Islamic Banking Relationships*,” *International Journal of Bank Marketing* 36, no. 5 (2018): 823–848.

<sup>5</sup> Rendi, Nurfitriani, Nadhila Yusran, “Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Uang Elektronik Di Kota Palu,” *Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah* 1, no. 2 (2022): 79–90,

<sup>6</sup> Davis, *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology*., 1989.

nasabah terhadap layanan yang diberikan akan menentukan keberlanjutan penggunaan aplikasi tersebut. Ketika nasabah merasa puas dengan fitur, kemudahan, serta keandalan layanan yang diberikan, maka kepercayaan mereka terhadap aplikasi akan semakin meningkat. Namun, apabila kepuasan nasabah menurun akibat kendala seperti gangguan sistem, transaksi yang lambat, atau layanan yang kurang responsif, maka potensi mereka untuk beralih ke layanan lain juga semakin besar.<sup>7</sup> Didukung oleh penelitian dari Sitohang & Saragih,<sup>8</sup> Dimana kepuasan keseluruhan didefinisikan sebagai pernyataan efektif tentang reaksi emosional terhadap pengalaman atas produk atau jasa, yang dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan terhadap produk tersebut dan dengan informasi yang digunakan untuk memilih produk.

Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia telah menghadirkan beberapa inovasi layanan digital, diantaranya BSI Mobile dan Beyond by BSI kedua sistem informasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam mengakses layanan perbankan secara mudah dan cepat. Sebagai bagian dari industri ekonomi syariah yang memanfaatkan layanan informasi, bank syariah menyadari pentingnya beradaptasi dengan kemajuan teknologi guna mempermudah nasabah dalam transaksi. Penerapan digitalisasi oleh

---

<sup>7</sup> Andri Sahata Sitanggang et al., “Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Keamanan Transaksi Perbankan Melalui Mobile Banking (M-Banking),” *Jurnal Masharif Al-Syariah* 9, no. 3 (2024): 1566–1581.

<sup>8</sup> Saragih Sitohang, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kesadaran Merek Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumut Medan,” *Jurnal Ilmiah METHONOMI* 7, no. 2 (2021): 206–217.

BSI tercermin dalam pengembangan layanan perbankan berbasis aplikasi untuk memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan.<sup>9</sup>

Beberapa nasabah yang peneliti temui mengungkapkan ketidakpuasan mereka terhadap pergantian aplikasi dari BSI Mobile ke Byond. Banyak nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan migrasi ke aplikasi baru, termasuk permasalahan login, fitur yang belum optimal, serta tampilan yang dianggap kurang ramah pengguna. Beberapa nasabah juga mengeluhkan lambatnya proses adaptasi dan peningkatan sistem pada aplikasi Byond, yang membuat mereka kesulitan dalam melakukan transaksi *finansial*. Ketidakpuasan yang dialami nasabah, terutama dalam hal kenyamanan dan kemudahan penggunaan, dapat menghambat peningkatan jumlah pengguna aplikasi *mobile banking*.

Selain faktor kepuasan, kepercayaan nasabah juga dipengaruhi oleh Risiko yang merupakan faktor yang dapat menghambat kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Pada tahun 2023, nasabah dikejutkan dengan adanya kasus kebocoran data yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia. Hal ini berdampak pada kurang efektifnya pelayanan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk dalam kurun waktu 4 hari kerja, sehingga membuat nasabah mengalami kebingungan. Dari ATM hingga Mobile Banking tidak bisa digunakan. Ini terjadi karena adanya serangan dari ransomware lockbit. Lockbit juga telah mengumumkan bahwa telah mencuri 15 juta data nasabah, data karyawan, dan 1,5 terabyte data internal,

---

<sup>9</sup> Evi Martaseli dan Irfan Sophan Nur Halimah, “Informasi Bsi Mobile Dan Byond By BSI Dalam Meningkatkan Layanan Perbankan ( Studi Kasus Pada Nasabah Bank,” *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 10, no. 204 (2025): 53–62.

serta juga terancam kebocoran semua data ke website gelap apabila gagal negosiasi.<sup>10</sup>

Dengan demikian risiko yang dihadapi oleh nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*, khususnya terkait dengan ancaman kejahatan siber, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Akan tetapi penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Raihanah Basamalah dkk yang mengatakan risiko tidak berpengaruh secara signifikan. Hal ini disebabkan oleh generasi melenial tidak mementingkan risiko dalam melakukan pengambilan keputusan, hasil ini didukung oleh teori dari valensi dimana konsumen meminimalkan risiko terhadap penggunaan suatu produk dan jasa.<sup>11</sup>

Untuk meningkatkan keamanan, beberapa bank di Indonesia telah mengimplementasikan teknologi *biometrik*. Misalnya, Bank Central Asia (BCA) menerapkan fitur pengenalan wajah pada aplikasi *mobile banking* mereka, yang terbukti menurunkan kasus penipuan secara signifikan.<sup>12</sup> Teknologi *biometrik* muncul untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan pengalaman pengguna yang aman, unggul, dan lebih privasi. Pihak perbankan menggunakan teknologi *biometrik* untuk membantu pengguna dalam meningkatkan keamanan

---

<sup>10</sup> “Viral Data BSI Dibobol Geng Ramsomware LockBit, Komut Pastikan Aman,” *Kumparan*, 2023.

<sup>11</sup> Raihanah Basalamah et al., “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Financial Technology (Fintech) Gopay Pada Generasi Milenial Di Kota Palu,” *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam* 4, no. 1 (2022): 57–71.

<sup>12</sup> M. Khory Alfarizi, “Terapkan Fitur Face Biometrik Di Aplikasi Mobile Banking, Bos BCA: Kasus Kecurangan Turun Tajam,” *Pedoman Media Siber* (Jakarta, 2023).

dan melindungi data pribadi.<sup>13</sup> Dengan tujuan untuk menjadi salah satu teknologi untuk meningkatkan keamanan dan menjaga privasi nasabahnya.

Secara praktik teknologi *biometrik* diperlukan untuk mengganti sistem password karena dirasa lebih mudah untuk digunakan. Namun penggunaan teknologi tersebut banyak di tolak dan lambat untuk menggunakan teknologi *biometrik* tersebut. Dengan demikian penggunaan sistem *biometrik* harus memudahkan dan meningkatkan kinerja dari penggunanya. Jika hubungan antara pengguna dengan teknologi buruk akibat dari hasil kinerja teknologi yang kurang efektif secara keseluruhan, maka berpotensi terjadinya penolakan terhadap teknologi tersebut.<sup>14</sup> Oleh karena itu, tingkat penerimaan pengguna yang rendah dapat berdampak pada tingkat keberhasilan penggunaan teknologi.

Peneliti memilih BSI Mobile sebagai objek penelitian karena terdapat fenomena menarik terkait kepuasan, risiko, dan penerapan teknologi biometrik dalam layanan digital perbankan. Migrasi dari BSI Mobile ke BYOND menimbulkan berbagai keluhan nasabah, kasus kebocoran data tahun 2023 menunjukkan tingginya risiko keamanan, sementara penerapan teknologi biometrik masih menghadapi kendala dalam penerimaan pengguna. Kondisi ini menjadikan BSI Mobile relevan untuk diteliti guna melihat pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi finansial.

---

<sup>13</sup> Fernanda, W. A., Nasution, J., & Silalahi, P. R. Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi Perusahaan dan Teknologi *Biometrik* Terhadap Kepercayaan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 1(4) 2024: 679–689.

<sup>14</sup> Oliver Buckley and Jason R C Nurse, “The Language of Biometrics: Analysing Public Perceptions,” *Journal of Information Security and Applications* 47 (2019): 112–119.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul “Pengaruh Kepuasan, Risiko, Dan Penerapan Teknologi *Biometrik* Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Transaksi Melalui BSI Mobile Di Kota Palu”.

### **B. *Rumusan Masalah***

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Kepuasan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam transaksi melalui BSI Mobile di Kota Palu?
2. Apakah Risiko berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam transaksi melalui BSI Mobile di Kota Palu?
3. Apakah Penerapan Teknologi *Biometrik* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam transaksi melalui BSI Mobile di Kota Palu?
4. Apakah kepuasan, risiko, dan penerapan teknologi *biometrik* berpengaruh secara simultan terhadap kepercayaan nasabah dalam transaksi melalui BSI Mobile di Kota Palu?

### **C. *Tujuan dan Kegunaan Penelitian***

#### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan nasabah dalam transaksi melalui BSI Mobile di Kota Palu.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh risiko terhadap kepercayaan nasabah dalam transaksi melalui BSI Mobile di Kota Palu.

- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan teknologi *biometrik* terhadap kepercayaan nasabah dalam transaksi melalui BSI Mobile di Kota Palu.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan, risiko, dan penerapan teknologi *biometrik* terhadap kepercayaan dalam transaksi melalui BSI Mobile di Kota Palu

## **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan transaksi finansial di BSI Mobile. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian sejenis di masa mendatang.

- b. Manfaat Praktis

### 1) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat membantu mahasiswa memahami konsep kepuasan, risiko dan penerapan teknologi *biometrik* dalam membangun kepercayaan nasabah melakukan transaksi finansial di BSI Mobile, serta memberikan gambaran tentang transaksi finansial di BSI Mobile.

### 2) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kepercayaan nasabah melakukan transaksi finansial di BSI Mobile.

### 3) Bagi Masyarakat atau Nasabah

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat atau nasabah tentang pentingnya memilih *Mobile banking* yang aman dan menguntungkan, khususnya Bank Syariah Indonesia.

#### **D. Garis-Garis Besar Isi**

Dari penjelasan diatas, penulis merangkum skripsi ini dalam lima bab, dimana setiap bab terdiri dari beberapa sub-bab, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Datokarama Palu. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

**Bagian Awal Skripsi** ini berisi halaman sampul, halaman judul, lembar pernyataan keaslian, lembar persetujuan skripsi, lembar pengesahan skripsi, lembar persetujuan publikasi, kata pengantar, abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan daftar lampiran.

**Bab I: Pendahuluan** ini menjelaskan tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta garis besar isi skripsi.

**Bab II: Landasan Teori** ini membahas penelitian terdahulu serta penjelasan teori-teori yang relevan, termasuk tentang grand theory, kepuasan, risiko, dan penerapan teknologi *biometrik*. Selain itu, bab ini juga menyajikan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

**Bab III: Metode Penelitian** ini menjelaskan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian, yang meliputi: pendekatan dan desain penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, definisi

operasional variabel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

**Bab IV: Hasil dan Pembahasan** ini menyajikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, meliputi gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi data responden, hasil pengujian data, serta analisis terhadap pengaruh variabel kepuasan, risiko, dan penerapan teknologi biometrik terhadap kepercayaan nasabah. Selain itu, dalam bab ini juga disajikan pembahasan hasil penelitian yang dibandingkan dengan teori dan temuan sebelumnya untuk memperkuat kesimpulan penelitian.

**Bab V: Penutup** merupakan bagian akhir dari skripsi yang memuat kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diberikan berdasarkan temuan penelitian. Kesimpulan disusun secara ringkas namun menyeluruh, sedangkan saran ditujukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan seperti Bank Syariah Indonesia, peneliti selanjutnya, dan masyarakat luas.

**Lampiran** berisi dokumen-dokumen pendukung yang melengkapi isi skripsi. Adapun lampiran yang disajikan meliputi: kuesioner penelitian, data responden, data tabulasi, hasil output pengolahan data menggunakan SPSS, surat balasan dari pihak Bank Syariah Indonesia, serta dokumentasi kegiatan penelitian. Lampiran ini bertujuan untuk menunjukkan keabsahan data yang digunakan dan transparansi proses penelitian yang dilakukan oleh penulis.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. *Penelitian Terdahulu***

Penelitian terdahulu adalah studi yang telah dilakukan sebelumnya dan diuji kebenarannya berdasarkan metode yang digunakan. Penelitian ini dijadikan rujukan untuk memperkuat teori serta membandingkan persamaan dan perbedaannya dengan penelitian saat ini. Berikut adalah uraian mengenai persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini:

Tabel 2.1  
Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Ringkasan Hasil Penelitian
1	Wulan Amelia Fernanda, Juliana Nasution, dan Purnama Ramadani Silalahi <sup>1</sup>	<p><b>Judul Penelitian:</b> Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi Perusahaan Dan Teknologi Biometrik Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia</p> <p><b>Hasil Penelitian:</b> Menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan, reputasi perusahaan dan teknologi biometrik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Secara parsial, kualitas layanan, reputasi perusahaan dan teknologi biometrik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah.</p> <p><b>Persamaan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sama-sama meneliti pengaruh teknologi biometrik terhadap kepercayaan nasabah.</li><li>2. Fokus pada nasabah BSI.</li></ol> <p><b>Perbedaan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Menambahkan variabel kualitas layanan dan reputasi perusahaan.</li><li>2. Tidak membahas faktor risiko dan keamanan.</li><li>3. Menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda</li></ol>

<sup>1</sup> Purnama Ramadani Silalahi dan Wulan Amelia Fernanda, Juliana Nasution, "Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi Perusahaan Dan Teknologi *Biometrik* Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik* 1, no. 4 (2024): 679–89.

No	Penulis	Ringkasan Hasil Penelitian
2	Dwika Lodia Putri, Souvya Fithrie <sup>2</sup>	<p><b>Judul:</b>            Pengaruh Risiko, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Pekanbaru (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri)</p> <p><b>Hasil Penelitian:</b>            Menunjukkan bahwa variabel persepsi risiko, persepsi manfaat (jasa pelayanan, efektifitas dan sebagainya), dan persepsi kemudahan penggunaan teknologi, seperti mudah digunakan dalam penggunaan internet banking mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam penggunaan internet banking</p> <p><b>Persamaan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sama-sama meneliti pengaruh risiko terhadap kepercayaan nasabah.</li> <li>2. Menggunakan metode kuantitatif.</li> </ol> <p><b>Perbedaan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penelitian ini menambahkan variabel manfaat dan kemudahan penggunaan, sedangkan penelitian saat ini fokus pada keamanan, risiko, dan penerapan teknologi biometrik.</li> <li>2. Objek penelitian nasabah Bank Mandiri yang menggunakan internet banking, sementara penelitian saat ini fokus pada nasabah Bank Syariah Indonesia Mobile.</li> <li>3. Penggunaan dengan metode kuantitatif menggunakan regresi pada internet banking Bank Mandiri</li> </ol>
3	Ika Maret Tiana, RR Yulianti Prihatiningrum, and Ahmad Rifani <sup>3</sup>	<p><b>Judul:</b>            Pengaruh Benefits Offered Aplikasi <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas Dan <i>Positive Word Of Mouth</i> (WOM).</p> <p><b>Hasil Penelitian:</b>            Membuktikan bahwa 1) benefits offered aplikasi <i>mobile banking</i> pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, 2) kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, 3)</p>

<sup>2</sup> Dwika Lodia Putri and Souvya Fithrie, “Pengaruh Risiko, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Pekanbaru (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri),” *Ikraith Ekonomika* 2, no. 2 (2019): 21–28.

<sup>3</sup> Ika Maret Tiana, RR Yulianti Prihatiningrum, and Ahmad Rifani, “Pengaruh Benefits Offered Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas Dan *Positive Word Of Mouth* (WOM),” *Journal of Applied Business and Economic* 5, no. 4 (2019): 351–364.

No	Penulis	Ringkasan Hasil Penelitian
		<p>kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, 4) kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap positif WOM,</p> <p><b>Persamaan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sama-sama meneliti kepuasan dan kepercayaan nasabah dalam penggunaan aplikasi mobile banking.</li> <li>2. <i>Menggunakan metode kuantitatif dalam analisis data.</i></li> </ol>
		<p><b>Perbedaan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penelitian ini lebih menyoroti hubungan antara kepuasan dan loyalitas, sedangkan penelitian saat ini menambahkan variabel risiko dan penerapan teknologi biometrik.</li> <li>2. Objek penelitian ini lebih luas mencakup berbagai bank, sementara penelitian saat ini berfokus pada BSI Mobile.</li> <li>3. Menggunakan metode kuantitatif dengan SEM (Structural Equation Modeling) pada objek penelitian berbagai bank.</li> </ol>

## B. Landasan Teori

### 1. Grand Theory Acceptance Model (TAM)

#### a. Pengertian Theory Acceptance Model (TAM)

*Technology Acceptance Model* atau disingkat dengan TAM merupakan teori yang paling sering digunakan dalam studi-studi untuk menjelaskan bagaimana seseorang dapat menerima suatu sistem informasi. TAM diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis (1986). Model TAM diadopsi dari *model The Theory of Reasoned Action* (TRA), yaitu teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1975, dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> I. Fishbein, M., & Ajzen, *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1975.

*Technology Acceptance Model* merupakan teori yang paling sering digunakan dalam studi-studi untuk menjelaskan bagaimana seseorang dapat menerima suatu sistem informasi. Teori ini diformulasikan oleh Fred Davis, yang saat itu ia gunakan untuk menganalisis penerimaan terhadap teknologi baru di lingkungan kerja.<sup>5</sup> Menurut model TAM minat dan perilaku seseorang dalam menggunakan teknologi dapat dipengaruhi oleh persepsi kegunaan. Lebih lanjut, persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat juga dapat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan.<sup>6</sup>

b. Tujuan *Technology Acceptance Model (TAM)*

Tujuan dari Teori TAM adalah untuk menawarkan penjelasan ringkas tentang faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna teknologi informasi ketika mereka berkembang untuk menerima penggunaan teknologi itu sendiri. Tujuan utama dari model TAM adalah untuk mengumpulkan kata kunci dari para pengguna teknologi informasi agar dapat digunakan sebagai data dasar untuk menilai bagaimana perkembangan teknologi informasi selanjutnya.

c. Manfaat *Technology Acceptance Model (TAM)*

Menurut Pratiwi dalam Subowo menyebutkan manfaat TAM seperti:

- 1) TAM merupakan rencana cadangan jika suatu sistem gagal memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga menyebabkan pengguna kehilangan minat terhadap sistem informasi tersebut.

---

<sup>5</sup> Fred D. Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,” *MIS Quarterly: Management Information Systems* 13, no. 3 (1989).

<sup>6</sup> Teresia Perpetua Kota and Sri Yani Kusumastuti, “Analisis Pengaruh Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (Tam),” *Jurnal Apresiasi Ekonomi* 10, no. 3 (2022): 276–88

- 2) TAM bertujuan untuk membangun landasan teori yang kokoh.
- 3) TAM telah melalui berbagai pengujian penelitian, sehingga TAM termasuk dalam kategori dampak positif.
- 4) TAM merupakan model yang memiliki tampilan sederhana namun valid.<sup>7</sup>

## 2. Kepuasan

### a. Definisi Kepuasan

Kepuasan konsumen haruslah menjadi tujuan utama dari semua perusahaan, dikarenakan baik menurut teori serta penelitian empiris mengaitkan hubungan antara kinerja bisnis perusahaan dengan kepuasan dari konsumen. Kotler & Keller, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>8</sup> Sedangkan Rangkuti kepuasan konsumen adalah respon atau reaksi terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan atau pemakaian<sup>9</sup>. Dengan demikian kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/ kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> Moh Hadi Subowo, S.Kom., M.T.I., "Pengaruh Prinsip Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online Xyz," *Walisongo Journal of Information Technology* 2, no. 2 (2020): 79.

<sup>8</sup> K. L. Kotler, P & Keller, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian.*, Edisi Pert. (Jakarta: Salemba empat, 2009). 172

<sup>9</sup> F. Rangkuti, *Riset Pemasaran* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011). 31

<sup>10</sup> S. Loindong Michael Tumbelaka, "Servicescape Dan Personal Selling Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Britama Bank Bri Cabang Manado," *Jurnal EMBA* 2, no. 2 (2014): 1239–1250.

Sedangkan menurut Kasmir (dalam Izet Putriani Doni Marlius) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan atau penilaian seseorang setelah melakukan transaksi atas suatu produk atau jasa.<sup>11</sup> Dengan kata lain, kepuasan terjadi apabila harapan pelanggan terhadap suatu layanan dapat terpenuhi sesuai dengan realitas yang diterima. Harapan dan realitas tersebut menjadi faktor penentu dalam membentuk tingkat kepuasan pelanggan.<sup>12</sup>

Berdasarkan teori yang telah dikemukakan, kepuasan nasabah dalam sektor perbankan dapat diinterpretasikan sebagai hasil perbandingan antara ekspektasi sebelum menggunakan layanan dengan pengalaman nyata yang diperoleh setelah menggunakan layanan tersebut. Jika ekspektasi nasabah lebih tinggi dibandingkan dengan kualitas layanan yang diterima, maka nasabah akan mengalami ketidakpuasan. Sebaliknya, apabila kualitas layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi, maka nasabah akan merasa puas.

#### b. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (*User Satisfaction*)

Kepuasan pelanggan merupakan elemen pokok dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern. Menurut Abdul & Batubara kepuasan pengguna merupakan respon setelah pengguna membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan yang diharapkan.<sup>13</sup> Kepuasan pengguna menginterpretasikan kesesuaian harapan dan hasil yang diperoleh dengan adanya sistem yang sistem informasi tersebut dikembangkan.

#### c. Indikator Kepuasan

---

<sup>11</sup> Kasmir, *Customer Services Excellent Teori Dan Praktik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017).

<sup>12</sup> Izet Putriani Doni Marlius, “Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat Dari Kualitas Layanan Customer Service,” *Jurnal Pundi* 3, no. 2 (2020): 113.

<sup>13</sup> Abdul Karim Batubara, “Kepuasaan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan,” *Jurnal Perpustakaan dan Informasi* 3, no. 1 (2009): 1–9.

Kepuasan nasabah ialah aspek penting dari sektor perbankan, akan peningkatan pendapatan bank dengan meningkatkan tingkat layanan. Dalam konteks perbankan syariah, kepuasan nasabah dapat diukur melalui beberapa indikator yang diadaptasi dari model Service Quality (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry<sup>14</sup>. Adapun indikator-indikator tersebut antara lain:

1. Kesesuaian Harapan (*Expectation Confirmation*) → tingkat kesesuaian antara harapan nasabah sebelum menggunakan layanan dengan pengalaman aktual yang mereka rasakan.
2. Kenyamanan Pengguna (*User Convenience*) → kemudahan dan kenyamanan yang diperoleh nasabah dalam menggunakan layanan digital, baik dari sisi aksesibilitas maupun tampilan aplikasi.
3. Keamanan Layanan (*Service Security*) → sejauh mana sistem layanan mampu memberikan rasa aman, menjaga privasi, serta melindungi data dan transaksi nasabah.
4. Kecepatan Layanan (*Service Speed*) → kecepatan bank dalam memproses transaksi dan merespons kebutuhan nasabah, termasuk efisiensi waktu tunggu.

Indikator-indikator tersebut merupakan tolok ukur utama dalam menilai kualitas layanan digital, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

### **3. Risiko**

#### a. Pengertian Risiko

---

<sup>14</sup> A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

Menurut Herman Darmawi risiko dapat didefinisikan sebagai bentuk keadaan yang akan terjadi nantinya (*future*) dengan keputusan yang diambil berdasarkan berbagai pertimbangan saat ini. Risiko selalu dijadikan barometer utama untuk dianalisis jika keputusan dilakukan.<sup>15</sup> Ikatan Bankir Indonesia menyatakan bahwa risiko menurut Bank Indonesia, risiko adalah suatu kejadian potensial, baik yang dapat diprediksi maupun tidak dapat diprediksi, yang mempunyai dampak negatif terhadap pendapatan dan modal bank.<sup>16</sup>

Risiko juga diartikan sebagai peluang yang bersumber dari kemungkinan terjadinya kerugian. Menurut Faradilla dalam Suci, risiko adalah anggapan individu bahwa persepsi seseorang terhadap risiko menggambarkan kemungkinan-kemungkinan yang terkait dengan hasil positif atau negatif dari suatu transaksi dengan menggunakan sistem teknologi.<sup>17</sup>

Risiko yang dipersepsikan didefinisikan sebagai ketidakpastian yang dihadapi konsumen ketika mereka tidak mampu melihat kemungkinan yang akan terjadi dari keputusan pembelian yang dilakukan. Dalam perspektif yang sama Nurdin, Nur Azizah, dan Rusli, risiko juga mengungkapkan bahwa risiko sebagai ketidakpastian yang dihadapi konsumen ketika mereka tidak mampu melihat kemungkinan yang akan terjadi dari keputusan yang diambil. Sebelum memilih suatu

---

<sup>15</sup> Herman Darmawi, *Manajemen Risiko* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013).

<sup>16</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (PT. Gramedia, 2014).

<sup>17</sup> Dewi Wisni Suci, Kharis Raharjo, and Rita Andini, “Effect of Public Perception of Interest Using Internet Banking Service (Study in PT. Bank UOB Indonesia, Semarang),” *Journal Of Accounting* 3, no. 3 (2017).

produk atau layanan, konsumen tentu akan mempertimbangkan risiko yang mungkin timbul dari penggunaan produk atau layanan tersebut.<sup>18</sup>

Dalam hal *financial Technology* khususnya layanan *mobile banking*, konsumen akan mempertimbangkan risiko penggunaan layanan transaksi online yang dapat dianggap tinggi. Hal ini disebabkan oleh ketidakmampuan konsumen untuk berinteraksi langsung dengan penyedia layanan, yang membuat mereka lebih rentan terhadap potensi risiko yang tidak terduga. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepercayaan nasabah, bank perlu memastikan pengelolaan risiko yang baik dan memberikan jaminan keamanan dalam setiap transaksi online yang dilakukan.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, risiko merupakan suatu kondisi yang berpotensi terjadi di masa depan sebagai akibat dari keputusan yang diambil saat ini. Risiko dalam perbankan, terutama dalam transaksi digital seperti BSI Mobile, menjadi faktor utama yang dianalisis karena dapat berdampak negatif terhadap kepercayaan nasabah.

#### b. Manfaat Mengelola Risiko

Apabila bank syariah mampu mengelola resikonya dengan baik dan profesional, ada banyak manfaat yang bisa diperoleh bank tersebut yaitu:<sup>19</sup>

- 1) Bank dapat terhindar dari berbagai kerugian yang tidak diperlukan, menghemat biaya, terjaminnya kestabilan laba yang diharapkan, dan terhindarnya bank dari kegagalan bisnis dan kebangkrutan usaha.

---

<sup>18</sup> Nurdin Nurdin, Winda Nur Azizah, and Rusli Rusli, “Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Finansial Technology (Fintech) Pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu.,” *Jurnal Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, no. 2 (2020): 199–222

<sup>19</sup> Imam Wahyudi, *Manajemen Risiko Bank Islam* (Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2015).

- 2) Keberlangsungan bisnis bank lebih terjamin, terciptanya pertumbuhan yang berkelanjutan, penggunaan terbaik atas sumber daya bank dan memungkinkan bank fokus pada pemberian layanan terbaik dan inovasi.
- 3) Proses bisnis bank berjalan sesuai, apabila terjadi penyimpangan dan gangguan operasi, bank dapat segera mengantisipasi dan memberikan solusi tepat waktu.
- 4) Terbangunnya reputasi bank di mata masyarakat. Bank dikenal dengan intuisi yang amanah dan profesional, dengan adanya reputasi ini, maka akan mendorong investor dan nasabah berlomba-lomba mempercayakan dananya untuk dikelola.

#### c. Indikator Risiko

Menurut Mulyadi Nitiusastro<sup>20</sup> (dalam Djoko Soelistya and Heni Agustina Agustina) indicator risiko adalah sebagai berikut.

- 1) Risiko keuangan, yaitu risiko yang berkaitan dengan kekhawatiran akan menghadapi kesulitan dalam hal dana.
- 2) Risiko fungsional, yaitu risiko tentang fungsi berkaitan dengan dampak negative yang akan timbul apabila konsumen mengetahui dan memahami banyak produk yang akan dibeli tersebut mengandung sejumlah keburukan apabila dibeli dan dikonsumsi.
- 3) Risiko fisik, yaitu risiko yang terkait dengan kekhawatiran konsumen bahwa suatu produk dapat menyebabkan suatu bahaya fisik tertentu.

---

<sup>20</sup> Mulyadi Nitiusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan* (Jakarta: Alfabeta, 2012).

- 4) Risiko psikologis, yaitu risiko yang terkait dengan terjadinya dampak negatif akan melekat pada dirinya apabila ia membeli dan mengonsumsi barang tersebut.
- 5) Risiko sosial, yaitu risiko yang terkait dengan dampak negatif yang datang dari lingkungannya apabila ia membeli dan mengonsumsi barang tersebut.
- 6) Risiko waktu, yaitu risiko bahwa sebuah keputusan akan menghabiskan banyak waktu.<sup>21</sup>

#### **4. Penerapan Teknologi *Biometrik***

##### *a. Pengertian Biometrik*

Teknologi *biometrik* adalah sebuah teknologi baru yang memiliki fungsi utama untuk mengenali manusia melalui sidik jari, mata, wajah, atau bagian tubuh yang lain. *Biometrika* berasal dari kata bios yang berarti kehidupan, dan metron yang berarti ukuran. *Biometrika* merupakan teknologi untuk pengenalan seseorang dengan cara yang unik, yaitu dengan cara mengenali keadaan fisik tertentu ataupun suatu perilaku tertentu unik yang ada pada seseorang.<sup>22</sup>

*Biometrik* adalah mengidentifikasi seseorang melalui karakteristik fisik seperti sidik jari (*finger print*), iris atau wajah sebagai solusi potensial untuk masalah keamanan karena dapat memberikan identifikasi yang kuat atau lebih tepat, karena menggunakan fisik seseorang. Dalam beberapa kasus adalah verifikasi yang kuat dari

---

<sup>21</sup> Djoko Soelistya dan Heni Agustina, “Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking Dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Handayani Surabaya),” *Accounting and Management Journal* 1, no. 2 (2018): 89–100.

<sup>22</sup> E. Nugroho, *Biometrika Mengenal Sistem Identifikasi Masa Depan* (Andi Yogyakarta, 2009).

identitas seseorang yaitu bahwa perkataan mereka, atau dokumen identitas mereka hadir dan benar-benar milik mereka.<sup>23</sup>

Teknologi ini dapat mengalihkan penggunaan kata sandi (*password*) ataupun kartu (kartu kredit) sebagai alat otentikasi maupun identifikasi. Kelebihan dari teknologi yaitu: biometric tidak dapat hilang (fisik) atau lupa (perilaku) kecuali karena faktor trauma, *biometrik* sulit untuk di copy ataupun ditiru ataupun dipindah tangankan ke pihak lain, dan *biometrika* mengharuskan orang yang bersangkutan untuk ada di tempat identifikasi dilakukan.

#### b. Indikator Teknologi Biometrik

Adapun indikator absensi fingerprint menurut Naidah dalam Tanjung adalah<sup>24</sup>

- 1) Kenyamanan. Dimulai dari pendaftaran yang mudah, karyawan tidak perlu repot membawa kartu maupun kertas untuk absensi. Dengan menggunakan sidik jari, maka tidak akan terjadi potensi karyawan lupa membawa alat absensinya.
- 2) Keamanan. Sidik jari setiap pengguna pasti berbeda atau unik, hal tersebut yang meningkatkan tingkat keamanan dengan menggunakan absensi sidik jari. Maka, pengguna tidak dapat menitipkan absensi seperti yang dilakukan ketika menggunakan absensi manual.

---

<sup>23</sup> Pratiwi, “Penerapan Sistem *Biometrik* Pada Nasabah Pengguna ATM (Studi Kasus IKPIA Perbanas Jakarta),” *Jutisi* 5, no. 2 (2016): 1042–47.

<sup>24</sup> Rati Wahyuni Tanjung, “Pengaruh Sis-Tem Absensi Fingerprint Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Disiplin Ker-Ja Di Badan Pengelola Pajak Dan Re-Tribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan,” *Medan: UMSU* (2019).

3) Efektivitas Waktu. Adanya absensi fingerprint berpotensi menggunakan waktu lebih efisien daripada saat menggunakan absensi manual.

## **5. Kepercayaan**

### a. Pengertian Kepercayaan

Menurut Sari & Budi kepercayaan adalah kesediaan satu pihak untuk menanggung risiko atas nama pihak lain berdasarkan harapan dan kepercayaan bahwa pihak lain tersebut akan bertindak sesuai harapan.<sup>25</sup> Dalam suatu hubungan, kepercayaan adalah keyakinan yang dimiliki oleh satu pihak terhadap pihak lain bahwa pihak yang menerima kepercayaan akan melaksanakan semua tugas sesuai dengan yang diharapkan. Dalam hal penggunaan *mobile banking*, mayoritas pengguna tidak menyadari risiko yang terkait dengan keamanan dan kerahasiaan, sebaliknya, mereka hanya percaya bahwa bank telah menangani keamanan dan kerahasiaan dengan serius meskipun mereka tidak menyadari seberapa kuat perlindungan ini. Dengan demikian, salah satu hal penting yang mendorong pengguna untuk melakukan transaksi keuangan adalah tingkat kepercayaan nasabah.

### a. Indikator Kepercayaan

Menurut Jasfar (2009:169) (dalam Junai Al Fian dan Tri Yuniati) menyatakan bahwa indikator kepercayaan terdiri dari 3 komponen, yaitu:<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Ajeng Sari and Yoseph Agus Bagus Budi N., “Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenial Dalam Menggunakan Mobile Banking,” *Jurnal Ekonomi Trisakti* 3, no. 1 (2023): 37–46

<sup>26</sup> F. Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009). 169

- 1) Persepsi Integritas (*Integrity*), Merupakan persepsi konsumen bahwa perusahaan mengikuti prinsip-prinsip yang dapat diterima seperti menepati janji, berperilaku sesuai etika dan jujur.
- 2) Persepsi Kebaikan (*Benevolence*), Yang didasarkan pada besarnya kepercayaan kemitraan yang memiliki tujuan dan motivasi yang menjadi kelebihan untuk organisasi lain pada saat kondisi yang baru muncul, yaitu kondisi dimana komitmen tidak terbentuk.
- 3) Persepsi Kompetensi (*Competence*), Kompetensi merupakan kemampuan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen dan memenuhi segala keperluannya.<sup>27</sup>

## **6. *Mobile banking***

### a. Pengertian *Mobile banking*

*Mobile banking* merupakan layanan yang diberikan oleh sebuah bank untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) *Mobile banking* merupakan transaksi perbankan melalui media handphone baik dalam bentuk aplikasi m-Banking atau aplikasi bawaan operator seluler.<sup>28</sup> *Mobile banking* juga memiliki keunggulan dibandingkan perbankan tradisional yaitu nasabah dapat melakukan berbagai macam transaksi kapanpun dan dimanapun, dengan syarat harus memiliki koneksi internet untuk menghubungkannya ke *mobile banking*.

---

<sup>27</sup> Junai Al Fian and Tri Yuniati, "Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5, no. 6 (2016): 1–18.

<sup>28</sup> Otoritas Jasa Keuangan, "Bijak Ber-EBanking," *Otoritas Jasa Keuangan* (2015): 1–91.

*Mobile banking* BSI dikenal sebagai *BSI Mobile* tersedia bagi nasabah Bank Syariah Indonesia. *BSI Mobile* secara umum merupakan layanan perbankan digital yang memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening mereka melalui saluran distribusi berbasis *General Packet Radio Service* (GPRS) atau telepon seluler dengan menggunakan perangkat *smartphone*. *BSI Mobile* dirancang untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang secara fisik ke kantor bank. Salah satu keunggulan utama *BSI Mobile* adalah kemampuannya dalam memberikan layanan transaksi perbankan yang cepat, mudah diakses, serta dapat digunakan kapan saja dan di mana saja.<sup>29</sup>

#### b. Tujuan BSI Mobile

Tujuan bank dalam menawarkan layanan *BSI Mobile* adalah untuk memuaskan nasabah. Nasabah akan merasakan kepuasan sebagai reaksi emosional ketika mereka menikmati menggunakan produk atau layanan. Nasabah yang puas akan cenderung menggunakan produk atau jasa tersebut lagi. Di sisi lain, jika nasabah mungkin tidak ingin menggunakannya lagi jika mereka tidak puas dengan produk atau layanan yang ditawarkan. Kebahagiaan nasabah dipengaruhi oleh sejumlah variabel, termasuk pertimbangan situasional, kualitas produk, harga, dan kualitas layanan.<sup>30</sup>

#### c. Fitur Layanan BSI Mobile

Fitur produk harus menarik dan membedakan produk dari pesaing karena memiliki dampak besar pada persepsi pembelian nasabah. Fitur-fitur layanan yakni:

<sup>29</sup> Diana Amelia, “Pengaruh Persepsi Nasabah, Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking.” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang., 2021).

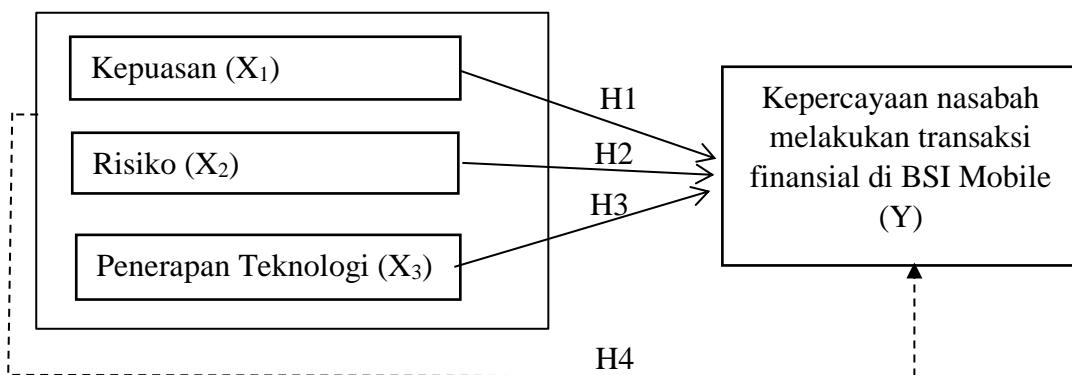
<sup>30</sup> Dinda Ayu Agustina and Diah Krisnaningsih, “Pengaruh Penggunaan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Cabang Jenggolo,” *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance* Volume 6 N (2023): 182.

- 1) Informasi Rekening yang bertujuan untuk melihat setiap informasi transaksi tabungan wadiah dan mudharabah di BSI Mobile.
- 2) Daftar Mutasi yang bertujuan untuk mengetahui secara spesifik uang yang masuk atau keluar dari rekening, termasuk tanggal dan jumlah yang terlibat.
- 3) Transfer, yang bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam mengirim uang ke rekening BSI ataupun rekening bank lainnya tanpa harus pergi ke ATM.
- 4) Pembiayaan, yang bertujuan untuk melakukan berbagai transaksi keuangan. PLN, Shopee, PDAM, dan biaya haji dan umroh adalah beberapa contohnya.
- 5) Pembelian, yang bertujuan untuk menawarkan transaksi pembelian sederhana untuk berbagai kebutuhan seperti token listrik atau pulsa.
- 6) QRIS, yang bertujuan untuk melakukan pemindaian QR yang tersedia berbagai transaksi.
- 7) E-mas bertujuan memudahkan investasi emas, nasabah juga bisa membeli emas secara elektronik dengan fitur E-mas dengan hitungan rupiah atau gram.
- 8) Tarik tunai bertujuan untuk memudahkan nasabah yang mengambil uang tunai dari rekening BSI tanpa menggunakan kartu debit BSI, tetapi dapat mengambil antara Rp. 50.000 dan Rp. 500.000 setiap hari.
- 9) Al-Quran, sebagai Muslim adalah kewajiban untuk selalu mengikuti tuntunan dalam Al-Quran dan mengambil hikmahnya agar hidup lebih berkah.
- 10) Kotak masuk yang bertujuan untuk memudahkan semua dokumentasi transaksi perbankan yang akan disimpan dalam kotak masuk ini, selain itu juga dapat melihat notifikasi mengenai berbagai program yang ditawarkan.

11) Aktivasi, bagi nasabah yang baru mendownload aplikasi BSI Mobile bisa melakukan aktivasi dengan memasukkan nomor HP yang terdaftar dan nomor aktivasi yang dikirim melalui SMS.<sup>31</sup>

### C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah gambaran hubungan antara variabel yang terkait dalam suatu penelitian. Kerangka ini disusun dengan berdasarkan pada kajian pustaka hasil penelitian terdahulu yang relevan dan terikat. Dalam penelitian ini memiliki 3 variabel independen yaitu Keamanan, Risiko dan Penerapan Teknologi *Biometrik* sedangkan variabel dependen yaitu Kepercayaan nasabah melakukan transaksi finansial di BSI Mobile. Adapun variabel yang dirumuskan dalam penelitian ini dituangkan menjadi kerangka berpikir dapat digambarkan secara sistematis sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan Gambar 2.1, hubungan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepuasan nasabah melakukan transaksi finansial di *BSI Mobile* (Y) sebagai variabel dependen, yang dipengaruhi oleh variabel lain.

---

<sup>31</sup> Elsandro Pranantha Yoga, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman.” (Skripsi, Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta., 2021).

2. Kepuasan ( $X_1$ ), Risiko ( $X_2$ ), dan Penerapan Teknologi *Biometrik* ( $X_3$ ) sebagai variabel independen, yang berperan dalam mempengaruhi variabel dependen.
3. Kepuasan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh terhadap kepercayaan nasabah, di mana sistem keamanan yang baik meningkatkan keyakinan dalam bertransaksi.
4. Risiko ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah, di mana risiko yang tinggi dapat menurunkan kepercayaan dalam penggunaan layanan BSI Mobile.
5. Penerapan Teknologi *Biometrik* ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah, di mana teknologi *biometrik* dapat meningkatkan rasa aman dalam transaksi finansial.

#### **D. *Hipotesis***

Hipotesis berasal dari kata hypo yang berarti dibawah dan thesa yang berarti kebenaran, hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji.<sup>32</sup> Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data. Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang ada maka diarahkan untuk merujuk pada dugaan sementara, yaitu hipotesis yang akan diuji adalah sebagai berikut :

$H_1$ : Kepuasan berpengaruh Terhadap Kepercayaan nasabah melakukan transaksi finansial di *BSI Mobile*

$H_2$ : Risiko berpengaruh Terhadap Kepercayaan nasabah melakukan transaksi finansial di *BSI Mobile*

---

<sup>32</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*, Edisi revi. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016).

- H<sub>3</sub>: Penggunaan Teknologi *Biometrik* berpengaruh Terhadap Kepercayaan nasabah melakukan transaksi finansial di *BSI Mobile*
- H<sub>4</sub>: Kepuasan, Risiko, Penerapan Teknologi *Biometrik* berpengaruh Terhadap Kepercayaan nasabah melakukan transaksi finansial di BSI Mobile

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).<sup>1</sup> Dalam melakukan penelitian kuantitatif, salah satu langkah yang penting ialah membuat desain penelitian. Adapun desain penelitian yang digunakan yakni Kausal-Komparatif untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atau hubungan kausal antara variabel independen (kepuasan, risiko, dan penerapan teknologi *biometrik*) terhadap variabel dependen (kepercayaan nasabah).

#### B. Populasi dan Sampel Penelitian

##### 1. Populasi

Menurut Kartono populasi diartikan sebagai totalitas semua kasus, kejadian, orang, hal, dan lain-lain.<sup>2</sup> Sedangkan menurut Nazir mendefinisikan populasi sebagai kumpulan individu serta ciri-ciri yang telah ditetapkan.<sup>3</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah menggunakan aplikasi *BSI Mobile* dengan jumlah populasi yang tidak diketahui. Populasi dalam penelitian

---

<sup>1</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2023).

<sup>2</sup> Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Maju, 1996), 42.

<sup>3</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2020), 120.

ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Palu yang telah menggunakan aplikasi BSI Mobile, dengan jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti. Adapun penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia Cabang Palu dengan waktu penelitian pada bulan Januari hingga Maret 2025.

## **2. Sampel**

Dalam sebuah penelitian yang memiliki populasi cukup besar, tidak mungkin penelitian melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh anggota populasi. Untuk itu, peneliti perlu menentukan jumlah anggota populasi yang akan dijadikan responden. Responden yang terpilih inilah yang disebut sampel. Dengan demikian sampel adalah bagian dari populasi, dalam sampel harus tergambaran karakteristik populasi.<sup>4</sup>

Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti.<sup>5</sup> Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Peneliti memberikan kuesioner secara langsung kepada nasabah yang memiliki aplikasi *BSI Mobile* dan bersedia mengisi kuesioner.

Kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah BSI yang:

1. Aktif menggunakan aplikasi BSI Mobile minimal 6 bulan terakhir.

---

<sup>4</sup> Nanang gozali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Cet. I. (Bandung: Penerbit Pustaka Setia, 2012), 121.

<sup>5</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Cet. XXIX. (Bandung: Alfabeta, 2017), 63.

2. Pernah melakukan transaksi finansial melalui aplikasi BSI Mobile, seperti transfer, pembayaran, atau pembelian.
3. Bersedia mengisi kuesioner penelitian

Agar jumlah sampel yang dipergunakan dapat sebanding dengan jumlah populasi, maka jumlah sampel dihitung dengan rumus Lemeshow.<sup>6</sup> Rumus Lemeshow untuk menentukan ukuran sampel pada populasi yang tidak diketahui.<sup>7</sup>

Adapun rumus tersebut adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}{0,10^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,5 \times 0,5}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

Z = nilai standar 1,96

P = maksimal estimasi=0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error 10%

---

<sup>6</sup> Stanley Lemeshow, David W. Hosmer J, Janeile Klar dan Stephen K. Lwanga, 1997, Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2

<sup>7</sup> Amina Hasrawati Labito, *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan CRM (Cash Recycle Machine) Di Bank BRI Kantor Cabang Palu*, Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu 2023, 40

Dengan menggunakan rumus Lemeshow, jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini dapat ditentukan secara proporsional terhadap populasi yang tidak diketahui jumlah pastinya. Berdasarkan perhitungan, dengan nilai standar Z sebesar 1,96, tingkat kesalahan (sampling error) 10% atau 0,10, serta asumsi maksimal estimasi 0,5, maka jumlah sampel yang diperoleh adalah 96 responden. Untuk mempermudah analisis, jumlah ini dibulatkan menjadi 100 responden.

### **C. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian menurut Sugiyono adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>8</sup> Adapun variabel penelitian ini terdiri dari *independen variabel* dan *dependen variabel*.

1. Variabel Independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya sehingga timbul variabel dependen. Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu Kepuasan ( $X_1$ ), Risiko ( $X_2$ ), dan Penerapan Teknologi *Biometrik* ( $X_3$ ).
2. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel yang dipengaruhi dalam penelitian ini yaitu, Kepercayaan nasabah melakukan transaksi finansial di *BSI Mobile* (Y).

### **D. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis. Definisi

---

<sup>8</sup> Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, 86.

operasional variabel ditemukan item-item yang dituangkan dalam instrumen penelitian.<sup>9</sup> Berikut merupakan definisi operasional yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Defenisi Operasional**

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Kepuasan (X <sub>1</sub> )	Kepuasan dalam penelitian ini merujuk pada tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan <i>BSI Mobile</i> berdasarkan pengalaman pengguna dalam hal kemudahan, keamanan, keandalan, dan kualitas layanan yang diterima	1. Re-Purchase 2. Word of Mouth 3. Citra Merek 4. Keputusan Pembelian	Likert
2.	Risiko (X <sub>2</sub> )	Kemungkinan adanya ketidakpastian atau potensi kerugian dalam penggunaan <i>Mobile banking</i> yang dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah	1. Risiko Keuangan 2. Risiko Fungsional 3. Risiko Fisik 4. Risiko Psikologis 5. Risiko Sosial 6. Risiko Waktu	Likert
3.	Penerapan Teknologi <i>Biometrik</i> (X <sub>3</sub> )	Penggunaan teknologi pengenalan individu berbasis karakteristik unik seperti sidik jari, pemindaian wajah, atau iris mata dalam sistem <i>Mobile banking</i> untuk meningkatkan keamanan	1. Kenyamanan 2. Keamanan 3. Efektivitas Waktu	Likert
4.	Kepercayaan Nasabah Melakukan Transaksi	Keyakinan nasabah terhadap keamanan, keandalan, dan efektivitas layanan <i>Mobile banking</i> dalam memenuhi	1. Persepsi Integritas 2. Persepsi Kebaikan	Likert

<sup>9</sup> Sumardi suryabrata, *Metode Penelitian* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2010), 29.

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
	Finansial di <i>BSI Mobile</i> (Y)	kebutuhan transaksi keuangan mereka	3. Persepsi Kompetensi	

### ***E. Instrumen Penelitian***

Instrumen penelitian adalah alat bantu atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik. Dalam instrumen penelitian terdapat variabel, sub variabel, dan indikatornya.<sup>10</sup> Adapun skala dalam pengukuran yang digunakan adalah skala Ordinal. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrumen kuesioner sebagai daftar pernyataan yang diberikan kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia. Responden akan memilih jawaban yang telah disediakan dengan pemberian skor sebagai berikut:

***Tabel 3.2 Skala Ordinal***

Jenis Jawaban	Nilai
<b>Sangat Tidak Setuju</b>	1
<b>Tidak Setuju</b>	2
<b>Kurang Setuju</b>	3
<b>Setuju</b>	4
<b>Sangat Setuju</b>	5

### ***F. Teknik Pengumpulan Data***

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data

---

<sup>10</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), 76.

yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>11</sup> Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Peneliti telah melakukan pengamatan langsung dan menemukan masalah yang menjadi alasan untuk melakukan penelitian ini.
2. Kuesioner dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pada penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner yang diberikan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia.
3. Sumber data dalam pengumpulan data yang digunakan yakni data primer yang diperoleh dari responden melalui kuesioner dan data sekunder terdiri atas sumber dari buku-buku, website, penelitian terdahulu baik jurnal ilmiah atau skripsi.

## **G. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam pernyataan atau pertanyaan yang harus dieliminasi atau dibuang dan diganti karena dianggap tidak relevan. Menurut Ghazali<sup>12</sup> suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji Validitas memiliki kriteria penilaian yaitu, Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ ), maka dapat dikatakan

---

<sup>11</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian (Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami)*, ed. Cet. III (Yogyakarta: Pustaka Baru Pres, 2014), 73–74.

<sup>12</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*, Edisi 8, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016), 52.

kuesioner tersebut valid. Apabila  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$  (pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ ), maka dapat dikatakan kuesioner tersebut tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan uji data yang diperoleh sebagai misal hasil dari jawaban kuesioner yang telah dibagikan. Suatu pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila responden konsisten dalam memilih jawaban dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,60.<sup>13</sup>

## 3. MSI (*Method of Successive Interval*)

Pada dasarnya, data yang diperoleh melalui kuesioner skala Likert bersifat ordinal, artinya hanya menunjukkan urutan tetapi belum memiliki jarak yang pasti antar nilai. Agar data tersebut dapat diolah menggunakan teknik analisis statistik parametrik yang lebih kuat, maka dilakukan proses transformasi skala dari ordinal ke interval. Dalam penelitian ini, teknik *Method of Successive Interval* (MSI) digunakan untuk mengubah data mentah menjadi bentuk data interval. Proses ini memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis lanjutan secara lebih akurat, seperti regresi linear atau uji hubungan antar variabel. Transformasi dilakukan untuk seluruh variabel, baik yang bersifat bebas (independen) maupun tergantung (dependen), tanpa terkecuali. Meskipun hasil transformasi berupa angka-angka baru yang belum mengandung makna eksplisit, data ini akan menjadi input utama dalam

---

<sup>13</sup> Ibid., 48.

sistem pengolahan statistik yang memberikan hasil akhir berupa nilai koefisien atau pengaruh antar variabel.<sup>14</sup>

#### **4. Uji Asumsi Klasik**

- a. Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi variabel terikat dan variabel bebas memiliki data yang berdistribusi normal atau tidak. Data yang baik adalah data yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Dalam pengujian data berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan uji kolmogorov-smirnov serta didukung uji data normal p-plot. Data dikatakan diterima apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 pada ( $p>0,05$ ). Sebaliknya apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 pada ( $p<0,05$ ) maka data dikatakan ditolak.
- b. Uji Multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam suatu variabel bebas (independen) saling berkorelasi atau tidak. Uji yang baik yaitu tidak terjadi multikolinieritas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala tersebut dapat dilakukan dengan melihat nilai tolerance yaitu apabila nilai tolerance  $<0,10$  atau  $VIF >0,10$  maka terdapat multikolinieritas. Atau sebaliknya jika nilai tolerance  $>0,10$  dan  $VIF <10$  maka dapat menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas.<sup>15</sup>
- c. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.<sup>16</sup> Apabila model regresi dari residual tetap antara satu pengamatan dengan

---

<sup>14</sup> Permana, Wahyu Septian. "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pengadilan Agama Kabupaten Karawang." Diss. UBP Karawang, 2023.

<sup>15</sup> *Ibid.*, 170.

<sup>16</sup> *Ibid.*, 134.

lainnya maka disebut homoskedastisitas, uji yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dikatakan signifikan apabila memiliki tingkat signifikan  $> 0.05$ .

#### **4. Uji Regresi Linier Berganda**

Analisis linier berganda ialah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, X_3$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan positif antara variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini model persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

$Y$  : Kepercayaan Nasabah

$\alpha$  : Konstanta

$\beta_1\beta_2\beta_3$  : Koefisien Regresi

$e$  : Faktor Kesalahan

$X_1$  : Kepuasan

$X_2$  : Risiko

$X_3$  : Penerapan Teknologi *Biometrik*

#### **5. Uji Hipotesis (Uji T dan Signifikan)**

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian dilakukan

dengan menggunakan significance level 0.05 ( $\alpha = 5\%$ ). Sugiyono<sup>17</sup> menyatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk pernyataan.

## **6. Uji t (Parsial)**

Pada dasarnya uji t dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Menurut Setiawati<sup>18</sup> mengatakan bahwa uji parsial ini dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel berdasarkan kriteria di bawah ini :

- a. Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai signifikansi sebesar 5%, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini berarti variabel independen (X) berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen (Y).
- b. Bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan nilai signifikansi 5% maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dimana variabel independen (X) tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

Pengujian dilakukan dengan mengkomparasi nilai t yang berasal dari perhitungan dengan nilai nilai t yang berada pada tabel dengan tingkat signifikansi sebesar ( $\alpha$ ) 5% dan degree of freedom (df) sebesar  $n-k$  ( $n$  = jumlah sampel dan  $k$  = jumlah variabel).

## **7. Uji F (Simultan)**

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*” (Bandung: Alfabeta, 2013), 98.

<sup>18</sup> Setiawati Setiawati, “Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Farmasi Di BEI,” *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 8 (2020): 1581-1590.

Uji hipotesis ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan atau simultan.<sup>19</sup> Berikut merupakan kriteria penilaianya :

- a. Ho diterima dan Ha ditolak jika F hitung lebih kecil daripada F tabel dan/atau signifikansinya lebih dari 0,05.
- b. Ha diterima dan Ho ditolak jika F hitung lebih besar daripada F tabel dan/atau signifikansinya kurang dari 0,05.

## **8. Koefisien Determinasi ( $R_2$ )**

Koefisien determinasi ( $R_2$ ) pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi mempunyai rentang nilai nol sampai satu. Semakin kecil nilainya maka pengaruh variabel independen terhadap dependen dianggap lemah. Jika yang terjadi sebaliknya maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan dianggap kuat.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Sulistyo Wardani dan Rita Intan Permatasari, “Pengaruh Pengembangan Karier Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (Pns) Staf Umum Bagian Pergudangan Penerbangan Angkatan Darat (Penerbad) Di Tangerang,” *Jurnal Ilmiah M-Progress* 12, no. 1 (2022): 13–25

<sup>20</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 95.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. *Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

##### **1. Profil Singkat Bank Syariah Indonesia (BSI)**

Industri perbankan syariah di Indonesia mencatat tonggak sejarah penting dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi berdiri pada tanggal 1 Februari 2021 atau bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H. Peresmian BSI dilakukan langsung oleh Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo, di Istana Negara. Kehadiran BSI merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah milik negara, yaitu PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah.

Penggabungan ini memperoleh izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui surat keputusan resmi Nomor SR-3/PB.1/2021 yang diterbitkan pada 27 Januari 2021. Proses merger tersebut menciptakan bank syariah terbesar di Indonesia, yang tidak hanya memiliki kekuatan permodalan lebih besar, tetapi juga jaringan layanan yang lebih luas. Komposisi pemegang saham BSI mencakup: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebesar 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sebesar 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebesar 17,25%, Sisanya dimiliki oleh pemegang saham publik dengan porsi kepemilikan di bawah 5% per entitas.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Bank Syariah Indonesia, dikutik dari [http://www.ir-bankbsi.com/corporate\\_history.html](http://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html) di akses pada tanggal 6 Juni 2025

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industry halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang. Dalam hal inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

Salah satu inovasi digital Bank Syariah Indonesia adalah peluncuran aplikasi *mobile banking* bernama BSI Mobile yang kini telah bertransformasi menjadi BYOND BSI. Transformasi ini mencerminkan semangat baru dalam menghadirkan layanan keuangan syariah yang lebih canggih, responsif, dan menyeluruh sesuai dengan tuntutan zaman serta kebutuhan generasi digital. BYOND BSI merupakan pengembangan lanjutan dari BSI Mobile dengan membawa filosofi "Beyond Banking" yaitu layanan yang tidak hanya terbatas pada aktivitas keuangan, tetapi juga menyentuh aspek spiritual dan sosial dalam satu aplikasi terpadu.

Pada tahun 2010, Sebelum berdirinya BSI KCP palu plaza Bank tersebut masih menjadi BSM (Bank Mandiri Syariah) KCP palu plaza. Seiring dengan komitmen untuk menghadirkan layanan perbankan syariah yang lebih kuat, inovatif, dan kompetitif di Tingkat nasional maupun global. Transformasi ini merupakan bagian dari penggabungan tiga bank syariah milik BUMN yang bertujuan untuk menghadirkan layanan perbankan syariah yang lebih lengkap, modern, dan terintegrasi. Seluruh layanan dan fasilitas yang sebelumnya diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP palu plaza. Kini sepenuhnya menjadi bagian dari Bank Syariah Indonesia (BSI KCP palu plaza) yang mulai beroperasi Pada tanggal 1 Februari 2021.

Adapun perjalanan kepemimpinan *Branch Manager*

a. Branch Manager Pertama

Pada masa awal operasional, kantor cabang kami dipimpin oleh Ibu Silvani

b. Branch Manager Kedua

kemudian dilanjutkan oleh Bapak Amrin Idris

c. Branch Manager Ketiga

Selanjutnya, Bapak agung danan

d. Branch Manager Keempat

Di periode berikutnya, Bapak Amrin Idris

e. Branch Manager Kelima

Kepemimpinan kemudian diteruskan oleh Bapak Hj sulaiman

f. Branch Manager Keenam (Saat Ini)

Saat ini, kantor cabang BSI KCP palu plaza berada di bawah kepemimpinan

Bapak Maman Firmansyah.

Cabang ini mulai dikenal lebih luas setelah memperkenalkan layanan Weekend Banking pada akhir Juni 2024. Branch Manager Maman Firmansyah menjelaskan bahwa layanan ini beroperasi setiap Sabtu dan Minggu pukul 08.00–14.00 WITA, memungkinkan nasabah yang tidak sempat datang di hari kerja untuk melakukan transaksi seperti setor/tarik tunai, pemindahbukuan, dan layanan customer care secara langsung di cabang Palu Plaza.<sup>2</sup>

Kantor Cabang Palu Plaza, Kompleks Palu Plaza Jl. Sis Aljufri Blok Iv, Boyaoge, Kec. Tatanga, Kota Palu, Sulawesi Tengah 94111

## **2. Visi, Misi, dan Logo Bank Syariah Indonesia**

### **Visi:**

Menjadi 10 Bank Syariah Terbaik di Dunia (Top 10 Global Islamic Bank)

### **Misi:**

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi pemegang saham.
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan bagi talenta terbaik Indonesia

### **Logo:**

Gambar 4. 1

Logo Bank Syariah Indonesia



---

<sup>2</sup> Redaksi Madika, BSI KCP Palu Plaza Perkenalkan Weekend Banking, Solusi Praktis di Akhir Pekan, 29 Juni 2024

### **3. Fitur-Fitur Unggulan dalam Aplikasi BYOND BSI**

- a. Info Rekening: Cek saldo, mutasi, dan portofolio rekening secara real time.
- b. Transfer Dana: Ke sesama rekening BSI maupun ke bank lain melalui SKN, BI-Fast, atau RTGS.
- c. Pembayaran: Untuk kebutuhan listrik, pendidikan, PDAM, BPJS, asuransi, internet, dan belanja e-commerce.
- d. Pembelian: Pulsa, paket data, token listrik, dan berbagai kebutuhan lainnya.
- e. QRIS: Pembayaran cepat dan mudah di berbagai merchant cukup dengan scan kode QR.
- f. E-mas: Fitur investasi emas digital yang bisa dibeli mulai 0,05 gram dan dapat ditarik secara fisik.
- g. Tarik Tunai Tanpa Kartu: Penarikan uang di ATM, Indomaret, atau Alfamart tanpa menggunakan kartu fisik.
- h. Layanan Islami: Fitur penunjang ibadah seperti jadwal salat, arah kiblat, bacaan Juz Amma, Asmaul Husna.
- i. Layanan Berbagi (Ziswaf): Zakat, infak, dan wakaf dapat ditunaikan secara digital.
- j. Top Up Dompet Digital: Isi saldo GoPay, OVO, Dana, ShopeePay, LinkAja, dan lainnya.
- k. Pembukaan Rekening Online: Proses buka rekening cukup dari rumah menggunakan KTP, NPWP, dan selfie.

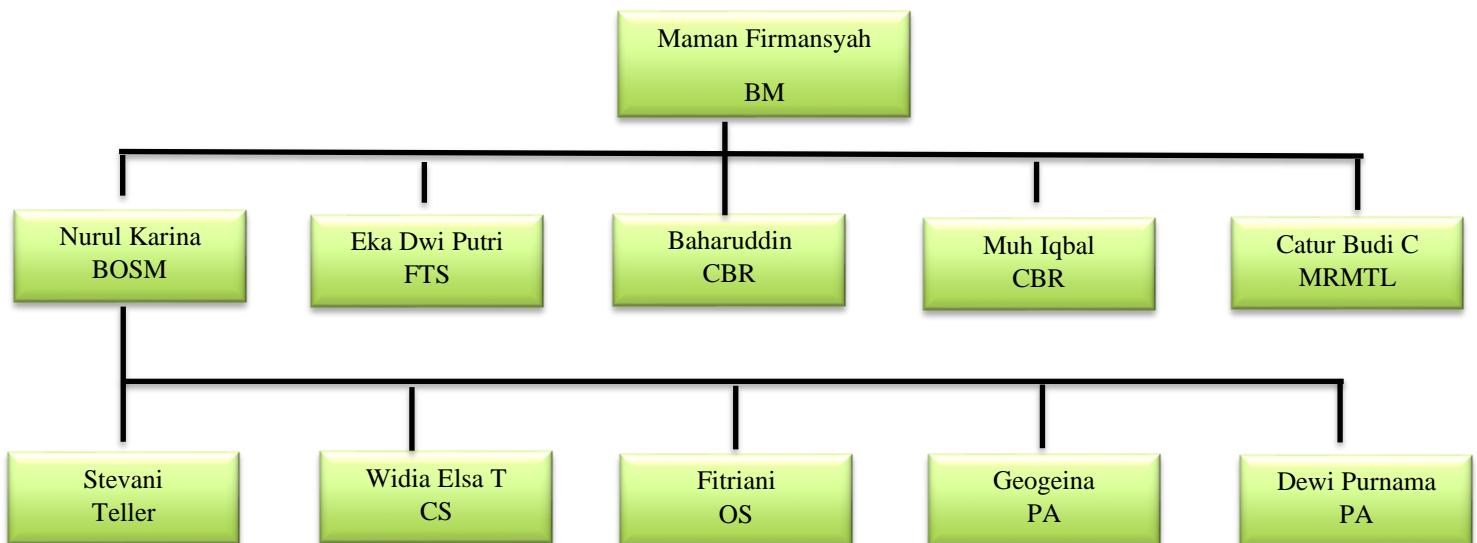
#### **4. Filosofi Keunggulan Aplikasi BYOND BSI**

- a. Finansial (Sahabat Finansial): BYOND BSI memudahkan nasabah dalam mengatur keuangan dengan fitur transaksi terjadwal, manajemen kartu, dan portofolio investasi.
- b. Spiritual (Sahabat Spiritual): Menyediakan layanan islami yang mendukung kegiatan ibadah seperti arah kiblat, waktu salat, dan konten islami lainnya.
- c. Sosial (Sahabat Sosial): Fitur ZISWAF membantu nasabah berbagi rezeki secara amanah dan mudah kepada sesama.

#### **5. Struktur Organisasi**

##### **Perjalanan Kepemimpinan Branch Manager**

**Gambar 4. 2**  
**Struktur Organisasi Cabang BSI Palu Plaza**



Sumber: Bank Syariah Indonesia Palu Plaza, 2025

## B. Hasil Penelitian

### 1. Deskripsi Responden dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden yang merupakan nasabah pengguna aplikasi BSI Mobile (BYOND BSI) di Bank Syariah Indonesia KCP Palu Plaza. Adapun perincian kuesioner yang peneliti bagikan sebagai berikut:

Tabel 4. 1  
Deskripsi Kuesioner

Jumlah Sampel	Kuesioner Disebar	Kuesioner Kembali	Kuesioner Diolah	Presentase
100	100	100	100	100%

Sumber: Data Primer, 2025

Dalam tabel 4.1 dijelaskan bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 nasabah Bank Syariah Indonesia Palu Plaza yang aktif menggunakan aplikasi BSI Mobile. Adapun data responden dalam penelitian ini dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 2  
Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan	68	68,00%
Laki-laki	32	32,00%
Total	100	100,00%

Sumber: Olah Data 2025

Berdasarkan Tabel 4.2, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 68 orang atau sebesar 68%. Sementara itu, responden laki-laki berjumlah 32 orang atau setara dengan 32%. Data ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi BSI Mobile di wilayah penelitian lebih didominasi oleh kaum perempuan, yang dapat mencerminkan tingginya partisipasi perempuan dalam aktivitas perbankan digital, khususnya penggunaan layanan *mobile banking* di BSI Mobile.

Tabel 4. 3  
Umur

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 tahun	86	86,00%
20 - 30 tahun	13	13,00%
31–40 tahun	1	1,00%
Total	100	100%

Sumber: Olah Data 2025

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan bahwa kelompok usia 20–30 tahun mendominasi jumlah responden, yakni sebanyak 86 orang atau sebesar 86%. Selanjutnya, terdapat 13 responden atau 13% yang berusia di bawah 20 tahun. Adapun hanya 1 responden atau 1% yang berada pada rentang usia 31–40 tahun. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna terbanyak aplikasi BSI Mobile berasal dari kalangan usia produktif muda, yang identik dengan kemudahan beradaptasi terhadap teknologi digital dan lebih aktif dalam menggunakan layanan keuangan berbasis aplikasi.

Tabel 4. 4  
Lama Menggunakan

Lama Menggunakan	Jumlah Responden	Persentase (%)
< 6 bulan	22	22%
6–12 bulan	22	22%
> 1 tahun	56	56%
Total	100	100%

Sumber: Olah Data 2025

Dalam Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden telah menggunakan aplikasi BSI Mobile selama lebih dari 1 tahun, yaitu sebanyak 56 orang atau 60%. Sebanyak 22 responden (20%) mengaku telah menggunakan aplikasi tersebut dalam kurun waktu 6–12 bulan, dan 22 orang lainnya (20%) baru menggunakan aplikasi kurang dari 6 bulan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas

responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan BSI Mobile, yang dapat memberikan pandangan dan penilaian yang lebih objektif terhadap tingkat kepuasan, risiko, serta kepercayaan terhadap aplikasi tersebut.

## **2. Deskripsi Variabel Pernyataan Responden**

Setelah seluruh data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan proses pengolahan dan analisis terhadap jawaban responden berdasarkan variabel-variabel yang telah ditetapkan, Peneliti kemudian menghitung nilai rata-rata dari tiap-tiap indikator dalam setiap variabel. Untuk mendukung interpretasi hasil tersebut, peneliti menetapkan rentang interval skor guna memudahkan klasifikasi penilaian. Penetapan interval ini didasarkan pada rumus yang dikembangkan oleh Sudjana dalam literatur yang dikutip oleh Iskandar.

Rumus umum:

$$RS = \frac{m - n}{k}$$

Keterangan:

RS : Rentang skor

m : Nilai maksimum

n : Nilai minimum

k : Jumlah kategori

Perhitungan sebagai berikut:

$$RS = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Kategori jawaban responden dapat dikategorikan sebagai berikut:

1. 1,00 – 1,80 : Tidak Baik
2. 0,81 – 2,60 : Kurang Baik
3. 2,61 – 3,40 : Cukup Baik
4. 3,41 – 4,20 : Baik
5. 4,21 – 5,00 : Sangat Baik

Deskripsi hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

1) Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Variabel *Kepuasan (X1)*

Butir Soal	5		4		3		2		1		N	Skor	Mean	TCR
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%				
X1.1 Saya cenderung kembali menggunakan BSI Mobile untuk transaksi berikutnya.	21	21%	38	38%	32	32%	5	5%	4	4%	100	367	3,67	0,734
X1.2 Saya lebih memilih menggunakan BSI Mobile dibanding aplikasi perbankan lain.	23	23%	45	45%	20	20%	7	7%	5	5%	100	374	3,74	0,784
X1.3 Saya merekomendasikan BSI Mobile kepada teman atau keluarga.	31	31%	34	34%	26	26%	6	6%	3	3%	100	384	3,84	0,768
X1.4 Saya sering menceritakan pengalaman positif menggunakan BSI Mobile kepada orang lain.	18	18%	37	37%	33	33%	7	7%	5	5%	100	356	3,56	0,712
X1.5 Saya merasa BSI Mobile adalah aplikasi perbankan yang dapat dipercaya.	22	22%	43	43%	27	27%	5	5%	3	3%	100	376	3,76	0,752

X1.6 Saya percaya bahwa BSI Mobile memiliki reputasi yang baik dibanding aplikasi lain.	21	21%	40	40%	33	33%	4	4%	2	2%	100	374	3,74	0,748
X1.7 Saya lebih memilih melakukan transaksi keuangan melalui BSI Mobile.	24	24%	47	47%	20	20%	5	5%	4	4%	100	382	3,82	0,764
X1.8 Saya tidak berniat beralih ke aplikasi perbankan lain karena layanan BSI Mobile sudah memenuhi kebutuhan saya.	24	24%	42	42%	23	23%	7	7%	4	4%	100	375	3,75	0,75

Tanggapan terhadap pernyataan X1.1 menunjukkan bahwa persepsi

responden terhadap perilaku keuangan cenderung positif. Dari 100 partisipan, sebanyak 21% menyatakan sangat setuju, 38% setuju, dan 32% netral. Sementara itu, hanya 5% responden yang menyatakan tidak setuju dan 4% sangat tidak setuju. Total skor yang diperoleh dari keseluruhan tanggapan adalah 367, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,67 dan TCR sebesar 0,734. Berdasarkan hasil ini, pernyataan X1.1 dapat dikategorikan dalam tingkat penilaian “baik”, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap aspek ini.

Tanggapan terhadap pernyataan X1.2 juga menunjukkan kecenderungan positif. Dari total 100 responden, 23% sangat setuju, 45% setuju, dan 20% netral. Hanya 7% yang tidak setuju dan 5% sangat tidak setuju. Total skor mencapai 374, dengan mean sebesar 3,74 dan TCR sebesar 0,784. Hasil ini termasuk dalam kategori “baik”, yang menandakan persepsi responden cukup tinggi terhadap pentingnya perilaku keuangan yang dimaksud.

Tanggapan pada pernyataan X1.3 memperlihatkan bahwa 31% responden sangat setuju, 34% setuju, dan 26% netral. Sementara itu, sebanyak 6% tidak setuju dan 3% sangat tidak setuju. Total skor yang didapat sebesar 384, mean 3,84, dan TCR 0,768. Nilai ini termasuk dalam kategori “baik”, mengindikasikan bahwa mayoritas responden menilai aspek perilaku keuangan tersebut secara positif.

Tanggapan terhadap pernyataan X1.4 menunjukkan hasil yang sedikit lebih rendah dibanding pernyataan lainnya, meskipun tetap bernilai positif. Sebanyak 18% sangat setuju, 37% setuju, dan 33% netral. Sementara 7% tidak setuju dan 5% sangat tidak setuju. Total skor sebesar 356, mean 3,56, dan TCR 0,712. Berdasarkan skor tersebut, pernyataan X1.4 masih dapat dikategorikan dalam penilaian “baik”, meskipun persepsi responden relatif lebih rendah.

Tanggapan pada pernyataan X1.5 menunjukkan bahwa 22% responden sangat setuju, 43% setuju, dan 27% netral, sementara 5% tidak setuju dan 3% sangat tidak setuju. Total skor mencapai 376, mean 3,76, dan TCR 0,752. Nilai ini termasuk kategori “baik”, yang menunjukkan responden cenderung setuju terhadap pentingnya perilaku keuangan pada indikator ini.

Tanggapan terhadap pernyataan X1.6 menunjukkan persepsi positif dengan 21% responden sangat setuju, 40% setuju, dan 33% netral. Sementara itu, hanya 4% yang tidak setuju dan 2% sangat tidak setuju. Total skor adalah 374, dengan mean 3,74 dan TCR 0,748. Hasil ini masih masuk kategori “baik”, yang mencerminkan dukungan responden terhadap pernyataan tersebut.

Tanggapan terhadap pernyataan X1.7 juga menunjukkan hasil baik, dengan 24% responden sangat setuju, 47% setuju, dan 20% netral. Hanya 5% yang tidak setuju dan 4% sangat tidak setuju. Total skor sebesar 382, mean 3,82, dan TCR 0,764. Berdasarkan data ini, pernyataan X1.7 dapat dikategorikan sebagai “baik”, menunjukkan mayoritas responden setuju dan mendukung pernyataan tersebut.

Tanggapan pada pernyataan X1.8 memperlihatkan bahwa 24% responden sangat setuju, 42% setuju, dan 23% netral. Sementara itu, 7% tidak setuju dan 4% sangat tidak setuju. Total skor yang diperoleh adalah 375, mean 3,75, dan TCR 0,75. Nilai ini masuk kategori “baik”, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap indikator perilaku keuangan ini.

## 2) Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Variabel *Kepuasan (X2)*

Butir Soal	5		4		3		2		1		N	Skor	Mean	TCR
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%				
X2.1 Saya merasa aman bahwa dana saya di BSI Mobile tidak akan hilang.	23	23%	40	40%	25	25%	7	7%	5	5%	100	369	3,69	0,738
X2.2 Saya yakin BSI Mobile memiliki sistem keamanan yang melindungi dana saya.	20	20%	43	43%	24	24%	9	9%	4	4%	100	366	3,66	0,732
X2.3 Saya tidak merasa fitur BSI Mobile memiliki banyak kekurangan.	27	27%	36	36%	25	25%	7	7%	5	5%	100	373	3,73	0,746
X2.4 Saya tidak mengalami kendala saat menggunakan fitur transaksi di BSI Mobile.	17	17%	42	42%	24	24%	12	12%	5	5%	100	354	3,54	0,708
X2.5 Saya yakin penggunaan BSI Mobile tidak berdampak negatif pada perangkat saya.	23	23%	43	43%	25	25%	6	6%	3	3%	100	377	3,77	0,754
X2.6	19	19%	37	37%	29	29%	11	11%	4	4%	100	356	3,56	0,712

Saya tidak mengalami gangguan perangkat saat menggunakan BSI Mobile.														
X2.7 Saya merasa nyaman secara psikologis saat menggunakan BSI Mobile.	24	24%	40	40%	30	30%	4	4%	2	2%	100	380	3,8	0,76
X2.8 Saya tidak merasa khawatir atau stres saat melakukan transaksi di BSI Mobile.	21	21%	49	49%	23	23%	4	4%	3	3%	100	381	3,81	0,762
X2.9 Saya tidak khawatir dengan pandangan orang lain tentang penggunaan BSI Mobile.	26	26%	43	43%	25	25%	4	4%	2	2%	100	387	3,87	0,774
X2.10 Saya percaya bahwa menggunakan BSI Mobile diterima secara luas oleh masyarakat.	25	25%	40	40%	27	27%	4	4%	4	4%	100	378	3,78	0,756
X2.11 Saya tidak merasa transaksi di BSI Mobile membuang banyak waktu	34	34%	38	38%	19	19%	4	4%	5	5%	100	392	3,92	0,784
X2.12 Saya dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat menggunakan BSI Mobile.	24	24%	47	47%	20	20%	6	6%	3	3%	100	383	3,83	0,766

Tanggapan terhadap pernyataan X2.1 menunjukkan bahwa persepsi

responden terhadap risiko penggunaan BSI Mobile cenderung positif. Dari 100 partisipan, sebanyak 23% menyatakan sangat setuju, 40% setuju, dan 25% netral. Sementara itu, hanya 7% menyatakan tidak setuju dan 5% sangat tidak setuju terhadap pernyataan ini. Total skor yang diperoleh dari seluruh tanggapan adalah 369, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,69 dan TCR sebesar 0,738. Berdasarkan hasil ini, pernyataan X2.1 dapat dikategorikan dalam tingkat penilaian "baik", yang mencerminkan bahwa sebagian besar responden merasa risiko dalam penggunaan layanan BSI Mobile masih dalam batas wajar.

Pernyataan X2.2 juga mendapatkan tanggapan yang relatif serupa. Sebanyak 20% responden menyatakan sangat setuju, 43% setuju, dan 24% netral, sedangkan 9% tidak setuju dan 4% sangat tidak setuju. Jumlah skor yang diperoleh dari pernyataan ini adalah 366, dengan nilai rata-rata 3,66 dan TCR sebesar 0,732. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap risiko pada aspek yang dimaksud dalam pernyataan X2.2 termasuk dalam kategori "baik", walaupun tingkat keyakinan responden sedikit lebih rendah dibandingkan dengan pernyataan sebelumnya.

Sementara itu, pernyataan X2.3 memperoleh respons yang lebih tinggi. Sebanyak 27% responden menyatakan sangat setuju, 36% setuju, dan 25% netral, sedangkan masing-masing 7% dan 5% responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Skor total dari pernyataan ini adalah 373, dengan rata-rata 3,73 dan TCR sebesar 0,746. Nilai ini menempatkan pernyataan X2.3 dalam kategori "baik", dan mengindikasikan bahwa sebagian besar responden cenderung setuju bahwa risiko yang dihadapi dalam penggunaan BSI Mobile pada aspek ini dapat diterima dan tidak terlalu mengganggu tingkat kepercayaan mereka.

Pada pernyataan X2.4, sebanyak 17% responden menyatakan sangat setuju, 42% setuju, dan 24% netral. Sisanya, 12% tidak setuju dan 5% sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Skor total yang dihimpun adalah 354, dengan nilai rata-rata sebesar 3,54 dan TCR 0,708. Berdasarkan hasil ini, pernyataan X2.4 berada dalam kategori "cukup baik", yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden masih memiliki pandangan positif meskipun terdapat sedikit keraguan terhadap risiko yang dirasakan pada aspek ini.

Selanjutnya, pernyataan X2.5 mendapatkan tanggapan yang lebih kuat. Sebanyak 23% menyatakan sangat setuju, 43% setuju, dan 25% netral. Hanya 6% responden tidak setuju dan 3% sangat tidak setuju. Total skor yang dikumpulkan adalah 377, dengan rata-rata 3,77 dan TCR 0,754, yang mengindikasikan bahwa persepsi responden terhadap risiko yang dimaksud dalam pernyataan ini termasuk dalam kategori "baik", dengan tingkat penerimaan yang relatif tinggi.

Pernyataan X2.6 menunjukkan bahwa 19% responden menyatakan sangat setuju, 37% setuju, dan 29% netral, sedangkan 11% tidak setuju dan 4% sangat tidak setuju. Skor total dari jawaban ini adalah 356, dengan mean 3,56 dan TCR 0,712, yang menempatkan pernyataan ini pada kategori "baik", meskipun tingkat netralitas cukup tinggi, yang mungkin menunjukkan adanya keraguan atau kurangnya informasi di antara responden.

Pernyataan X2.7 memperlihatkan tanggapan yang kuat dari responden, di mana 24% menyatakan sangat setuju, 40% setuju, dan 30% netral. Hanya 4% tidak setuju dan 2% sangat tidak setuju. Skor total mencapai 380, dengan rata-rata 3,80 dan TCR 0,760, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan positif terhadap pernyataan ini, dan menilainya sebagai "baik" dalam hal persepsi terhadap risiko.

Sementara itu, pada pernyataan X2.8, sebanyak 21% responden sangat setuju, 49% setuju, dan 23% netral. Hanya sedikit yang tidak setuju (4%) dan sangat tidak setuju (3%). Skor total yang didapat adalah 381, dengan nilai rata-rata 3,81 dan TCR 0,762, menempatkan pernyataan ini dalam kategori "baik", mencerminkan tingginya kepercayaan responden terhadap aspek risiko yang dibahas.

Pernyataan X2.9 bahkan memperoleh skor yang lebih tinggi, dengan 26% responden sangat setuju, 43% setuju, dan 25% netral, serta hanya 4% tidak setuju dan 2% sangat tidak setuju. Skor totalnya adalah 387, nilai rata-rata 3,87, dan TCR 0,774. Ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap risiko dalam konteks ini dinilai sangat positif dan "baik" oleh sebagian besar responden.

Demikian juga, pernyataan X2.10 memperlihatkan bahwa 25% responden sangat setuju, 40% setuju, dan 27% netral, sementara 4% menyatakan tidak setuju dan 4% sangat tidak setuju. Total skor adalah 378, dengan rata-rata 3,78 dan TCR 0,756, yang kembali menempatkan pernyataan ini dalam kategori "baik".

Pernyataan X2.11 mencatat respons paling tinggi di antara seluruh butir. Sebanyak 34% responden sangat setuju, 38% setuju, dan 19% netral, sedangkan hanya 4% tidak setuju dan 5% sangat tidak setuju. Skor total mencapai 392, dengan mean 3,92 dan TCR 0,784, menunjukkan bahwa persepsi terhadap risiko dalam aspek ini sangat kuat dan dinilai sangat baik oleh responden.

Terakhir, pada pernyataan X2.12, sebanyak 24% responden sangat setuju, 47% setuju, dan 20% netral, dengan 6% tidak setuju dan 3% sangat tidak setuju. Total skor yang diperoleh adalah 383, dengan rata-rata 3,83 dan TCR 0,766. Hasil ini juga mengindikasikan bahwa persepsi terhadap risiko dalam pernyataan ini tergolong baik, yang mencerminkan tingkat penerimaan dan kenyamanan responden terhadap aspek yang dibahas.

3) Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Variabel *Kepuasan (X3)*

Butir Soal	5		4		3		2		1		N	Skor	Mean	TCR
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%				
X3.1 Saya merasa lebih nyaman menggunakan biometrik dibanding metode login lainnya.	30	30%	37	37%	25	25%	5	5%	3	3%	100	386	3,86	0,772
X3.2 Saya merasa biometrik lebih praktis dibandingkan dengan PIN atau password.	26	26%	49	49%	20	20%	4	4%	1	1%	100	395	3,95	0,79
X3.3 Saya percaya bahwa teknologi biometrik di BSI Mobile aman.	22	22%	34	34%	38	38%	3	3%	3	3%	100	369	3,69	0,738
X3.4 Saya yakin data biometrik saya di BSI Mobile tidak akan disalahgunakan	19	19%	47	47%	20	20%	10	10%	4	4%	100	367	3,67	0,734
X3.5 Saya dapat menyelesaikan transaksi lebih cepat dengan biometrik.	27	27%	42	42%	23	23%	3	3%	5	5%	100	383	3,83	0,766
X3.6 Teknologi biometrik mempercepat proses login ke aplikasi BSI Mobile.	25	25%	43	43%	27	27%	2	2%	3	3%	100	385	3,85	0,77

Tanggapan terhadap pernyataan X3.1 menunjukkan bahwa pandangan responden terhadap aspek yang dinilai dalam butir ini relatif positif. Dari 100 responden, sebanyak 30% menyatakan sangat setuju, 37% setuju, dan 25% memilih netral. Sementara itu, 5% tidak setuju dan 3% sangat tidak setuju. Total skor yang terkumpul adalah 386, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,86 dan TCR (Total Category Ratio) mencapai 0,772. Hasil ini mengindikasikan bahwa persepsi terhadap pernyataan X3.1 berada dalam kategori baik, mencerminkan kecenderungan positif dari mayoritas responden.

Tanggapan terhadap pernyataan X3.2 juga mencerminkan penilaian yang cenderung positif. Dari keseluruhan partisipan, 26% sangat setuju dan 49% setuju, menjadikan total persetujuan sebanyak 75%. Responden yang menjawab netral berjumlah 20%, sedangkan hanya 4% yang tidak setuju dan 1% sangat tidak setuju. Nilai total skor adalah 395, dengan mean sebesar 3,95 dan TCR senilai 0,79. Dengan demikian, butir ini masuk dalam kategori baik sekali, menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang sangat mendukung terhadap pernyataan ini.

Tanggapan terhadap pernyataan X3.3 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden bersikap cukup netral. Sebanyak 22% menyatakan sangat setuju, 34% setuju, dan 38% netral. Sementara 3% masing-masing menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Total skor yang diperoleh adalah 369, dengan mesan sebesar 3,69 dan TCR sebesar 0,738. Berdasarkan hasil tersebut, pernyataan ini dikategorikan dalam tingkat penilaian cukup baik, dengan indikasi bahwa persepsi responden masih berada dalam taraf wajar meskipun tidak sekuat pernyataan sebelumnya.

Tanggapan terhadap pernyataan X3.4 menunjukkan bahwa 19% responden sangat setuju dan 47% setuju terhadap pernyataan ini. Sebanyak 20% bersikap netral, 10% tidak setuju, dan 4% sangat tidak setuju. Total skor yang diperoleh adalah 367, dengan mean 3,67 dan TCR 0,734. Hasil ini mengindikasikan bahwa pernyataan X3.4 juga berada pada kategori cukup baik, walaupun persentase ketidaksetujuan sedikit lebih tinggi dibandingkan butir lainnya.

Tanggapan terhadap pernyataan X3.5 memperlihatkan respons positif dari sebagian besar responden. Sebanyak 27% menyatakan sangat setuju, 42% setuju, dan 23% netral. Sementara 3% tidak setuju dan 5% sangat tidak setuju. Total skor yang

diperoleh adalah 383, dengan mean 3,83 dan TCR sebesar 0,766. Hasil ini menempatkan pernyataan ini dalam kategori baik, mencerminkan bahwa mayoritas responden menanggapi pernyataan secara mendukung.

Tanggapan terhadap pernyataan X3.6 juga mencerminkan persepsi yang cenderung baik. Dari total 100 responden, 25% sangat setuju, 43% setuju, dan 27% netral. Hanya 2% menyatakan tidak setuju dan 3% sangat tidak setuju. Total skor sebesar 385, dengan nilai rata-rata 3,85 dan TCR sebesar 0,77, menunjukkan bahwa butir ini dalam kategori baik, menandakan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang positif terhadap pernyataan tersebut.

#### 4) Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Variabel *Kepuasan (Y)*

Butir Soal	5		4		3		2		1		N	Skor	Mean	TCR
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%				
Y.1 Saya percaya bahwa BSI Mobile selalu memberikan layanan yang jujur.	27	27%	37	37%	24	24%	9	9%	3	3%	100	376	3,76	0,752
Y.2 Saya yakin BSI Mobile tidak menyesatkan nasabah dalam memberikan informasi layanan.	26	26%	44	44%	21	21%	5	5%	4	4%	100	383	3,83	0,766
Y.3 Saya merasa BSI Mobile memahami kebutuhan saya sebagai nasabah.	28	28%	41	41%	23	23%	4	4%	4	4%	100	385	3,85	0,77
Y.4 Saya yakin BSI Mobile selalu berusaha meningkatkan kenyamanan dan kemudahan layanan.	27	27%	46	46%	20	20%	4	4%	3	3%	100	390	3,9	0,78
Y.5 Saya yakin BSI Mobile dapat menyelesaikan masalah transaksi saya dengan baik.	19	19%	44	44%	25	25%	7	7%	5	5%	100	365	3,65	0,73
Y.6	23	23%	44	44%	22	22%	7	7%	4	4%	100	375	3,75	0,75

Saya percaya bahwa BSI Mobile memiliki sistem yang andal untuk menghindari kendala transaksi.											
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tanggapan terhadap pernyataan Y1 menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap pernyataan tersebut cenderung positif. Dari 100 responden, sebanyak 27% menyatakan sangat setuju, 37% setuju, dan 24% netral. Sementara itu, hanya 9% yang tidak setuju dan 3% sangat tidak setuju. Total skor akumulatif yang diperoleh adalah 376, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,76 dan TCR sebesar 0,752. Berdasarkan nilai ini, pernyataan Y1 termasuk dalam kategori penilaian "baik", yang mengindikasikan bahwa mayoritas responden menunjukkan sikap yang mendukung terhadap pernyataan tersebut.

Tanggapan terhadap pernyataan Y2 juga memperlihatkan kecenderungan yang positif. Sebanyak 26% responden menyatakan sangat setuju, 44% setuju, dan 21% berada pada posisi netral. Sementara itu, 5% responden tidak setuju dan 4% sangat tidak setuju. Skor total yang dikumpulkan dari seluruh tanggapan adalah 383, dengan mean sebesar 3,83 dan TCR sebesar 0,766. Hasil ini menunjukkan bahwa pernyataan Y2 dikategorikan dalam tingkat penilaian "baik", yang berarti sebagian besar responden memberikan tanggapan yang positif.

Pada pernyataan Y3, tanggapan responden tetap menunjukkan kecenderungan yang mendukung. Sebanyak 28% menyatakan sangat setuju, 41% setuju, dan 23% netral. Hanya 4% yang menyatakan tidak setuju dan 4% lainnya sangat tidak setuju. Skor total yang dihasilkan adalah 385, dengan nilai mean 3,85 dan TCR 0,770. Berdasarkan data tersebut, pernyataan Y3 dapat dikategorikan

sebagai "baik", yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan respons yang mendukung.

Pernyataan Y4 memperoleh tanggapan yang sangat baik dari para responden. Sebanyak 27% menyatakan sangat setuju, 46% setuju, dan 20% berada pada kategori netral. Hanya 4% yang tidak setuju dan 3% sangat tidak setuju. Total skor yang diperoleh mencapai 390, dengan nilai rata-rata sebesar 3,90 dan TCR sebesar 0,780. Ini menempatkan pernyataan Y4 dalam kategori "baik", yang mengindikasikan tingkat penerimaan yang tinggi dari responden.

Sementara itu, tanggapan terhadap pernyataan Y5 sedikit lebih rendah dibanding pernyataan sebelumnya, namun tetap berada dalam kategori positif. Dari seluruh responden, 19% menyatakan sangat setuju, 44% setuju, dan 25% netral. Sedangkan 7% tidak setuju dan 5% sangat tidak setuju. Skor total yang dihimpun adalah 365, dengan nilai mean 3,65 dan TCR sebesar 0,730. Meskipun angkanya lebih rendah, pernyataan Y5 tetap masuk dalam kategori "baik", menunjukkan bahwa sebagian besar responden masih memberikan respon yang cukup mendukung.

Pada pernyataan Y6, tanggapan responden kembali menunjukkan pola yang serupa dengan pernyataan lainnya. Sebanyak 23% menyatakan sangat setuju, 44% setuju, dan 22% netral. Adapun 7% menyatakan tidak setuju dan 4% sangat tidak setuju. Skor keseluruhan yang dicapai adalah 375, dengan rata-rata 3,75 dan TCR 0,750. Oleh karena itu, pernyataan Y6 juga dapat dikategorikan sebagai "baik", yang mencerminkan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan yang positif terhadap pernyataan tersebut.

### 3. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuisioner. Uji validitas memiliki kriteria penilaian yaitu, apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ ) maka dapat dikatakan kuisioner tersebut valid. Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ ), maka dapat dikatakan kuisioner tersebut tidak valid.

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Palu Plaza dengan menggunakan uji korelasi pearsonproduct moment pada software SPSS. Korelasi Product Moment yaitu uji untuk membandingkan hasil Output Corrected Item Total Correlation ( $r_{hitung}$ ) dengan  $r_{tabel}$  (nilai kritis) pada degree of freedom yang rumusnya adalah  $(df) = n-2$ , dimana  $n$  merupakan jumlah sampel pada penelitian. Berikut ini hasil uji validitas terhadap butir-butir pernyataan kuesioner yaitu:

Tabel 4. 5  
Variabel  $X_1$  Kepuasan

Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Status
Saya cenderung kembali menggunakan BSI Mobile untuk transaksi berikutnya.	0,671	0,1966	Valid
Saya lebih memilih menggunakan BSI Mobile dibanding aplikasi perbankan lain.	0,753	0,1966	Valid
Saya merekomendasikan BSI Mobile kepada teman atau keluarga.	0,670	0,1966	Valid
Saya sering menceritakan pengalaman positif menggunakan BSI Mobile kepada orang lain.	0,536	0,1966	Valid
Saya merasa BSI Mobile adalah aplikasi perbankan yang dapat dipercaya.	0,570	0,1966	Valid
Saya percaya bahwa BSI Mobile memiliki reputasi yang baik dibanding aplikasi lain.	0,663	0,1966	Valid

Saya lebih memilih melakukan transaksi keuangan melalui BSI Mobile.	0,608	0,1966	Valid
Saya tidak berniat beralih ke aplikasi perbankan lain karena layanan BSI Mobile sudah memenuhi kebutuhan saya.	0,676	0,1966	Valid

Sumber: Olah Data 2025

Tabel 4.1 menunjukkan hasil uji validitas terhadap 8 item pernyataan pada variabel Kepuasan Nasabah (X1). Seluruh nilai r hitung dari masing-masing item berada di atas r tabel sebesar 0,1966, yang berarti seluruh item memenuhi syarat validitas. Dengan demikian, seluruh instrumen pada variabel kepuasan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam pengolahan data selanjutnya.

Tabel 4. 6  
Variabel X<sub>2</sub> Risiko

Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Status
Saya merasa aman bahwa dana saya di BSI Mobile tidak akan hilang.	0,623	0,1966	Valid
Saya yakin BSI Mobile memiliki sistem keamanan yang melindungi dana saya.	0,745	0,1966	Valid
Saya tidak merasa fitur BSI Mobile memiliki banyak kekurangan.	0,517	0,1966	Valid
Saya tidak mengalami kendala saat menggunakan fitur transaksi di BSI Mobile.	0,581	0,1966	Valid
Saya yakin penggunaan BSI Mobile tidak berdampak negatif pada perangkat saya.	0,664	0,1966	Valid
Saya tidak mengalami gangguan perangkat saat menggunakan BSI Mobile.	0,670	0,1966	Valid
Saya merasa nyaman secara psikologis saat menggunakan BSI Mobile.	0,664	0,1966	Valid
Saya tidak merasa khawatir atau stres saat melakukan transaksi di BSI Mobile.	0,548	0,1966	Valid
Saya tidak khawatir dengan pandangan orang lain tentang penggunaan BSI Mobile.	0,588	0,1966	Valid
Saya percaya bahwa menggunakan BSI Mobile diterima secara luas oleh masyarakat.	0,576	0,1966	Valid
Saya tidak merasa transaksi di BSI Mobile membuang banyak waktu	0,471	0,1966	Valid

Saya dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat menggunakan BSI Mobile.	0,579	0,1966	Valid
---	-------	--------	-------

Sumber: Olah Data 2025

Tabel 4.2 menyajikan hasil uji validitas untuk 12 item pernyataan pada variabel Risiko (X2). Setiap item menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0,1966, yang menandakan bahwa semua pernyataan pada variabel ini dinyatakan valid. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menjawab secara konsisten, sehingga item dapat merepresentasikan variabel risiko dengan baik.

Tabel 4. 7  
Variabel X<sub>3</sub> Teknologi Biometrik

Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Status
Saya merasa lebih nyaman menggunakan biometrik dibanding metode login lainnya.	0,611	0,1966	Valid
Saya merasa biometrik lebih praktis dibandingkan dengan PIN atau password.	0,721	0,1966	Valid
Saya percaya bahwa teknologi biometrik di BSI Mobile aman.	0,721	0,1966	Valid
Saya yakin data biometrik saya di BSI Mobile tidak akan disalahgunakan	0,683	0,1966	Valid
Saya dapat menyelesaikan transaksi lebih cepat dengan biometrik.	0,624	0,1966	Valid
Teknologi biometrik mempercepat proses login ke aplikasi BSI Mobile.	0,574	0,1966	Valid

Sumber: Olah Data 2025

Pada Tabel 4.3 ditampilkan hasil uji validitas untuk 6 item pernyataan pada variabel Teknologi Biometrik (X3). Seluruh item memiliki nilai r hitung yang lebih tinggi dari nilai r tabel (0,194), sehingga semua butir pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 4. 8  
Variabel Y Kepercayaan Nasabah

Butir Soal	R Hitung	R Tabel	Status
Y.1 Saya percaya bahwa BSI Mobile selalu memberikan layanan yang jujur.	0,754	0,1966	Valid
Y.2 Saya yakin BSI Mobile tidak menyesatkan nasabah dalam memberikan informasi layanan.	0,814	0,1966	Valid
Y.3 Saya merasa BSI Mobile memahami kebutuhan saya sebagai nasabah.	0,627	0,1966	Valid
Y.4 Saya yakin BSI Mobile selalu berusaha meningkatkan kenyamanan dan kemudahan layanan.	0,598	0,1966	Valid
Y.5 Saya yakin BSI Mobile dapat menyelesaikan masalah transaksi saya dengan baik.	0,707	0,1966	Valid
Y.6 Saya percaya bahwa BSI Mobile memiliki sistem yang andal untuk menghindari kendala transaksi.	0,715	0,1966	Valid

Sumber: Olah Data 2025

Tabel 4.4 memuat hasil uji validitas dari 6 item pada variabel Kepercayaan Nasabah (Y). Semua item memperoleh nilai r hitung di atas 0,1966, sehingga seluruh item dianggap valid. Hasil ini menunjukkan bahwa item-item tersebut mampu mengukur tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan transaksi finansial digital di BSI Mobile secara akurat dan konsisten.

#### b. Uji Reliability

Uji Reliabilitas diuji terhadap seluruh pertanyaan ataupun pernyataan yang ada pada penelitian ini dan diuji dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Packaged For Social Sciences*) dengan uji statistic *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai lebih dari 0,60. Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 9  
Uji Reliability

<b><i>Reliability Statistics</i></b>		
<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
Kepuasan ( $X_1$ )	0,798	8
Risiko ( $X_2$ )	0,840	12
Teknologi Biometrik ( $X_3$ )	0,731	6
Kepercayaan Nasabah (Y)	0,796	6

Sumber: Olah Data 2025

Berdasarkan tabel di atas, seluruh variabel menunjukkan nilai Cronbach's Alpha  $> 0,70$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian ini bersifat reliabel. Artinya, kuesioner yang digunakan memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dalam mengukur masing-masing variabel. Hal ini memperkuat keabsahan data yang dikumpulkan dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

#### **4. *Methode Of Successive Interval (MSI)***

Analisis *Methode Of Successive Interval (MSI)* digunakan untuk mengubah data yang berskala ordinal menjadi skala interval. Adapun data hasil proses transformasi dapat dilihat pada lampiran.

#### **5. Uji Asumsi Klasik**

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi secara normal diseluruh variabel. Uji simultan dan parsial membutuhkan data yang berdistribusi normal dan jika asumsi ini tidak terpenuhi maka uji statistik menjadi tidak valid. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat uji *Kolmogrov-smirnov* serta didukung dengan uji data normal p-plot.

Yang dimana dalam uji *Kolmogorov-Smirnov* menjelaskan bahwa variabel penelitian dikatakan berdistribusi normal jika memenuhi syarat nilai *asymptotic significant (two tailed)* > 0,05.<sup>3</sup> Sebaliknya jika hasil uji statistik dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data dikatakan tidak berdistribusi normal.

Adapun hasil uji Normalitas penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 10  
Uji Asumsi Klasik

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.87155284
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.054
	Negative	-.061
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Olah Data 2025

Berdasarkan hasil pengujian di atas, diperoleh nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200, yang lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas terpenuhi dan model regresi layak untuk digunakan dalam pengujian selanjutnya.

---

<sup>3</sup> Martha Rianty and Riza Syahputera, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak,” *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis* 5, no. 1 (2020): 13.

## b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik harusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Karena jika terjadi korelasi antar variabel tersebut, maka dikatakan terdapat problem multikolinearitas.<sup>4</sup> Untuk mendeteksi terjadinya multikolinearitas dalam model regresi dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflating Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Apabila nilai tolerance diatas ( $> 0,10$ ) dan nilai VIF dibawah ( $< 10$ ), maka dikatakan tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen. Hasil dari uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 11  
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>		
Collinearity Statistics		
Model	Tolerance	VIF
1 X1	.540	1.852
X2	.421	2.377
X3	.540	1.853

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Olah Data 2025

Seluruh variabel memiliki nilai Tolerance  $> 0,10$  dan VIF  $< 10$ , yang menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas dalam model ini.

---

<sup>4</sup> Irham Pakkawaru, *Pedoman Modal Statistik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palu*, 2020.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.<sup>5</sup> Apabila model regresi dari residual tetap antara satu pengamatan dengan lainnya maka disebut homoskedastisitas, uji yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dikatakan signifikan apabila memiliki tingkat signifikan > 0.05.

Tabel 4.12  
Hasil Uji heteroskedastisitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.304	1.078		3.066	.003
	X1	.059	.049	.167	1.224	.224
	X2	-.024	.038	-.099	-.641	.523
	X3	-.081	.062	-.177	-1.296	.198

a. Dependent Variable: abs\_res

Berdasarkan Tabel diatas, nilai signifikansi (Sig.) untuk seluruh variabel independen sudah lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

## 6. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda ialah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X1, X2, X3) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini

---

<sup>5</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*, 134.

digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan positif antara variabel independen dengan variabel dependen.

Tabel 4.13

## Hasil Regresi Linier Berganda

Model	B	Coefficients <sup>a</sup>		t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients Beta		
1 (Constant)	2.691	1.846		1.457	.148
X1	.192	.083	.234	2.304	.023
X2	.246	.065	.433	3.769	.000
X3	.102	.107	.097	.960	.339

a. Dependent Variable: Y

Hasil uji regresi berganda di atas, kemudian dimasukkan ke dalam model persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + B_1.X_1 + B_2.X_2 + B_3.X_3 + e$$

$$Y = 2,691 + 0,192X_1 + 0,246X_2 + 0,102X_3 + e$$

Dari persamaan regresi berganda di atas menunjukkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu Kepuasan (X1), Risiko (X2), dan Penerapan Teknologi Biometrik (X3), memiliki pengaruh yang berbeda-beda terhadap variabel dependen Kepercayaan Nasabah melakukan transaksi finansial di BSI Mobile (Y). Hasil perhitungan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta positif sebesar 2,691 memiliki arti bahwa jika variabel Kepuasan (X1), Risiko (X2), dan Teknologi Biometrik (X3) bernilai nol atau dianggap konstan, maka nilai Kepercayaan Nasabah diperkirakan sebesar 2,691 satuan.
- Koefisien regresi variabel Kepuasan (X1) sebesar 0,192 bernilai positif. Nilai positif (+) ini menunjukkan hubungan searah, artinya setiap peningkatan satu satuan variabel Kepuasan (X1) akan meningkatkan Kepercayaan Nasabah

sebesar 0,192, dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan. Nilai signifikansi (Sig.) sebesar  $0,023 < 0,05$ , yang berarti variabel Kepuasan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah.

- c. Koefisien regresi variabel Risiko (X2) sebesar 0,246 bernilai positif. Artinya, setiap peningkatan satu satuan Risiko (X2) akan meningkatkan Kepercayaan Nasabah sebesar 0,246, jika variabel lain dianggap tetap. Nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa variabel Risiko (X2) juga berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah.
- d. Koefisien regresi variabel Teknologi Biometrik (X3) sebesar 0,102 bernilai positif. Ini berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam penerapan Teknologi Biometrik akan meningkatkan Kepercayaan Nasabah sebesar 0,102, jika variabel lainnya dianggap konstan. Namun, nilai signifikansi sebesar 0,339  $> 0,05$ , sehingga variabel Teknologi Biometrik (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah.

## **7. Uji Hipotesis**

### *a. Uji T (Parsial)*

Uji T adalah yang digunakan untuk bisa mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.<sup>6</sup> Pengujian hipotesis uji t menggunakan program SPSS versi 23.0. Alat ini digunakan untuk membandingkan signifikansi hitung masingmasing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan taraf signifikansi 5%. Ayat pengambilan keputusan dalam uji t dengan SPSS apabila:

---

<sup>6</sup> Duwi Priyatno, *Analisis Korelasi, Regresi, Dan Multivariate Dengan SPSS*, Cet.I (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2013). 50-51

1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.<sup>7</sup>

Adapun hasil data uji T pada penelitian ini dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 13  
Uji T (Parsial)

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Beta	t	Sig.
	B	Unstandardized Coefficients			
1 (Constant)	2.691	1.846		1.457	.148
X1	.192	.083	.234	2.304	.023
X2	.246	.065	.433	3.769	.000
X3	.102	.107	.097	.960	.339

a. Dependent Variable: Y

Interpretasi:

- 1) Variabel Kepuasan (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepercayaan Nasabah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai  $t_{hitung} = 2.304 > t_{tabel} (\pm 1.985)$  dan nilai signifikansi  $0.023 < 0.05$ . Dengan demikian, hipotesis pertama ( $H_1$ ) yang menyatakan bahwa Kepuasan berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah diterima.
- 2) Variabel Risiko (X2) juga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepercayaan Nasabah, karena nilai  $t_{hitung} = 3.769 > t_{tabel} (\pm 1.985)$  dan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ . Oleh karena itu, hipotesis kedua menyatakan bahwa Risiko berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah diterima.

---

<sup>7</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. 95

3) Sebaliknya, variabel Teknologi Biometrik (X3) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepercayaan Nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung =  $0.960 < t$  tabel ( $\pm 1.985$ ) dan nilai signifikansi  $0.339 > 0.05$ . Dengan demikian, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Teknologi Biometrik berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah ditolak.

b. *Uji F (Simultan)*

Uji ini adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu (X1), (X2) dan (X3) benar-benar memberikan kontribusi secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen (Y) atau tidak, adapun cara untuk menghitung F tabel yakni:

Tabel 4. 14  
Uji Simultan F

Model	Sum of Squares	ANOVA <sup>a</sup>			F	Sig.
		df	Mean Square			
1	Regression	715.613	3	238.538	28.052	.000 <sup>b</sup>
	Residual	816.336	96	8.503		
	Total	1531.949	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Olah Data 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan analisis regresi linier berganda melalui uji ANOVA (Analysis of Variance), diperoleh nilai F hitung sebesar 28.052 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditetapkan, yaitu  $0.000 < 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun layak digunakan untuk

memprediksi variabel dependen, yaitu Kepercayaan Nasabah dalam Melakukan Transaksi Finansial di BSI Mobile.

c. Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Koefisien determinan ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur atau melihat seberapa besar pengaruh atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Jika koefisien determinan semakin besar (mendekati satu) menunjukkan semakin banyak kemampuan variabel X menerangkan variabel Y di mana  $0 < R^2 < 1$ . Sebaliknya jika  $R^2$  (semakin kecil mendekati nol, maka akan dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah kecil terhadap variabel dependen). Hal ini berarti model yang digunakan lemah atau belum kuat untuk menerangkan pengaruh variabel independen yang diteliti terhadap variabel dependen tersebut.<sup>8</sup>

- a. Besarnya nilai koefisien determinan terletak antara 0 sampai dengan 1 atau ( $0 < R^2 < 1$ ).
- b. Nilai 0 menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- c. Nilai 1 menunjukkan adanya hubungan yang sempurna antara variabel independen dengan variabel dependen.

Hasil perhitungan statistik oleh SPSS versi 23 menunjukkan persentase keberpengaruhannya variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut:

---

<sup>8</sup> Wahid Sulaiman, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS* (Yogyakarta: ANDI, 2008). 89

Tabel 4. 15  
Hasil Uji Koefisien Determinan (R2)

Model	R	Model Summary <sup>b</sup>		Std. Error of the Estimate
		R Square	Adjusted R Square	
1	.683 <sup>a</sup>	.467	.450	2.91608

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan output Model Summary, nilai Adjusted R Square sebesar 0,450 menunjukkan bahwa 45,0% variabel Kepercayaan Nasabah melakukan transaksi finansial di BSI Mobile dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen, yaitu Kepuasan (X1), Risiko (X2), dan Penerapan Teknologi Biometrik (X3) secara bersama-sama dalam model regresi. Sementara itu, sisanya sebesar 55,0% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini

Dengan demikian, model ini memiliki kekuatan penjelasan yang cukup baik, meskipun masih terdapat faktor-faktor lain di luar model yang turut memengaruhi kepercayaan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile untuk transaksi finansial.

### C. Pembahasan

#### 1. Pengaruh Kepuasan (X1) Terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan Transaksi Finansial BSI Mobile.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan transaksi finansial melalui BSI Mobile. Hal ini diperkuat dengan nilai t hitung sebesar 2,304 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,985 serta nilai signifikansi sebesar 0,023, yang berarti  $< 0,05$ . Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan BSI Mobile, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan mereka dalam

menggunakan aplikasi tersebut. Secara substansial, hasil ini sesuai dengan tujuan penelitian dan hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah.

Hasil ini konsisten dengan penelitian Ika Maret Tiana dkk<sup>9</sup>, yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah terhadap *mobile banking* memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas, kepercayaan, dan pembentukan opini positif di masyarakat. yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah terhadap *mobile banking* memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas, kepercayaan, dan pembentukan opini positif di masyarakat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian saat ini yang membuktikan bahwa kepuasan merupakan faktor penting dalam membentuk kepercayaan nasabah terhadap BSI Mobile.

Penelitian ini juga didukung oleh Sitohang dan Saragih yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai reaksi emosional atas pengalaman penggunaan layanan, berperan penting dalam membentuk kepercayaan. Hal ini memperkuat hasil penelitian saat ini bahwa kepuasan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah menggunakan BSI Mobile.<sup>10</sup>

Justifikasi teori dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Fred Davis. Berdasarkan teori TAM, kepuasan pengguna aplikasi merupakan hasil dari persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat (*perceived usefulness*)

---

<sup>9</sup> Tiana, Prihatiningrum, and Rifani, “Pengaruh Benefits Offered Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas Dan Positive Word Of Mouth (Wom).” Journal Of Applied Business and Economic 5, no. 4 (2019); 351

<sup>10</sup> Sitohang dan siragih, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kesadaran Merek Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumut Medan.” Jurnal Ilmiah Methonomi 7 No. 2 (2021): 79

suatu sistem. Apabila nasabah merasa bahwa aplikasi BSI Mobile mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata dalam memenuhi kebutuhan keuangan mereka, maka kepuasan mereka akan meningkat. Kepuasan tersebut kemudian berkontribusi dalam membangun kepercayaan (*trust*) terhadap sistem, terutama dalam konteks layanan perbankan digital yang menuntut keandalan dan kenyamanan tinggi. Oleh karena itu, dalam kerangka TAM, kepuasan bertindak sebagai indikator penting yang menjembatani antara penerimaan teknologi dan pembentukan kepercayaan nasabah.

Faktor yang paling mendukung hasil ini adalah tingginya frekuensi transaksi digital oleh nasabah yang sudah terbiasa dengan penggunaan *mobile banking* serta tingkat kepuasan mereka terhadap fitur-fitur utama seperti transfer dana cepat, informasi mutasi, dan top-up e-wallet. Terlebih dengan adanya fitur tarik tunai tanpa kartu dan pembelian produk syariah digital seperti E-Mas yang memperkuat citra layanan digital BSI sebagai *platform* yang modern dan terpercaya. Hal ini selaras dengan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM), di mana kepuasan nasabah terbentuk karena persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat (*perceived usefulness*) dari aplikasi BSI Mobile yang terbukti mampu memenuhi kebutuhan transaksi harian mereka secara efisien, aman, dan nilai syariah. Dengan demikian, tingkat kenyamanan dan utilitas aplikasi menjadi pendorong utama dalam membentuk kepercayaan nasabah terhadap layanan digital ini.

## **2. Pengaruh Risiko (X2) Terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan Transaksi Finansial BSI Mobile**

Variabel risiko dalam penelitian ini terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai t

hitung sebesar 3,769 dan nilai signifikansi 0,000. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin besar persepsi risiko yang dirasakan oleh nasabah, maka semakin rendah tingkat kepercayaan mereka dalam menggunakan layanan BSI Mobile. Artinya, kepercayaan nasabah sangat bergantung pada seberapa aman dan bebas dari risiko sistem yang mereka gunakan. Hasil ini sepenuhnya sesuai dengan hipotesis kedua (H2) dan tujuan penelitian, yaitu untuk menguji pengaruh risiko terhadap kepercayaan dalam penggunaan layanan *mobile banking* syariah.

Penelitian ini juga didukung oleh temuan Dwika Lodia Putri dan Souvya Fithrie yang menyatakan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan internet banking.<sup>11</sup> Dukungan lain datang dari Indriyani yang menyimpulkan bahwa risiko dalam penggunaan mobile banking, khususnya risiko keamanan dan ketidakpastian transaksi, memiliki pengaruh negatif terhadap kepercayaan nasabah.<sup>12</sup> Artinya, nasabah cenderung tidak percaya menggunakan layanan digital ketika mereka merasa sistem tersebut tidak aman. Penelitian ini memperkuat hasil penelitian saat ini bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan.

Justifikasi teori berdasarkan pendekatan *Technology Acceptance Model* menjelaskan bahwa persepsi terhadap risiko dapat memengaruhi persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan sebuah sistem. Dalam konteks ini, risiko

---

<sup>11</sup> Putri and Fithrie, "Pengaruh Risiko, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Pekanbaru (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri)," *Jurnal Ikraith Ekonomika* 2, no. 2 (2019): 21-28

<sup>12</sup> Indriyani, *Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking*, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 3, no. 2 (2019).

yang dirasakan dapat mengurangi persepsi nasabah terhadap kegunaan aplikasi BSI Mobile, sehingga berdampak negatif terhadap penerimaan dan kepercayaannya. TAM memang tidak secara eksplisit mencantumkan risiko sebagai variabel inti, namun beberapa penelitian pengembangan TAM memasukkan *perceived risk* sebagai faktor eksternal yang mempengaruhi niat perilaku pengguna. Maka, ketika persepsi risiko meningkat, pengguna cenderung meragukan keandalan sistem, dan ini dapat melemahkan kepercayaan terhadap aplikasi perbankan digital yang digunakan.

Faktor krusial yang mendukung hasil ini adalah insiden besar yang pernah dialami BSI, yakni serangan ransomware Lockbit tahun 2023 yang mengakibatkan lumpuhnya layanan BSI Mobile selama beberapa hari serta kebocoran data nasabah dalam jumlah besar. Peristiwa tersebut menjadi bukti nyata bahwa risiko dalam sistem digital benar-benar dapat terjadi dan berdampak pada kepercayaan publik. Meski pihak bank telah berupaya melakukan pemulihan, persepsi risiko tetap melekat kuat dalam benak nasabah.

Berdasarkan perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), tingginya persepsi risiko secara langsung menurunkan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dari aplikasi, yang kemudian berimbas pada rendahnya kepercayaan terhadap sistem. Dalam hal ini, rasa khawatir akan keamanan data pribadi dan potensi kegagalan sistem menjadi penghambat signifikan bagi nasabah untuk mempercayai layanan digital sepenuhnya.

### **3. Pengaruh Penerapan Transaksi Biometrik Terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan Transaksi Finansial BSI Mobile**

Hasil penelitian membuktikan bahwa berbeda dengan dua variabel sebelumnya, penerapan teknologi biometrik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan transaksi finansial melalui BSI Mobile. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 0,960 yang lebih kecil dari t tabel sebesar 1,985, serta nilai signifikansi sebesar 0,339 yang lebih besar dari 0,05. Artinya, teknologi biometrik seperti sidik jari atau pengenalan wajah belum mampu meningkatkan kepercayaan nasabah secara statistik terhadap penggunaan BSI Mobile. Hasil ini tidak sejalan dengan hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa teknologi biometrik berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah. Fakta ini menunjukkan bahwa walaupun teknologi tersebut dirancang untuk meningkatkan keamanan, namun tingkat penerimanya di kalangan nasabah masih rendah.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Wulan Amelia Fernanda dkk yang menyatakan bahwa pengaruh teknologi biometrik terhadap kepercayaan bergantung pada persepsi efektivitas dan kenyamanan pengguna.<sup>13</sup> Bila pengguna merasa kurang nyaman atau tidak memahami fungsinya, maka penerapannya tidak memberikan dampak berarti terhadap peningkatan kepercayaan.

Senada dengan itu, Herlina dan Fadillah juga menemukan bahwa biometrik belum sepenuhnya diterima oleh semua nasabah karena dianggap tidak efisien dan kurang user-friendly, sehingga tidak berdampak besar terhadap kepercayaan

---

<sup>13</sup> Wulan Amelia Fernanda, Juliana Nasution, dan Purnama Ramadani Silalahi, *Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi Perusahaan dan Teknologi Biometrik Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia*, Jurnal Ilmu Manajemen Terapan 5, no. 3 (2022).

pengguna layanan digital.<sup>14</sup> Kedua penelitian tersebut memperkuat temuan dalam penelitian ini bahwa teknologi mutakhir tidak serta-merta meningkatkan kepercayaan, bila tidak diiringi dengan edukasi dan pengalaman penggunaan yang baik.

Justifikasi teori berdasarkan *Technology Acceptance Model* menjelaskan bahwa rendahnya pengaruh teknologi biometrik terhadap kepercayaan nasabah dapat dipahami melalui dua dimensi utama, yakni persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Jika fitur biometrik belum dianggap mudah digunakan, atau tidak menunjukkan manfaat yang nyata dibandingkan metode konvensional seperti PIN, maka pengguna cenderung menolak atau mengabaikan teknologi tersebut. Dengan demikian, walaupun dari sisi teknis biometrik menawarkan keamanan lebih tinggi, namun jika tidak dibarengi dengan edukasi, sosialisasi, dan integrasi yang optimal dalam aplikasi, maka teknologi ini belum dapat mendorong kepercayaan nasabah secara luas.

Faktor paling kritis dari hasil ini adalah kurangnya edukasi dan pelatihan terhadap fitur biometrik, serta minimnya integrasi biometrik dengan fitur utama aplikasi. Sebagian besar nasabah mungkin masih lebih nyaman menggunakan PIN atau OTP, dan belum melihat manfaat biometrik sebagai solusi keamanan yang benar-benar lebih unggul. Bahkan, ada kemungkinan sebagian responden belum pernah mengaktifkan atau menggunakan fitur ini.

---

<sup>14</sup> Herlina dan Fadillah, *Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Penerapan Teknologi Biometrik Dalam Layanan Perbankan Digital*, Jurnal Teknologi dan Informasi 7, no. 1 (2023).

Berdasarkan kerangka *Technology Acceptance Model*, rendahnya persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap fitur biometrik menyebabkan rendahnya tingkat penerimaan terhadap teknologi tersebut. Jika nasabah tidak memahami cara kerja atau tidak merasakan manfaat langsung dari fitur ini dalam aktivitas transaksi harian, maka kepercayaan mereka terhadap kontribusi fitur biometrik pun menjadi rendah. Oleh karena itu, edukasi berkelanjutan dan integrasi menyeluruh sangat diperlukan untuk meningkatkan persepsi positif terhadap penggunaan biometrik dalam sistem mobile banking.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. *Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pengaruh kepuasan, risiko, dan penerapan teknologi biometrik terhadap kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi finansial di BSI Mobile, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan transaksi finansial BSI Mobile. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh nasabah, maka semakin tinggi pula kepercayaan mereka terhadap sistem dan layanan digital yang ditawarkan oleh BSI.
2. Risiko juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Artinya, persepsi risiko yang rendah terhadap keamanan dan kenyamanan layanan BSI Mobile akan mendorong terbentuknya kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara digital. Sebaliknya, risiko tinggi seperti insiden kebocoran data akan menurunkan tingkat kepercayaan.
3. Penerapan teknologi biometrik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi ini telah diterapkan, namun belum sepenuhnya diterima atau dimanfaatkan oleh nasabah secara optimal. Faktor edukasi, efektivitas sistem, dan kebiasaan pengguna menjadi penyebab rendahnya pengaruh teknologi biometrik terhadap kepercayaan.

4. Secara simultan, variabel kepuasan, risiko, dan penerapan teknologi biometrik berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile. Hal ini membuktikan bahwa untuk membangun kepercayaan nasabah dalam dunia digital perbankan syariah, perlu memperhatikan lebih dari satu faktor secara menyeluruh dan berkelanjutan.

#### ***B. Saran***

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

BSI perlu terus meningkatkan kepuasan nasabah, terutama dari sisi keandalan sistem, kemudahan akses, dan layanan pelanggan digital yang responsif. Selain itu, manajemen risiko digital perlu diperkuat secara berkala, baik melalui sistem keamanan data yang lebih modern maupun edukasi berkala kepada nasabah terkait keamanan digital. BSI juga disarankan untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi biometrik dengan memperbaiki user interface dan melakukan kampanye digital edukatif agar tingkat penerimaan fitur ini meningkat dan berdampak terhadap kepercayaan.

2. Bagi Mahasiswa dan Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi teoritis untuk mengembangkan model kepercayaan nasabah pada layanan digital perbankan syariah dengan menambahkan variabel lain seperti persepsi manfaat, kualitas sistem, maupun tingkat literasi digital nasabah. Mahasiswa juga diharapkan dapat melakukan

penelitian kualitatif yang mendalam terhadap persepsi nasabah terhadap sistem biometrik dan keamanannya.

### 3. Bagi Masyarakat atau Nasabah

Diharapkan masyarakat, khususnya nasabah BSI, lebih proaktif dalam memahami dan mengelola risiko digital. Nasabah juga perlu memperbarui pengetahuan mengenai fitur keamanan seperti biometrik dan memastikan perangkat digitalnya aman dan terpercaya. Kepercayaan terhadap layanan *mobile banking* tidak hanya dibangun oleh penyedia layanan, tetapi juga oleh kesadaran dan perilaku pengguna dalam menjaga keamanan transaksinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Karim Batubara. "Kepuasaan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan." *Jurnal Perpustakaan dan Informasi* 3, no. 1 (2009): 1–9.
- Agustina, Dinda Ayu, and Diah Krisnaningsih. "Pengaruh Penggunaan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Cabang Jenggolo." *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance* Volume 6 N (2023): 182.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- Basalamah, Raihanah, Nurdin Nurdin, Ahmad Haekal, Noval Noval, and Abdul Jalil. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Financial Technology (Fintech) Gopay Pada Generasi Milenial Di Kota Palu." *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam* 4, no. 1 (2022): 57–71.
- Buckley, Oliver, and Jason R C Nurse. "The Language of Biometrics: Analysing Public Perceptions." *Journal of Information Security and Applications* 47 (2019): 112–119.
- Davis. *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Tecnology.*, 1989.
- Davis, Fred D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly: Management Information Systems* 13, no. 3 (1989): 319–339.
- Diana Amelia. "Pengaruh Persepsi Nasabah, Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking.," 2021.
- Diva, Intan, Farid Fathony Ashal, and Ismail Rasyid Ridha. "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam." *Journal of Sharia Economics* 3, no. 2 (2022): 198–214.
- Doni Marlius, Izet Putriani. "Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat Dari Kualitas Layanan Customer Service." *Jurnal Pundi* 3, no. 2 (2020): 113.
- Duwi Priyatno, ". *Analisis Korelasi, Regresi, Dan Multivariate Dengan SPSS*. Cet.I. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2013.
- Elsandro Pranantha Yoga. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman.," 2021.

- Fian, Junai Al, and Tri Yuniati. "Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5, no. 6 (2016): 1–18.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1975.
- Herman Darmawi. *Manajemen Risiko*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. PT. Gramedia, 2014.
- Imam Ghazali. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS* 23. Edisi 8, C. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.
- Imam Ghazali. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Imam Wahyudi, Dkk. *Manajemen Risiko Bank Islam*. Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2015.
- Irham Pakkawaru. *Pedoman Modal Statistik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palu*, 2020.
- Jasfar, F. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009.
- Kartono. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju, 1996.
- Kasmir. *Customer Services Excellent Teori Dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Keuangan, Otoritas Jasa. "Bijak Ber-EBanking." *Otoritas Jasa Keuangan* (2015): 1–91.
- Kota, Teresia Perpetua, and Sri Yani Kusumastuti. "Analisis Pengaruh Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile banking* Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (Tam)." *Jurnal Apresiasi Ekonomi* 10, no. 3 (2022): 276–288.
- Kotler, P & Keller, K. L. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian*. Edisi Pert. Jakarta: Salemba empat, 2009.
- M. Khory Alfarizi. "Terapkan Fitur Face Biometrik Di Aplikasi Mobile Banking, Bos BCA: Kasus Kecurangan Turun Tajam." *Pedoman Media Siber*. Jakarta, 2023.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*. Edisi revi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016.

- Michael Tumbelaka, S. Loindong. "Servicescape Dan Personal Selling Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Britama Bank Bri Cabang Manado." *Jurnal EMBA* 2, no. 2 (2014): 1239–1250.
- Miswan, Ansori. "Perkembangan Dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Industri Keuangan Syariah Di Jawa Tengah." *Skripsi* 1 (2019): 105–112.
- Nanang gozali. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cet. I. Bandung: Penerbit Pustaka Setia, 2012.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2020.
- Nitisusastro, Mulyadi. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Jakarta: Alfabeta, 2012.
- Nugroho, E. *Biometrika Mengenal Sistem Identifikasi Masa Depan*. Andi Yogyakarta, 2009.
- Nur Halimah, Evi Martaseli dan Irfan Sophan. "Informasi Bsi Mobile Dan Beyond By Bsi Dalam Meningkatkan Layanan Perbankan ( Studi Kasus Pada Nasabah Bank)." *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 10, no. 204 (2025): 53–62.
- Nurdin, Nurdin, Winda Nur Azizah, and Rusli Rusli. "Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Finansial Technology (Fintech) Pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu." *Jurnal Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, no. 2 (2020): 199–222.
- Nurfitriani, Nadhila Yusran, Rendi. "Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Uang Elektronik Di Kota Palu." *Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah* 1, no. 2 (2022): 79–90.  
<https://ejournals.ddipolman.ac.id/index.php/jimat/article/view/176%0Ahttps://ejournals.ddipolman.ac.id/index.php/jimat/article/download/176/146>.
- Pratiwi. "Penerapan Sistem Biometrik Pada Nasabah Pengguna ATM (Studi Kasus IKPIA Perbanas Jakarta)." *Jutisi* 5, no. 2 (2016): 1042–1047.
- Putri, Dwika Lodia, and Souvya Fithrie. "Pengaruh Risiko, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Pekanbaru (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri)." *Ikraith Ekonomika* 2, no. 2 (2019): 21–28.
- Rangkuti, F. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011.

- Rianty, Martha, and Riza Syahputepa. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak." *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis* 5, no. 1 (2020): 13.
- Rizky, I Nina, I Nyoman Putra Yasa, and Made Arie Wahyuni. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Pengetahuan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Dalam Bertransaksi Pada Ukm Di Kecamatan Buleleng." *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha* 9, no. 2 (2018): 191–202.
- Saputra, Suparno, and Sudarsa Resty Yulistianis. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment." *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* 9, no. 2 (2019): 21–31. <https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/promark/article/download/576/414>.
- Sari, Ajeng, and Yoseph Agus Bagus Budi N. "Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenial Dalam Menggunakan Mobile Banking." *Jurnal Ekonomi Trisakti* 3, no. 1 (2023): 1437–1446.
- Setiawati, Setiawati. "Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Farmasi Di BEI." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 8 (2020): 1581-1590.
- Sitanggang, Andri Sahata, Suryani Lestari, Neng Cika Febrianti, Azka Az-zahra, and Marisha Nurazizah Fitriadi. " Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Keamanan Transaksi Perbankan Melalui *Mobile banking* (M-Banking)." *Jurnal Masharif Al-Syariah* 9, no. 3 (2024): 1566–1581.
- Sitohang, Saragih. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kesadaran Merek Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumut Medan." *Jurnal Ilmiah METHONOMI* 7, no. 2 (2021): 206–217.
- Soelistya, Djoko, and Heni Agustina Agustina. "Analisis Teknologi Informasi *Mobile Banking* Dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Handayani Surabaya)." *Accounting and Management Journal* 1, no. 2 (2018): 89–100.
- Subowo, S.Kom., M.T.I., Moh Hadi. "Pengaruh Prinsip Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online Xyz." *Walisongo Journal of Information Technology* 2, no. 2 (2020): 79.
- Suci, Dewi Wisni, Kharis Raharjo, and Rita Andini. "Effect of Public Perception of Interest Using Internet Banking Service (Study in PT. Bank UOB Indonesia, Semarang)." *Journal Of Accounting* 3, no. 3 (2017).
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.

- . *Statistika Untuk Penelitian*. Cet. XXIX. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sulaiman, Wahid. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: ANDI, 2008.
- Sulistyo Wardani dan Rita Intan Permatasari. “Pengaruh Pengembangan Karier Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (Pns) Staf Umum Bagian Pergudangan Penerbangan Angkatan Darat (Penerbad) Di Tangerang.” *Jurnal Ilmiah M-Progress* 12, no. 1 (2022): 13–25.
- Sumardi suryabrata. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2010.
- Tabrani, Mirza, Muslim Amin, and Ahmad Nizam. “Trust, Commitment, Customer Intimacy and Customer Loyalty in Islamic Banking Relationships.” *International Journal of Bank Marketing* 36, no. 5 (2018): 823–848.
- Tanjung, Rati Wahyuni. “Pengaruh Sis-Tem Absensi Fingerprint Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Disiplin Ker-Ja Di Badan Pengelola Pajak Dan Re-Tribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan.” *Medan: UMSU* (2019).
- Tiana, Ika Maret, RR Yulianti Prihatiningrum, and Ahmad Rifani. “Pengaruh Benefits Offered Aplikasi *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas Dan Positive Word Of Mouth (WOM).” *Journal of Applied Business and Economic* 5, no. 4 (2019): 351–364.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- V. Wiratna Sujarweni. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2023.
- . *Metodologi Penelitian (Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami)*. Edited by Cet. III. Yogyakarta: Pustaka Baru Pres, 2014.
- Wulan Amelia Fernanda, Juliana Nasution, dan Purnama Ramadani Silalahi. “Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi Perusahaan Dan Teknologi Biometrik Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia.” *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik* 1, no. 4 (2024): 679–689.
- “Viral Data BSI Dibobol Geng Ramsomware LockBit, Komut Pastikan Aman.” *Kumparan*, 2023.

## **Lampiran I Kuesioner Penelitian**

### **PENGARUH KEPUASAN, RISIKO, DAN PENERAPAN TEKNOLOGI BIOMETRIK TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH MELAKUKAN TRANSAKSI FINANSIAL DI BSI MOBILE**

---

**Kepada Yth. Nasabah Bank Syariah Indonesia  
Pengguna BSI Mobile  
Di Tempat**

Assalamu Alaikum Wr. Wb

Dengan Hormat

Ijinkan perkenalkan nama saya Anisah (215150042) mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu. Bersama ini saya memohon kesediaanya untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang diberikan sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada Program Studi Sarjana Ekonomi Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.

Saya menyadari permohonan ini sedikit mengganggu kegiatan Saudara/i dalam kuesioner ini tidak ada hubungannya dengan status atau kedudukan dalam instansi, maka jawaban yang benar adalah jawaban yang menggambarkan keadaan Saudara/i. Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang bermanfaat, jawaban yang anda berikan akan saya jamin kerahasiaannya dan hanya akan saya gunakan untuk kepentingan ilmiah.

Saya mengucapkan banyak terima kasih atas kesediaan dan partisipasi Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dalam waktu singkat.

Hormat Saya



**Anisah**

NIM. 215.15.0042

## **A. PETUNJUK PENGISIAN**

1. Isilah identitas anda secara lengkap dan benar.
2. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti.
3. Pilihlah jawaban dari tabel daftar pernyataan dengan memberi tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Saudara/i.
4. Teliti kembali semua jawaban dan jangan sampai ada yang belum terjawab.

Berikut ini adalah keterangan alternatif jawaban :

<b>Simbol</b>	<b>Kategori</b>	<b>Bobot</b>
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

## **B. Identitas Responden**

No Responden : \_\_\_\_\_

Nama : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin : Laki-laki  Perempuan

Umur : < 20 Tahun  20-30 Tahun  31-40 Tahun

Lama Menggunakan : < 6 Bulan  6 – 12 Bulan  > 1 Tahun

## C. DAFTAR PERNYATAAN

### 1. Kepuasan (X<sup>1</sup>)

No	Pernyataan	Pertimbangan				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Re-Purchase: Keinginan untuk membeli kembali.</b>						
1.	Saya cenderung kembali menggunakan BSI Mobile untuk transaksi berikutnya.					
2.	Saya lebih memilih menggunakan BSI Mobile dibanding aplikasi perbankan lain.					
<b>Word of Mouth: Memberikan rekomendasi positif kepada orang lain</b>						
3.	Saya merekomendasikan BSI Mobile kepada teman atau keluarga.					
4.	Saya sering menceritakan pengalaman positif menggunakan BSI Mobile kepada orang lain.					
<b>Citra Merek: Loyalitas terhadap merek</b>						
5.	Saya merasa BSI Mobile adalah aplikasi perbankan yang dapat dipercaya.					
6.	Saya percaya bahwa BSI Mobile memiliki reputasi yang baik dibanding aplikasi lain.					
<b>Keputusan Pembelian</b>						
7.	Saya lebih memilih melakukan transaksi keuangan melalui BSI Mobile.					
8.	Saya tidak berniat beralih ke aplikasi perbankan lain karena layanan BSI Mobile sudah memenuhi kebutuhan saya.					

### 2. Risiko (X<sup>2</sup>)

No	Pernyataan	Pertimbangan				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Risiko Keuangan</b>						
1.	Saya merasa aman bahwa dana saya di BSI Mobile tidak akan hilang.					
2.	Saya yakin BSI Mobile memiliki sistem keamanan yang melindungi dana saya.					
<b>Risiko Fungsional</b>						
3.	Saya tidak merasa fitur BSI Mobile memiliki banyak kekurangan.					
4.	Saya tidak mengalami kendala saat menggunakan fitur transaksi di BSI Mobile.					
<b>Risiko Fisik</b>						
5.	Saya yakin penggunaan BSI Mobile tidak berdampak negatif pada perangkat saya.					

No	Pernyataan	Pertimbangan				
		STS	TS	N	S	SS
6.	Saya tidak mengalami gangguan perangkat saat menggunakan BSI Mobile.					
<b>Risiko Psikologis</b>						
7.	Saya merasa nyaman secara psikologis saat menggunakan BSI Mobile.					
8.	Saya tidak merasa khawatir atau stres saat melakukan transaksi di BSI Mobile.					
<b>Risiko Sosial</b>						
9.	Saya tidak khawatir dengan pandangan orang lain tentang penggunaan BSI Mobile.					
10.	Saya percaya bahwa menggunakan BSI Mobile diterima secara luas oleh masyarakat.					
<b>Risiko Waktu</b>						
11.	Saya tidak merasa transaksi di BSI Mobile membuang banyak waktu					
12.	Saya dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat menggunakan BSI Mobile.					

### 3. Penerapan Teknologi Biometrik (X<sup>3</sup>)

No	Pernyataan	Pertimbangan				
		STS	TS	KS	S	SS
<b>Kenyamanan</b>						
1.	Saya merasa lebih nyaman menggunakan biometrik dibanding metode login lainnya.					
2.	Saya merasa biometrik lebih praktis dibandingkan dengan PIN atau password.					
<b>Keamanan</b>						
3.	Saya percaya bahwa teknologi biometrik di BSI Mobile aman.					
4.	Saya yakin data biometrik saya di BSI Mobile tidak akan disalahgunakan					
<b>Efektivitas Waktu</b>						
5.	Saya dapat menyelesaikan transaksi lebih cepat dengan biometrik.					
6.	Teknologi biometrik mempercepat proses login ke aplikasi BSI Mobile.					

#### 4. Kepercayaan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Pertimbangan				
		STS	TS	KS	S	SS
<b>Persepsi Integritas</b>						
1.	Saya percaya bahwa BSI Mobile selalu memberikan layanan yang jujur.					
2.	Saya yakin BSI Mobile tidak menyesatkan nasabah dalam memberikan informasi layanan.					
<b>Persepsi Kebaikan</b>						
3.	Saya merasa BSI Mobile memahami kebutuhan saya sebagai nasabah.					
4.	Saya yakin BSI Mobile selalu berusaha meningkatkan kenyamanan dan kemudahan layanan.					
<b>Persepsi Kompetensi</b>						
5.	Saya yakin BSI Mobile dapat menyelesaikan masalah transaksi saya dengan baik.					
6.	Saya percaya bahwa BSI Mobile memiliki sistem yang andal untuk menghindari kendala transaksi.					

## LAMPIRAN II Data Responden

Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Lama Menggunakan
06/09/2025 15:16	Dewi Purnamasari	Perempuan	< 20 tahun	> 1 tahun
06/09/2025 15:39	Sri Maurin Tigumang	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
06/09/2025 15:46	Riska	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
06/09/2025 18:11	Dewi Purnamasari	Perempuan	< 20 tahun	> 1 tahun
06/09/2025 19:17	Dewi pratiwi	perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
06/09/2025 19:59	Meii Theorald	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
06/09/2025 20:37	Sukma	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
06/09/2025 20:40	Muspaida Rahim	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
06/09/2025 20:40	Resti Anggriyani	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
06/09/2025 20:47	Nur Amina	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
06/09/2025 20:48	Juwita sb dg Mattaro	Perempuan	< 20 tahun	> 1 tahun
06/09/2025 20:58	Hizrah Hannan	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
06/09/2025 21:04	Asnidar	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
06/09/2025 21:08	Bima	Laki-laki	20-30 tahun	> 1 tahun
06/09/2025 21:24	Fauzan Afif	Laki laki	20-30 tahun	> 1 tahun
06/09/2025 21:36	Munzirul Sahid	Laki-laki	20-30 tahun	> 1 tahun
06/09/2025 22:51	Nuzul	P	20-30 tahun	> 1 tahun
06/09/2025 23:14	Moh.zidan	Laki- laki	< 20 tahun	> 1 tahun
06/10/2025 04:06	Nurul Khairia Lim Fatimah	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
06/10/2025 05:45	Zahra	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun

06/10/2025 07:18	Firda	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
06/10/2025 10:08	Andini	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
06/10/2025 10:12	Nur Afni	Perempuan	< 20 tahun	> 1 tahun
06/10/2025 10:38	Regita Cahyani	Perempuan	< 20 tahun	> 1 tahun
06/10/2025 11:17	Hasma	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
06/10/2025 11:22	Karlinda	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
06/10/2025 12:07	Mutiara Ramadani	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
06/10/2025 12:27	Nisba	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
06/10/2025 12:31	Popy putri	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
06/10/2025 12:58	Monika Astria	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
06/10/2025 13:52	Moh. Riviadi Abdullah	Laki- laki	20-30 tahun	> 1 tahun
06/10/2025 14:13	Riska Yanti	Perempuan	< 20 tahun	> 1 tahun
13/06/2025 19:50:33	Nurwahyuni T. Adam	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
25/06/2025 11:24:00	Hijrah remisyah	Perempuan	< 20 tahun	> 1 tahun
07/01/2025 17:41	Rani nurkasih	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/01/2025 17:46	Hafil	Laki- laki	20-30 tahun	> 1 tahun
07/01/2025 17:51	Desti	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/01/2025 17:57	Habil	Laki- laki	20-30 tahun	> 1 tahun
07/02/2025 21:21	Nur Afni	Perempuan	< 20 tahun	> 1 tahun
07/03/2025 10:23	Asnidar	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/03/2025 14:03	Fikran	Laki- laki	20-30 tahun	> 1 tahun
07/03/2025 14:07	Faisal hidayat	Laki- laki	< 20 tahun	> 1 tahun

07/03/2025 14:10	Aan	Laki- laki	20-30 tahun	> 1 tahun
07/03/2025 14:13	Ahlaq	Laki- laki	20-30 tahun	> 1 tahun
07/03/2025 14:16	Lalu hidayatullah	Laki- laki	20-30 tahun	> 1 tahun
07/03/2025 14:19	Moh Albar	Laki- laki	20-30 tahun	> 1 tahun
07/03/2025 14:23	Muh rifaldi	Laki- laki	20-30 tahun	> 1 tahun
07/03/2025 14:33	Dawan	Laki- laki	20-30 tahun	> 1 tahun
07/03/2025 14:35	Nursyam	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/03/2025 14:39	Sarini	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/03/2025 22:21	MALIK	Laki- laki	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 10:12	Muthiatul fainna	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 10:16	Agusni nisbah lutara	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 10:18	Hijrah renisya	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 10:26	Nurwahyuni	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 10:29	Nur riski minallah	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 10:35	Muliani	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 10:37	Zirana dwi mulya	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 10:51	Haikal Emir Jihad	Laki- laki	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 10:56	andra fitra sari	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 10:56	Isra	Perempuan	< 20 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 11:02	Regita	Perempuan	< 20 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 11:07	Salsabila naknisa	Perempuan	< 20 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 11:11	irma suryani	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun

07/04/2025 11:15	Andika Saputra	Laki- laki	< 20 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 11:18	rafika utari bachtiar	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 11:28	dela pusrita	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 11:36	gilang ramadhan	Laki- laki	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 11:43	dita fitria	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 11:52	rahmi	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 12:00	muhammad ardiansyah	Laki- laki	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 12:07	Rahmania	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 18:34	Rani H diana	Perempuan	< 20 tahun, 20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 18:37	nabilal wulandari	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 19:06	Tutun Astrayni	Perempuan	< 20 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 19:11	Sitti nur aulia	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 19:13	Eri Riswan	Laki- laki	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 19:21	Fajri	Laki- laki	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 19:23	Bunga Citra Lestari	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 19:33	Rizik renaldi	Laki- laki	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 19:35	Bela	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 19:39	Melany	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 19:41	Abdillah	Laki- laki	< 20 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 19:43	Anisa mutiara anatasya	Perempuan	< 20 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 19:43	Sasmitta	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 19:44	HAIKAL	Laki- laki	20-30 tahun	> 1 tahun

07/04/2025 19:45	rifki	Laki- laki	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 19:46	RIZAL	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 19:48	Anwar	Laki- laki	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 19:51	Glen figo	Laki- laki	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 19:54	Nurhayati	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 19:55	Adit saputra	Laki- laki	20-30 tahun	6-12 bulan
07/04/2025 12:07	Rahmania	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 18:34	Rani H diana	Perempuan	< 20 tahun, 20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 18:37	nabilal wulandari	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 19:06	Tutun Astrayni	Perempuan	< 20 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 11:02	Regita	Perempuan	< 20 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 11:07	Salsabila naknisa	Perempuan	< 20 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 11:11	irma suryani	Perempuan	20-30 tahun	> 1 tahun
07/04/2025 19:06	Tutun Astrayni	Perempuan	< 20 tahun	> 1 tahun

### LAMPIRAN III Data Tabulasi

## Kepuasan X<sup>1</sup>

3	4	3	1	2	5	2	3	23
3	1	2	3	4	2	3	3	21
4	3	1	2	3	4	5	3	25
2	1	3	4	5	3	2	1	21
2	1	3	1	2	3	4	5	21
2	1	3	1	2	3	3	1	16
1	2	3	4	5	3	4	5	27
1	2	1	2	1	1	2	2	12
3	4	5	1	2	3	4	5	27
3	4	3	2	3	4	5	3	27
3	5	4	4	4	5	4	4	33
3	4	5	3	4	3	1	5	28
5	4	3	3	4	5	1	5	30
3	4	5	4	3	4	1	3	27
3	4	5	4	3	4	5	4	32
1	2	3	4	5	3	2	1	21
3	4	5	4	3	4	5	4	32
3	4	5	4	3	4	5	4	32
4	3	2	2	4	4	2	2	23
4	5	4	3	1	2	3	4	26
5	4	3	3	5	4	5	4	33
3	4	5	3	4	4	3	4	30
4	2	3	3	4	4	3	4	27
1	2	2	5	5	5	4	3	27
4	5	4	3	5	4	4	5	34
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5		4	3	3	4	5	28
2	3	3	5	5	5	5	4	32
2	1	2	5	1	1	3	2	17
5	5	4	3	4	5	4	5	35
5	3	4	5	4	5	4	5	35
3	4	3	3	4	4	4	5	30
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	3	3	4	5	4	5	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	5	4	5	4	4	33
3	4	3	4	5	2	1	1	23
5	5	4	4	4	5	5	5	37
3	4	3	5	5	5	4	5	34
3	4	4	3	3	5	4	4	30
4	5	4	3	4	4	4	4	32
4	5	4	3	4	4	4	4	32
4	4	3	4	5	4	4	4	32
3	4	5	4	3	3	4	5	31

3	2	3	3	2	3	4	3	23
3	3	4	5	3	3	4	3	28
3	3	4	2	3	4	5	3	27
4	4	5	4	3	3	3	4	30
5	5	5	5	4	3	5	5	37
5	4	4	3	3	4	4	2	29
5	5	5	4	3	3	3	3	31
5	5	5	4	3	3	3	4	32
3	4	5	5	4	3	3	3	30
3	4	5	4	3	4	5	4	32
4	4	5	3	4	4	5	4	33
5	5	5	3	3	5	4	2	32
4	4	5	4	4	5	4	5	35
3	4	5	4	3	4	5	4	32
4	4	5	4	4	4	4	5	34

## Risiko X<sup>2</sup>

4	4	4	2	4	2	3	3	4	3	3	3	39
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	38
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	52
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	46
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	38
4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	44
4	3	2	3	5	4	4	4	4	5	5	4	47
4	5	1	4	4	3	5	4	3	5	3	5	46
4	3	2	1	3	4	3	3	4	3	4	5	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	3	1	3	2	3	4	2	3	3	4	4	36
3	2	1	2	3	1	2	3	4	5	3	4	33
1	2	3	4	3	5	4	3	4	3	5	3	40
1	2	3	4	5	2	3	1	3	4	5	3	36
3	4	5	2	1	3	4	5	3	4	5	3	42
1	2	3	4	1	2	3	4	2	3	4	2	31
2	2	1	3	2	3	4	5	4	3	4	3	36
2	1	2	1	2	3	1	2	3	4	5	1	27
1	2	1	2	3	4	5	3	4	5	3	4	37
1	2	3	4	5	4	3	2	1	3	4	5	37
4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	53
5	4	3	5	3	4	5	4	3	1	1	2	40
3	4	5	4	3	3	4	5	4	1	1	2	39
3	4	5	4	3	4	5	4	3	2	1	2	40
4	3	2	1	2	3	4	5	4	3	3	4	38
2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	44
3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	2	3	44
3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	2	3	44
4	4	4	4	3	2	3	4	4	2	2	2	38
5	1	4	5	5	1	1	1	2	1	2	1	29
5	3	4	2	5	2	3	4	5	3	4	4	44
5	4	4	2	3	1	2	5	4	2	5	5	42
3	4	4	2	3	2	3	4	4	2	3	4	38
5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	52
4	4	2	2	5	4	3	4	5	3	5	5	46
3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	53	
5	4	5	5	3	5	4	3	4	3	3	5	49
3	5	4	3	4	5	4	3	2	1	1	1	36
5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	55
4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	5	5	48
5	5	3	3	4	5	4	1	1	5	4	5	45

3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	45
5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	52
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	54
3	1	5	3	1	3	2	4	2	3	3	3	3	33
4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	52
3	1	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	5	42
4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	55
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	42
4	3	4	3	3	4		5	4	4	4	4	4	42
5	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	50
3	4	5	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	44
4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	5	5	5	47
3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	40
4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	53
4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	52
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	56
4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	46
5	5	5	5	3	3	4	4	4	3	5	5	5	51
4	4	3	2	3	3	3	5	5	5	4	3	3	44
5	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	3	3	49
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	40
5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	51
5	3	5	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	50
4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	50
3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	48
3	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	49

### Penerapan Teknologi Biometrik X<sup>3</sup>

X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	TOTAL.X3
3	4	3	3	4	3	20
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	3	4	23
3	4	4	4	4	4	23
4	4	4	5	4	5	26
3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	3	3	3	17
2	3	3	4	3	4	19
3	4	3	3	4	4	21
4	4	4	4	4	4	24

4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
2	3	3	3	3	3	17
3	1	4	4	3	4	19
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	4	4	3	20
5	5	4	4	4	5	27
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	4	5	26
3	3	3	3	3	3	18
5	5	4	4	5	5	28
3	3	3	3	3	3	18
4	5	4	2	4	5	24
3	5	4	4	5	4	25
5	4	3	3	4	5	24
4	5	3	4	5	3	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	5	3	1	2	3	18
5	4	3	4	5	3	24
3	4	5	2	1	4	19
5	4	3	2	1	3	18
5	4	3	1	2	3	18
5	4	3	2	1	5	20
5	4	3	2	1	5	20
1	2	1	2	3	4	13
3	4	5	3	4	5	24
5	4	3	2	1	5	20
5	5	5	4	4	4	27
5	4	1	2	3	4	19
5	4	2	1	5	4	21
3	4	2	1	3	4	17
5	4	3	4	5	3	24
5	4	3	2	3	4	21

3	4	5	4	3	1	20
4	5	4	3	4	1	21
2	3	2	2	4	2	15
1	2	3	5	5	4	20
4	5	3	4	5	4	25
3	5	4	5	3	4	24
4	4	5	5	4	4	26
4	5	5	5	5	5	29
4	5	4	4	5	3	25
4	5	5	5	5	5	29
4	3	5	5	4	3	24
1	2	1	5	5	2	16
5	4	3	4	5	4	25
5	5	5	5	5	5	30
5	3	3	4	5	3	23
5	4	3	4	4	5	25
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	3	28
4	3	3	3	2	1	16
4	4	4	4	4	5	25
4	5	3	5	5	3	25
5	5	5	4	4		23
4	4	3	4	4	4	23
4	4	4	4	4	5	25
4	4	5	4	4	3	24
5	4	3	4	5	4	25
2	2	4	3	4	4	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	4	5	5	24
3	3	3	5	5	4	23
3	4	4	5	5	5	26
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	4	4	4	22
3	4	5	3	4	5	24
5	5	5	3	4	5	27
3	4	5	4	3	4	23
4	5	5	4	5	4	27
5	5	4	4	4	3	25
4	4	4	4	3	4	23
5	4	3	4	5	4	25
5	5	5	4	4	4	27

### Y Kepercayaan Nasabah

Y1_1	Y1_2	Y1_3	Y1_4	Y1_5	Y1_6	TOTAL.Y
5	5	4	4	4	4	26
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	3	3	2	19
4	4	3	4	5	5	25
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	4	4	5	27
4	4	2	4	3	3	20
5	5	4	4	4	4	26
4	4	5	4	4	2	23
4	4	5	4	4	4	25
4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	4	4	4	22
5	5	5	5	4	3	27
2	2	2	2	2	2	12
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	5	4	4	4	25
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	3	3	3	3	20
4	4	3	5	4	4	24
3	2	3	3	3	3	17
4	3	4	4	4	4	23
5	5	4	5	5	4	28
3	3	3	3	3	3	18
4	5	4	4	4	4	25
4	4	3	4	4	4	23
5	3	3	4	3	1	19
4	3	1	2	4	3	17
3	4	5	1	2	3	18
2	3	4	5	1	2	17
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24

2	3	4	5	1	2	17
3	4	5	2	1	5	20
3	2	1	3	4	5	18
2	3	4	5	1	3	18
3	4	5	3	2	1	18
3	4	5	1	2	3	18
3	2	1	3	2	3	14
2	1	2	3	2	1	11
3	2	1	3	2	1	12
2	1	3	4	5	2	17
4	4	4	5	4	4	25
5	4	3	3	4	5	24
3	4	5	4	3	5	24
5	4	3	4	5	3	24
3	4	5	4	3	4	23
5	4	3	2	1	3	18
1	3	4	5	4	3	20
2	1	3	4	5	4	19
2	3	3	4	3	2	17
2	3	4	5	5	4	23
5	5	4	5	4	5	28
5	4	3	4	5	4	25
5	4	4	5	5	4	27
4	5	4	3	4	5	25
5	5	3	5	4	5	27
3	5	4	3	4	5	24
1	3	4	3	3	3	17
1	1	2	1	3	4	12
3	4	5	4	3	4	23
5	5	3		3	5	21
3	5	5	3	3	5	24
4	5	4	4	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	3	3	21
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	3	4	5	3	4	24
4	5	3	5	3	3	23
5	4	4	5	5	4	27
3	3	3	5	3	3	20
	4	4	4	4	4	20
4	5	3	4	4	4	24
4	3	4	4	5	4	24
4	3	4	5	3	4	23
3	4	5	4	3	4	23

4	4	5	5	4	3	25
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	4	4	5	23
5	5	5	3	4	4	26
5	5	5	5	5	4	29
5	5	4	5	4	5	28
5	5	5	3	4	4	26
3	4	5	5	4	3	24
5	4	5	5	4	5	28
3	3	3	3	3	4	19
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	5	5	29
4	4	5	4	3	5	25
3	4	5	4	3	4	23
4	5	5	4	5	5	28

#### LAMPIRAN IV Tabel MSI

<b>X1,1</b>	<b>X1,2</b>	<b>X1,3</b>	<b>X1,4</b>	<b>X1,5</b>	<b>X1,6</b>	<b>X1,7</b>	<b>X1,8</b>
3,41894	4,38292	4,40611	3,42327	2,44683	3,6596	3,22122	3,28658
3,41894	3,18263	3,31985	3,42327	3,44087	3,6596	3,22122	3,28658
2,44698	2,27486	3,31985	3,42327	2,44683	1,65329	2,25478	1,69918
3,41894	3,18263	3,31985	1,67836	3,44087	3,6596	3,22122	3,28658
3,41894	2,27486	3,31985	2,46949	3,44087	3,6596	2,25478	3,28658
2,44698	4,38292	4,40611	4,52049	4,61394	4,79329	4,44965	4,44965
4,52673	3,18263	3,31985	3,42327	4,61394	3,6596	3,22122	2,3788
4,52673	4,38292	4,40611	3,42327	4,61394	3,6596	4,44965	4,44965
2,44698	3,18263	2,46803	2,46949	3,44087	2,61922	3,22122	3,28658
3,41894	2,27486	4,40611	2,46949	4,61394	2,61922	3,22122	1,69918
3,41894	2,27486	4,40611	3,42327	4,61394	4,79329	4,44965	4,44965
3,41894	3,18263	3,31985	3,42327	3,44087	2,61922	2,25478	3,28658
3,41894	3,18263	3,31985	3,42327	3,44087	3,6596	3,22122	3,28658
2,44698	3,18263	3,31985	2,46949	2,44683	2,61922	3,22122	3,28658
4,52673	4,38292	4,40611	4,52049	4,61394	2,61922	3,22122	2,3788
2,44698	1,67836	1,69559	2,46949	2,44683	2,61922	2,25478	2,3788
4,52673	3,18263	4,40611	4,52049	4,61394	4,79329	4,44965	4,44965
4,52673	4,38292	4,40611	4,52049	4,61394	4,79329	4,44965	4,44965
3,41894	2,27486	3,31985	4,52049	3,44087	3,6596	2,25478	2,3788
2,44698	2,27486	2,46803	2,46949	2,44683	2,61922	2,25478	2,3788
2,44698	2,27486	2,46803	2,46949	3,44087	3,6596	3,22122	3,28658
3,41894	3,18263	3,31985	3,42327	3,44087	3,6596	3,22122	3,28658
3,41894	3,18263	3,31985	3,42327	3,44087	3,6596	3,22122	3,28658
3,41894	3,18263	3,31985	3,42327	3,44087	3,6596	3,22122	3,28658
3,41894	4,38292	3,31985	2,46949	4,61394	4,79329	4,44965	2,3788
4,52673	4,38292	2,46803	4,52049	3,44087	2,61922	3,22122	3,28658
3,41894	4,38292	3,31985	2,46949	4,61394	2,61922	3,22122	3,28658
4,52673	4,38292	3,31985	2,46949	3,44087	2,61922	4,44965	3,28658
2,44698	2,27486	2,46803	2,46949	2,44683	2,61922	2,25478	2,3788
3,41894	3,18263	3,31985	3,42327	3,44087	3,6596	3,22122	3,28658
3,41894	2,27486	4,40611	4,52049	3,44087	2,61922	3,22122	2,3788
2,44698	2,27486	2,46803	2,46949	2,44683	2,61922	2,25478	2,3788
3,41894	3,18263	3,31985	3,42327	3,44087	3,6596	3,22122	2,3788
2,44698	2,27486	2,46803	2,46949	2,44683	2,61922	2,25478	2,3788
3,41894	3,18263	4,40611	2,46949	3,44087	2,61922	3,22122	3,28658
3,41894	2,27486	1	1	3,44087	2,61922	2,25478	3,28658
3,41894	2,27486	1,69559	2,46949	3,44087	2,61922	4,44965	2,3788
4,52673	3,18263	2,46803	1,67836	2,44683	3,6596	4,44965	3,28658

3,41894	3,18263	3,31985	3,42327	3,44087	3,6596	3,22122	3,28658
3,41894	3,18263	3,31985	3,42327	3,44087	3,6596	3,22122	3,28658
2,44698	3,18263	2,46803	1	1,65558	4,79329	1,63001	2,3788
2,44698	1	1,69559	2,46949	3,44087	1,65329	2,25478	2,3788
3,41894	2,27486	1	1,67836	2,44683	3,6596	4,44965	2,3788
1,63001	1	2,46803	3,42327	4,61394	2,61922	1,63001	1
1,63001	1	2,46803	1	1,65558	2,61922	3,22122	4,44965
1,63001	1	2,46803	1	1,65558	2,61922	2,25478	1
1	1,67836	2,46803	3,42327	4,61394	2,61922	3,22122	4,44965
1	1,67836	1	1,67836	1	1	1,63001	1,69918
2,44698	3,18263	4,40611	1	1,65558	2,61922	3,22122	4,44965
2,44698	3,18263	2,46803	1,67836	2,44683	3,6596	4,44965	2,3788
2,44698	4,38292	3,31985	3,42327	3,44087	4,79329	3,22122	3,28658
2,44698	3,18263	4,40611	2,46949	3,44087	2,61922	1	4,44965
4,52673	3,18263	2,46803	2,46949	3,44087	4,79329	1	4,44965
2,44698	3,18263	4,40611	3,42327	2,44683	3,6596	1	2,3788
2,44698	3,18263	4,40611	3,42327	2,44683	3,6596	4,44965	3,28658
1	1,67836	2,46803	3,42327	4,61394	2,61922	1,63001	1
2,44698	3,18263	4,40611	3,42327	2,44683	3,6596	4,44965	3,28658
2,44698	3,18263	4,40611	3,42327	2,44683	3,6596	4,44965	3,28658
3,41894	2,27486	1,69559	1,67836	3,44087	3,6596	1,63001	1,69918
3,41894	4,38292	3,31985	2,46949	1	1,65329	2,25478	3,28658
4,52673	3,18263	2,46803	2,46949	4,61394	3,6596	4,44965	3,28658
2,44698	3,18263	4,40611	2,46949	3,44087	3,6596	2,25478	3,28658
3,41894	1,67836	2,46803	2,46949	3,44087	3,6596	2,25478	3,28658
1	1,67836	1,69559	4,52049	4,61394	4,79329	3,22122	2,3788
3,41894	4,38292	3,31985	2,46949	4,61394	3,6596	3,22122	4,44965
4,52673	4,38292	4,40611	4,52049	4,61394	4,79329	4,44965	4,44965
3,41894	4,38292	2,46803	3,42327	2,44683	2,61922	3,22122	4,44965
1,63001	2,27486	2,46803	4,52049	4,61394	4,79329	4,44965	3,28658
1,63001	1	1,69559	4,52049	1	1	2,25478	1,69918
4,52673	4,38292	3,31985	2,46949	3,44087	4,79329	3,22122	4,44965
4,52673	2,27486	3,31985	4,52049	3,44087	4,79329	3,22122	4,44965
2,44698	3,18263	2,46803	2,46949	3,44087	3,6596	3,22122	4,44965
3,41894	3,18263	3,31985	3,42327	3,44087	3,6596	3,22122	3,28658
4,52673	3,18263	2,46803	2,46949	3,44087	4,79329	3,22122	4,44965
4,52673	4,38292	4,40611	4,52049	4,61394	4,79329	4,44965	4,44965
3,41894	3,18263	3,31985	3,42327	3,44087	3,6596	3,22122	3,28658
3,41894	2,27486	3,31985	4,52049	3,44087	4,79329	3,22122	3,28658
2,44698	3,18263	2,46803	3,42327	4,61394	1,65329	1	1
4,52673	4,38292	3,31985	3,42327	3,44087	4,79329	4,44965	4,44965

2,44698	3,18263	2,46803	4,52049	4,61394	4,79329	3,22122	4,44965
2,44698	3,18263	3,31985	2,46949	2,44683	4,79329	3,22122	3,28658
3,41894	4,38292	3,31985	2,46949	3,44087	3,6596	3,22122	3,28658
3,41894	4,38292	3,31985	2,46949	3,44087	3,6596	3,22122	3,28658
3,41894	3,18263	2,46803	3,42327	4,61394	3,6596	3,22122	3,28658
2,44698	3,18263	4,40611	3,42327	2,44683	2,61922	3,22122	4,44965
2,44698	1,67836	2,46803	2,46949	1,65558	2,61922	3,22122	2,3788
2,44698	2,27486	3,31985	4,52049	2,44683	2,61922	3,22122	2,3788
2,44698	2,27486	3,31985	1,67836	2,44683	3,6596	4,44965	2,3788
3,41894	3,18263	4,40611	3,42327	2,44683	2,61922	2,25478	3,28658
4,52673	4,38292	4,40611	4,52049	3,44087	2,61922	4,44965	4,44965
4,52673	3,18263	3,31985	2,46949	2,44683	3,6596	3,22122	1,69918
4,52673	4,38292	4,40611	3,42327	2,44683	2,61922	2,25478	2,3788
4,52673	4,38292	4,40611	3,42327	2,44683	2,61922	2,25478	3,28658
2,44698	3,18263	4,40611	4,52049	3,44087	2,61922	2,25478	2,3788
2,44698	3,18263	4,40611	3,42327	2,44683	3,6596	4,44965	3,28658
3,41894	3,18263	4,40611	2,46949	3,44087	3,6596	4,44965	3,28658
4,52673	4,38292	4,40611	2,46949	2,44683	4,79329	3,22122	1,69918
3,41894	3,18263	4,40611	3,42327	3,44087	4,79329	3,22122	4,44965
2,44698	3,18263	4,40611	3,42327	2,44683	3,6596	4,44965	3,28658
3,41894	3,18263	4,40611	3,42327	3,44087	3,6596	3,22122	4,44965

X2,1	X2,2	X2,3	X2,4	X2,5	X2,6	X2,7	X2,8	X2,9	X2,10	X2,11	X2,12
3,24752	2,46258	3,19306	1,8134	3,41402	1,81812	3,57902	3,38948	4,66847	2,33311	2,98433	2,3685
3,24752	3,38134	3,19306	3,38579	3,41402	3,48693	3,57902	3,38948	3,48702	3,2859	2,98433	3,33494
1,67836	1,76133	1,67836	1	1,69559	1,81812	2,57092	2,34013	3,48702	3,2859	2,1457	2,3685
3,24752	2,46258	3,19306	1,8134	3,41402	1,81812	2,57092	3,38948	4,66847	3,2859	4,14039	1,69559
3,24752	2,46258	3,19306	3,38579	3,41402	2,59826	3,57902	3,38948	3,48702	3,2859	2,98433	3,33494
4,38292	4,55415	1,67836	3,38579	4,58827	4,58258	4,71621	4,64045	4,66847	4,42545	4,14039	4,56337
3,24752	3,38134	2,3526	3,38579	3,41402	3,48693	3,57902	3,38948	2,48622	3,2859	4,14039	4,56337
2,3526	2,46258	2,3526	2,49732	3,41402	2,59826	3,57902	3,38948	4,66847	4,42545	4,14039	4,56337
3,24752	3,38134	3,19306	3,38579	3,41402	3,48693	2,57092	2,34013	3,48702	3,2859	2,98433	3,33494
1,67836	1,76133	2,3526	1	1,69559	1,81812	2,57092	2,34013	2,48622	2,33311	2,98433	3,33494
4,38292	4,55415	4,28733	4,55126	4,58827	4,58258	4,71621	4,64045	4,66847	4,42545	4,14039	4,56337
3,24752	3,38134	2,3526	3,38579	3,41402	3,48693	3,57902	2,34013	3,48702	3,2859	2,98433	3,33494
3,24752	3,38134	3,19306	3,38579	3,41402	3,48693	3,57902	3,38948	3,48702	3,2859	2,98433	3,33494
4,38292	3,38134	2,3526	2,49732	3,41402	2,59826	2,57092	3,38948	2,48622	2,33311	2,1457	2,3685
1,67836	2,46258	2,3526	2,49732	3,41402	1,81812	4,71621	4,64045	4,66847	3,2859	4,14039	4,56337
1,67836	2,46258	2,3526	1,8134	2,45199	1	1,65329	2,34013	2,48622	2,33311	2,1457	2,3685

3,24752	3,38134	4,28733	4,55126	4,58827	4,58258	4,71621	4,64045	4,66847	4,42545	4,14039	3,33494
4,38292	4,55415	4,28733	4,55126	4,58827	4,58258	4,71621	4,64045	4,66847	4,42545	4,14039	4,56337
4,38292	3,38134	4,28733	4,55126	3,41402	3,48693	3,57902	3,38948	3,48702	3,2859	2,1457	3,33494
2,3526	2,46258	2,3526	2,49732	2,45199	2,59826	2,57092	2,34013	2,48622	2,33311	2,1457	2,3685
2,3526	3,38134	3,19306	3,38579	3,41402	3,48693	3,57902	3,38948	3,48702	3,2859	2,98433	2,3685
3,24752	3,38134	3,19306	3,38579	3,41402	3,48693	3,57902	3,38948	3,48702	3,2859	2,98433	3,33494
3,24752	3,38134	3,19306	3,38579	3,41402	3,48693	3,57902	3,38948	3,48702	3,2859	2,98433	3,33494
3,24752	3,38134	3,19306	3,38579	3,41402	3,48693	3,57902	3,38948	3,48702	3,2859	2,98433	3,33494
4,38292	4,55415	3,19306	3,38579	3,41402	4,58258	4,71621	4,64045	4,66847	4,42545	4,14039	4,56337
4,38292	4,55415	4,28733	2,49732	4,58827	4,58258	4,71621	4,64045	4,66847	4,42545	4,14039	4,56337
3,24752	3,38134	3,19306	1,8134	3,41402	1,81812	2,57092	2,34013	3,48702	2,33311	2,1457	2,3685
2,3526	3,38134	3,19306	3,38579	3,41402	3,48693	2,57092	3,38948	3,48702	3,2859	2,98433	3,33494
2,3526	2,46258	2,3526	3,38579	2,45199	3,48693	2,57092	2,34013	2,48622	2,33311	2,1457	2,3685
3,24752	3,38134	3,19306	3,38579	3,41402	2,59826	3,57902	3,38948	3,48702	3,2859	2,98433	3,33494
3,24752	3,38134	4,28733	4,55126	3,41402	3,48693	4,71621	4,64045	3,48702	3,2859	2,98433	3,33494
2,3526	2,46258	2,3526	2,49732	2,45199	2,59826	2,57092	2,34013	2,48622	2,33311	2,1457	2,3685
3,24752	2,46258	3,19306	3,38579	3,41402	3,48693	2,57092	3,38948	4,66847	2,33311	2,98433	3,33494
2,3526	2,46258	2,3526	2,49732	2,45199	2,59826	2,57092	2,34013	2,48622	2,33311	2,98433	3,33494
3,24752	3,38134	3,19306	2,49732	3,41402	3,48693	3,57902	1,61242	2,48622	3,2859	2,98433	3,33494
3,24752	2,46258	1,67836	2,49732	4,58827	3,48693	3,57902	3,38948	3,48702	4,42545	4,14039	3,33494
3,24752	4,55415	1	3,38579	3,41402	2,59826	4,71621	3,38948	2,48622	4,42545	2,1457	4,56337
3,24752	2,46258	1,67836	1	2,45199	3,48693	2,57092	2,34013	3,48702	2,33311	2,98433	4,56337
3,24752	3,38134	3,19306	3,38579	3,41402	3,48693	3,57902	3,38948	3,48702	3,2859	2,98433	3,33494
3,24752	3,38134	3,19306	3,38579	3,41402	3,48693	3,57902	3,38948	3,48702	3,2859	2,98433	3,33494
3,24752	2,46258	1	2,49732	1,69559	2,59826	3,57902	1,61242	2,48622	2,33311	2,98433	3,33494
2,3526	1,76133	1	1,8134	2,45199	1	1,65329	2,34013	3,48702	4,42545	2,1457	3,33494
1	1,76133	2,3526	3,38579	2,45199	4,58258	3,57902	2,34013	3,48702	2,33311	4,14039	2,3685
1	1,76133	2,3526	3,38579	4,58827	1,81812	2,57092	1	2,48622	3,2859	4,14039	2,3685
2,3526	3,38134	4,28733	1,8134	1	2,59826	3,57902	4,64045	2,48622	3,2859	4,14039	2,3685
1	1,76133	2,3526	3,38579	1	1,81812	2,57092	3,38948	1,65329	2,33311	2,98433	1,69559
1,67836	1,76133	1	2,49732	1,69559	2,59826	3,57902	4,64045	3,48702	2,33311	2,98433	2,3685
1,67836	1	1,67836	1	1,69559	2,59826	1	1,61242	2,48622	3,2859	4,14039	1
1	1,76133	1	1,8134	2,45199	3,48693	4,71621	2,34013	3,48702	4,42545	2,1457	3,33494
1	1,76133	2,3526	3,38579	4,58827	3,48693	2,57092	1,61242	1	2,33311	2,98433	4,56337
3,24752	2,46258	4,28733	3,38579	4,58827	4,58258	4,71621	3,38948	4,66847	3,2859	4,14039	3,33494
4,38292	3,38134	2,3526	4,55126	2,45199	3,48693	4,71621	3,38948	2,48622	1	1	1,69559
2,3526	3,38134	4,28733	3,38579	2,45199	2,59826	3,57902	4,64045	3,48702	1	1	1,69559
2,3526	3,38134	4,28733	3,38579	2,45199	3,48693	4,71621	3,38948	2,48622	1,59203	1	1,69559
3,24752	2,46258	1,67836	1	1,69559	2,59826	3,57902	4,64045	3,48702	2,33311	2,1457	3,33494
1,67836	2,46258	3,19306	4,55126	3,41402	2,59826	3,57902	4,64045	3,48702	2,33311	2,1457	3,33494
2,3526	3,38134	4,28733	3,38579	2,45199	3,48693	4,71621	3,38948	2,48622	3,2859	1,58134	2,3685

2,3526	3,38134	4,28733	3,38579	2,45199	3,48693	4,71621	3,38948	2,48622	3,2859	1,58134	2,3685
3,24752	3,38134	3,19306	3,38579	2,45199	1,81812	2,57092	3,38948	3,48702	1,59203	1,58134	1,69559
4,38292	1	3,19306	4,55126	4,58827	1	1	1	1,65329	1	1,58134	1
4,38292	2,46258	3,19306	1,8134	4,58827	1,81812	2,57092	3,38948	4,66847	2,33311	2,98433	3,33494
4,38292	3,38134	3,19306	1,8134	2,45199	1	1,65329	4,64045	3,48702	1,59203	4,14039	4,56337
2,3526	3,38134	3,19306	1,8134	2,45199	1,81812	2,57092	3,38948	3,48702	1,59203	2,1457	3,33494
4,38292	4,55415	3,19306	3,38579	4,58827	4,58258	3,57902	4,64045	4,66847	2,33311	2,1457	3,33494
3,24752	3,38134	1,67836	1,8134	4,58827	3,48693	2,57092	3,38948	4,66847	2,33311	4,14039	4,56337
2,3526	4,55415	4,28733	4,55126	4,58827	4,58258	4,71621	2,34013	4,66847	4,42545	2,98433	2,3685
4,38292	3,38134	4,28733	4,55126	2,45199	4,58258	3,57902	2,34013	3,48702	2,33311	2,1457	4,56337
2,3526	4,55415	3,19306	2,49732	3,41402	4,58258	3,57902	2,34013	1,65329	1	1	1
4,38292	4,55415	4,28733	4,55126	4,58827	4,58258	3,57902	4,64045	2,48622	3,2859	4,14039	3,33494
3,24752	4,55415	3,19306	2,49732	3,41402	2,59826	3,57902	2,34013	2,48622	4,42545	4,14039	4,56337
4,38292	4,55415	2,3526	2,49732	3,41402	4,58258	3,57902	1	1	4,42545	2,98433	4,56337
2,3526	3,38134	3,19306	2,49732	3,41402	3,48693	2,57092	3,38948	3,48702	2,33311	2,98433	3,33494
3,24752	3,38134	3,19306	3,38579	3,41402	3,48693	3,57902	3,38948	3,48702	3,2859	1	3,33494
4,38292	3,38134	4,28733	4,55126	4,58827	3,48693	2,57092	3,38948	3,48702	3,2859	2,98433	4,56337
4,38292	4,55415	4,28733	4,55126	4,58827	4,58258	4,71621	4,64045	4,66847	4,42545	4,14039	4,56337
3,24752	3,38134	3,19306	3,38579	3,41402	3,48693	3,57902	3,38948	3,48702	3,2859	2,98433	3,33494
3,24752	4,55415	4,28733	3,38579	4,58827	3,48693	3,57902	3,38948	4,66847	3,2859	4,14039	4,56337
2,3526	1	4,28733	2,49732	1	2,59826	1,65329	3,38948	1,65329	2,33311	2,1457	2,3685
3,24752	4,55415	3,19306	3,38579	4,58827	4,58258	3,57902	3,38948	3,48702	4,42545	2,98433	3,33494
2,3526	1	3,19306	2,49732	3,41402	2,59826	3,57902	2,34013	2,48622	3,2859	4,14039	4,56337
3,24752	4,55415	4,28733	2,49732	3,41402	4,58258	4,71621	4,64045	4,66847	4,42545	4,14039	3,33494
2,3526	2,46258	2,3526	3,38579	3,41402	2,59826	2,57092	2,34013	3,48702	3,2859	2,98433	3,33494
3,24752	2,46258	3,19306	2,49732	2,45199	3,48693	2,57092	4,64045	3,48702	3,2859	2,98433	3,33494
4,38292	3,38134	2,3526	3,38579	3,41402	3,48693	4,71621	2,34013	3,48702	4,42545	4,14039	3,33494
2,3526	3,38134	4,28733	2,49732	2,45199	2,59826	2,57092	3,38948	4,66847	3,2859	2,1457	3,33494
3,24752	3,38134	2,3526	3,38579	3,41402	2,59826	2,57092	3,38948	4,66847	2,33311	4,14039	4,56337
2,3526	2,46258	3,19306	2,49732	3,41402	2,59826	2,57092	2,34013	2,48622	3,2859	2,1457	3,33494
3,24752	3,38134	4,28733	4,55126	4,58827	2,45199	3,48693	2,57092	3,38948	4,66847	4,42545	2,98433
3,24752	4,55415	4,28733	3,38579	3,41402	4,58258	3,57902	3,38948	4,66847	4,42545	2,98433	2,3685
4,38292	4,55415	4,28733	4,55126	4,58827	3,48693	3,57902	3,38948	3,48702	4,42545	4,14039	4,56337
3,24752	3,38134	3,19306	2,49732	2,45199	2,59826	3,57902	3,38948	3,48702	4,42545	2,98433	3,33494
4,38292	4,55415	4,28733	4,55126	2,45199	2,59826	3,57902	3,38948	3,48702	2,33311	4,14039	4,56337
3,24752	3,38134	2,3526	1,8134	2,45199	2,59826	2,57092	4,64045	4,66847	4,42545	2,98433	2,3685
4,38292	3,38134	2,3526	2,49732	3,41402	4,58258	4,71621	3,38948	2,48622	4,42545	4,14039	2,3685
2,3526	2,46258	2,3526	2,49732	2,45199	2,59826	2,57092	2,34013	2,48622	3,2859	4,14039	3,33494
4,38292	3,38134	2,3526	3,38579	3,41402	3,48693	4,71621	3,38948	4,66847	3,2859	4,14039	3,33494
4,38292	2,46258	4,28733	4,55126	3,41402	2,59826	4,71621	4,64045	3,48702	2,33311	2,98433	3,33494
3,24752	4,55415	3,19306	3,38579	4,58827	2,59826	2,57092	3,38948	4,66847	3,2859	4,14039	3,33494

2,3526	3,38134	4,28733	3,38579	2,45199	3,48693	4,71621	3,38948	2,48622	3,2859	4,14039	3,33494
2,3526	2,46258	2,3526	3,38579	4,58827	3,48693	4,71621	3,38948	3,48702	4,42545	4,14039	3,33494

X3,1	X3,2	X3,3	X3,4	X3,5	X3,6
2,41414	3,65177	2,54359	2,43518	3,11545	2,32556
3,30714	3,65177	3,55727	3,35657	3,11545	3,3607
2,41414	2,59201	2,54359	2,43518	2,1752	2,32556
3,30714	3,65177	3,55727	3,35657	2,1752	3,3607
2,41414	3,65177	3,55727	3,35657	3,11545	3,3607
3,30714	3,65177	3,55727	4,58258	3,11545	4,53917
2,41414	2,59201	2,54359	2,43518	2,1752	2,32556
1,65558	2,59201	2,54359	2,43518	2,1752	2,32556
1,65558	2,59201	2,54359	3,35657	2,1752	3,3607
2,41414	3,65177	2,54359	2,43518	3,11545	3,3607
3,30714	3,65177	3,55727	3,35657	3,11545	3,3607
3,30714	3,65177	3,55727	3,35657	3,11545	3,3607
3,30714	3,65177	3,55727	3,35657	3,11545	3,3607
1,65558	2,59201	2,54359	2,43518	2,1752	2,32556
2,41414	1	3,55727	3,35657	2,1752	3,3607
2,41414	2,59201	2,54359	2,43518	2,1752	2,32556
3,30714	3,65177	3,55727	3,35657	3,11545	3,3607
4,42704	4,91277	4,61394	4,58258	4,28733	4,53917
4,42704	4,91277	4,61394	4,58258	4,28733	4,53917
2,41414	2,59201	2,54359	2,43518	2,1752	2,32556
3,30714	3,65177	3,55727	3,35657	3,11545	3,3607
3,30714	3,65177	3,55727	3,35657	3,11545	3,3607
3,30714	3,65177	3,55727	3,35657	3,11545	3,3607
3,30714	3,65177	3,55727	3,35657	3,11545	3,3607
3,30714	3,65177	3,55727	3,35657	3,11545	3,3607
4,42704	4,91277	4,61394	4,58258	4,28733	4,53917
2,41414	2,59201	2,54359	3,35657	3,11545	2,32556
4,42704	4,91277	3,55727	3,35657	3,11545	4,53917
2,41414	2,59201	2,54359	2,43518	2,1752	2,32556
3,30714	3,65177	3,55727	3,35657	3,11545	3,3607
3,30714	3,65177	3,55727	4,58258	3,11545	4,53917
2,41414	2,59201	2,54359	2,43518	2,1752	2,32556
4,42704	4,91277	3,55727	3,35657	4,28733	4,53917
2,41414	2,59201	2,54359	2,43518	2,1752	2,32556
3,30714	4,91277	3,55727	1,79031	3,11545	4,53917
2,41414	4,91277	3,55727	3,35657	4,28733	3,3607

4,42704	3,65177	2,54359	2,43518	3,11545	4,53917
3,30714	4,91277	2,54359	3,35657	4,28733	2,32556
3,30714	3,65177	3,55727	3,35657	3,11545	3,3607
3,30714	3,65177	3,55727	3,35657	3,11545	3,3607
3,30714	4,91277	2,54359	1	1,54503	2,32556
4,42704	3,65177	2,54359	3,35657	4,28733	2,32556
2,41414	3,65177	4,61394	1,79031	1	3,3607
4,42704	3,65177	2,54359	1,79031	1	2,32556
4,42704	3,65177	2,54359	1	1,54503	2,32556
4,42704	3,65177	2,54359	1,79031	1	4,53917
4,42704	3,65177	2,54359	1,79031	1	4,53917
1	1,75313	1	1,79031	2,1752	3,3607
2,41414	3,65177	4,61394	2,43518	3,11545	4,53917
4,42704	3,65177	2,54359	1,79031	1	4,53917
4,42704	4,91277	4,61394	3,35657	3,11545	3,3607
4,42704	3,65177	1	1,79031	2,1752	3,3607
4,42704	3,65177	1,56536	1	4,28733	3,3607
2,41414	3,65177	1,56536	1	2,1752	3,3607
4,42704	3,65177	2,54359	3,35657	4,28733	2,32556
4,42704	3,65177	2,54359	1,79031	2,1752	3,3607
2,41414	3,65177	4,61394	3,35657	2,1752	1
3,30714	4,91277	3,55727	2,43518	3,11545	1
1,65558	2,59201	1,56536	1,79031	3,11545	1,51338
1	1,75313	2,54359	4,58258	4,28733	3,3607
3,30714	4,91277	2,54359	3,35657	4,28733	3,3607
2,41414	4,91277	3,55727	4,58258	2,1752	3,3607
3,30714	3,65177	4,61394	4,58258	3,11545	3,3607
3,30714	4,91277	4,61394	4,58258	4,28733	4,53917
3,30714	4,91277	3,55727	3,35657	4,28733	2,32556
3,30714	4,91277	4,61394	4,58258	4,28733	4,53917
3,30714	2,59201	4,61394	4,58258	3,11545	2,32556
1	1,75313	1	4,58258	4,28733	1,51338
4,42704	3,65177	2,54359	3,35657	4,28733	3,3607
4,42704	4,91277	4,61394	4,58258	4,28733	4,53917
4,42704	2,59201	2,54359	3,35657	4,28733	2,32556
4,42704	3,65177	2,54359	3,35657	3,11545	4,53917
3,30714	3,65177	3,55727	3,35657	3,11545	3,3607
4,42704	4,91277	4,61394	4,58258	2,1752	4,53917
4,42704	4,91277	4,61394	4,58258	4,28733	4,53917
3,30714	3,65177	3,55727	3,35657	3,11545	3,3607
4,42704	4,91277	4,61394	4,58258	4,28733	2,32556

3,30714	2,59201	2,54359	2,43518	1,54503	1
3,30714	3,65177	3,55727	3,35657	3,11545	4,53917
3,30714	4,91277	2,54359	4,58258	4,28733	2,32556
4,42704	4,91277	4,61394	3,35657	3,11545	2,32556
3,30714	3,65177	2,54359	3,35657	3,11545	3,3607
3,30714	3,65177	3,55727	3,35657	3,11545	4,53917
3,30714	3,65177	4,61394	3,35657	3,11545	2,32556
4,42704	3,65177	2,54359	3,35657	4,28733	3,3607
1,65558	1,75313	3,55727	2,43518	3,11545	3,3607
2,41414	2,59201	2,54359	2,43518	2,1752	2,32556
2,41414	2,59201	3,55727	3,35657	4,28733	4,53917
2,41414	2,59201	2,54359	4,58258	4,28733	3,3607
2,41414	3,65177	3,55727	4,58258	4,28733	4,53917
2,41414	2,59201	2,54359	2,43518	2,1752	2,32556
3,30714	2,59201	2,54359	3,35657	3,11545	3,3607
2,41414	3,65177	4,61394	2,43518	3,11545	4,53917
4,42704	4,91277	4,61394	2,43518	3,11545	4,53917
2,41414	3,65177	4,61394	3,35657	2,1752	3,3607
3,30714	4,91277	4,61394	3,35657	4,28733	3,3607
4,42704	4,91277	3,55727	3,35657	3,11545	2,32556
3,30714	3,65177	3,55727	3,35657	2,1752	3,3607
4,42704	3,65177	2,54359	3,35657	4,28733	3,3607
4,42704	4,91277	4,61394	3,35657	3,11545	3,3607

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
4,49268	4,4019	3,19378	3,26807	3,30408	3,2873
3,38556	3,20736	3,19378	3,26807	3,30408	3,2873
2,54274	3,20736	3,19378	2,28618	2,3526	1,69918
3,38556	3,20736	2,26683	3,26807	4,49095	4,47455
3,38556	3,20736	3,19378	3,26807	3,30408	3,2873
4,49268	4,4019	4,35657	4,49268	4,49095	4,47455
4,49268	4,4019	3,19378	3,26807	3,30408	4,47455
3,38556	3,20736	1,59203	3,26807	2,3526	2,36292
4,49268	4,4019	3,19378	3,26807	3,30408	3,2873
3,38556	3,20736	4,35657	3,26807	3,30408	1,69918
3,38556	3,20736	4,35657	3,26807	3,30408	3,2873
3,38556	3,20736	3,19378	3,26807	3,30408	2,36292
3,38556	3,20736	3,19378	3,26807	3,30408	3,2873
3,38556	2,27195	2,26683	3,26807	3,30408	3,2873
4,49268	4,4019	4,35657	4,49268	3,30408	2,36292
1,80141	1,63001	1,59203	1,61242	1,67836	1,69918

3,38556	3,20736	3,19378	3,26807	3,30408	3,2873
4,49268	4,4019	4,35657	4,49268	4,49095	4,47455
3,38556	3,20736	4,35657	3,26807	3,30408	3,2873
2,54274	2,27195	2,26683	2,28618	2,3526	2,36292
3,38556	3,20736	3,19378	3,26807	3,30408	3,2873
3,38556	3,20736	3,19378	3,26807	3,30408	3,2873
3,38556	3,20736	3,19378	3,26807	3,30408	3,2873
3,38556	3,20736	3,19378	3,26807	3,30408	3,2873
4,49268	4,4019	4,35657	4,49268	4,49095	4,47455
4,49268	4,4019	4,35657	4,49268	4,49095	4,47455
3,38556	3,20736	2,26683	2,28618	2,3526	2,36292
3,38556	3,20736	2,26683	4,49268	3,30408	3,2873
2,54274	1,63001	2,26683	2,28618	2,3526	2,36292
3,38556	2,27195	3,19378	3,26807	3,30408	3,2873
4,49268	4,4019	3,19378	4,49268	4,49095	3,2873
2,54274	2,27195	2,26683	2,28618	2,3526	2,36292
3,38556	4,4019	3,19378	3,26807	3,30408	3,2873
3,38556	3,20736	2,26683	3,26807	3,30408	3,2873
4,49268	2,27195	2,26683	3,26807	2,3526	1
3,38556	2,27195	1	1,61242	3,30408	2,36292
2,54274	3,20736	4,35657	1	1,67836	2,36292
1,80141	2,27195	3,19378	4,49268	1	1,69918
3,38556	3,20736	3,19378	3,26807	3,30408	3,2873
3,38556	3,20736	3,19378	3,26807	3,30408	3,2873
1,80141	2,27195	3,19378	4,49268	1	1,69918
2,54274	3,20736	4,35657	1,61242	1	4,47455
2,54274	1,63001	1	2,28618	3,30408	4,47455
1,80141	2,27195	3,19378	4,49268	1	2,36292
2,54274	3,20736	4,35657	2,28618	1,67836	1
2,54274	3,20736	4,35657	1	1,67836	2,36292
2,54274	1,63001	1	2,28618	1,67836	2,36292
1,80141	1	1,59203	2,28618	1,67836	1
2,54274	1,63001	1	2,28618	1,67836	1
1,80141	1	2,26683	3,26807	4,49095	1,69918
3,38556	3,20736	3,19378	4,49268	3,30408	3,2873
4,49268	3,20736	2,26683	2,28618	3,30408	4,47455
2,54274	3,20736	4,35657	3,26807	2,3526	4,47455
4,49268	3,20736	2,26683	3,26807	4,49095	2,36292
2,54274	3,20736	4,35657	3,26807	2,3526	3,2873
4,49268	3,20736	2,26683	1,61242	1	2,36292
1	2,27195	3,19378	4,49268	3,30408	2,36292
1,80141	1	2,26683	3,26807	4,49095	3,2873
1,80141	2,27195	2,26683	3,26807	2,3526	1,69918

1,80141	2,27195	3,19378	4,49268	4,49095	3,2873
4,49268	4,4019	3,19378	4,49268	3,30408	4,47455
4,49268	3,20736	2,26683	3,26807	4,49095	3,2873
4,49268	3,20736	3,19378	4,49268	4,49095	3,2873
3,38556	4,4019	3,19378	2,28618	3,30408	4,47455
4,49268	4,4019	2,26683	4,49268	3,30408	4,47455
2,54274	4,4019	3,19378	2,28618	3,30408	4,47455
1	2,27195	3,19378	2,28618	2,3526	2,36292
1	1	1,59203	1	2,3526	3,2873
2,54274	3,20736	4,35657	3,26807	2,3526	3,2873
4,49268	4,4019	2,26683	2,28618	2,3526	4,47455
2,54274	4,4019	4,35657	2,28618	2,3526	4,47455
3,38556	4,4019	3,19378	3,26807	4,49095	3,2873
3,38556	3,20736	3,19378	3,26807	3,30408	3,2873
3,38556	2,27195	3,19378	3,26807	2,3526	2,36292
4,49268	4,4019	4,35657	4,49268	4,49095	4,47455
3,38556	3,20736	3,19378	3,26807	3,30408	3,2873
4,49268	2,27195	3,19378	4,49268	2,3526	3,2873
3,38556	4,4019	2,26683	4,49268	2,3526	2,36292
4,49268	3,20736	3,19378	4,49268	4,49095	3,2873
2,54274	2,27195	2,26683	4,49268	2,3526	2,36292
2,54274	3,20736	3,19378	3,26807	3,30408	3,2873
3,38556	4,4019	2,26683	3,26807	3,30408	3,2873
3,38556	2,27195	3,19378	3,26807	4,49095	3,2873
3,38556	2,27195	3,19378	4,49268	2,3526	3,2873
2,54274	3,20736	4,35657	3,26807	2,3526	3,2873
3,38556	3,20736	4,35657	4,49268	3,30408	2,36292
2,54274	2,27195	2,26683	2,28618	2,3526	2,36292
2,54274	2,27195	3,19378	3,26807	3,30408	4,47455
4,49268	4,4019	4,35657	2,28618	3,30408	3,2873
4,49268	4,4019	4,35657	4,49268	4,49095	3,2873
4,49268	4,4019	3,19378	4,49268	3,30408	4,47455
4,49268	4,4019	4,35657	2,28618	3,30408	3,2873
2,54274	3,20736	4,35657	4,49268	3,30408	2,36292
4,49268	3,20736	4,35657	4,49268	3,30408	4,47455
2,54274	2,27195	2,26683	2,28618	2,3526	3,2873
3,38556	3,20736	3,19378	3,26807	3,30408	3,2873
4,49268	4,4019	4,35657	3,26807	4,49095	4,47455
3,38556	3,20736	4,35657	3,26807	2,3526	4,47455
2,54274	3,20736	4,35657	3,26807	2,3526	3,2873
3,38556	4,4019	4,35657	3,26807	4,49095	4,47455

## LAMPIRAN V Tabel Hasil SPSS

### **Uji Validitas**

Variabel X<sub>1</sub> Kepuasan

VARIABEL	ITEM PERTANYAAN	R HITUNG	R TABEL	STATUS
	X1.1	0,671	0,1966	VALID
	X1.2	0,753	0,1966	VALID
	X1.3	0,670	0,1966	VALID
	X1.4	0,536	0,1966	VALID
	X1.5	0,570	0,1966	VALID
	X1.6	0,663	0,1966	VALID
	X1.7	0,608	0,1966	VALID
	X1.8	0,676	0,1966	VALID

Variabel X<sub>2</sub> Risiko

VARIABEL	ITEM PERTANYAAN	R HITUNG	R TABEL	STATUS
	X2.1	0,623	0,1966	VALID
	X2.2	0,745	0,1966	VALID
	X2.3	0,517	0,1966	VALID
	X2.4	0,581	0,1966	VALID
	X2.5	0,664	0,1966	VALID
	X2.6	0,670	0,1966	VALID
	X2.7	0,664	0,1966	VALID
	X2.8	0,548	0,1966	VALID
	X2.9	0,588	0,1966	VALID
	X2.10	0,576	0,1966	VALID
	X2.11	0,471	0,1966	VALID
	X2.12	0,579	0,1966	VALID

Variabel X Penerapan Teknologi Biometrik

VARIABEL	ITEM PERTANYAAN	R HITUNG	R TABEL	STATUS
	X3.1	0,611	0,1966	VALID
	X3.2	0,721	0,1966	VALID
	X3.3	0,721	0,1966	VALID
	X3.4	0,683	0,1966	VALID
	X3.5	0,624	0,1966	VALID
	X3.6	0,574	0,1966	VALID

### Variabel Y Kepercayaan

VARIABEL	ITEM PERTANYAAN	R HITUNG	R TABEL	STATUS
	Y.1	0,754	0,1966	VALID
	Y.2	0,814	0,1966	VALID
	Y.3	0,627	0,1966	VALID
	Y.4	0,598	0,1966	VALID
	Y.5	0,707	0,1966	VALID
	Y.6	0,715	0,1966	VALID

### Uji Reliability

Reliability Statistics		
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kepuasan ( $X_1$ )	0,798	8
Risiko ( $X_2$ )	0,840	12
Teknologi Biometrik ( $X_3$ )	0,731	6
Kepercayaan Nasabah (Y)	0,796	6

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual

N	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	
Mean	.0000000
Std.	2.87155284
Deviation	
Most Extreme Differences	
Absolute	.061
Positive	.054
Negative	-.061
Test Statistic	.061
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

### Uji Multikolonearitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>		
	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1	X1	.540	1.852
	X2	.421	2.377
	X3	.540	1.853

a. Dependent Variable: Y

### Uji heteroskedastisitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.304	1.078		3.066	.003
	X1	.059	.049	.167	1.224	.224
	X2	-.024	.038	-.099	-.641	.523
	X3	-.081	.062	-.177	-1.296	.198

a. Dependent Variable: abs\_res

### Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.691	1.846		1.457	.148
	X1	.192	.083	.234	2.304	.023
	X2	.246	.065	.433	3.769	.000
	X3	.102	.107	.097	.960	.339

a. Dependent Variable: Y

### Uji T (Parsial)

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.691	1.846		1.457	.148
	X1	.192	.083	.234	2.304	.023
	X2	.246	.065	.433	3.769	.000
	X3	.102	.107	.097	.960	.339

a. Dependent Variable: Y

### Uji Simultan F

Model	ANOVA <sup>a</sup>					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	715.613	3	238.538	28.052	.000 <sup>b</sup>
	Residual	816.336	96	8.503		
	Total	1531.949	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

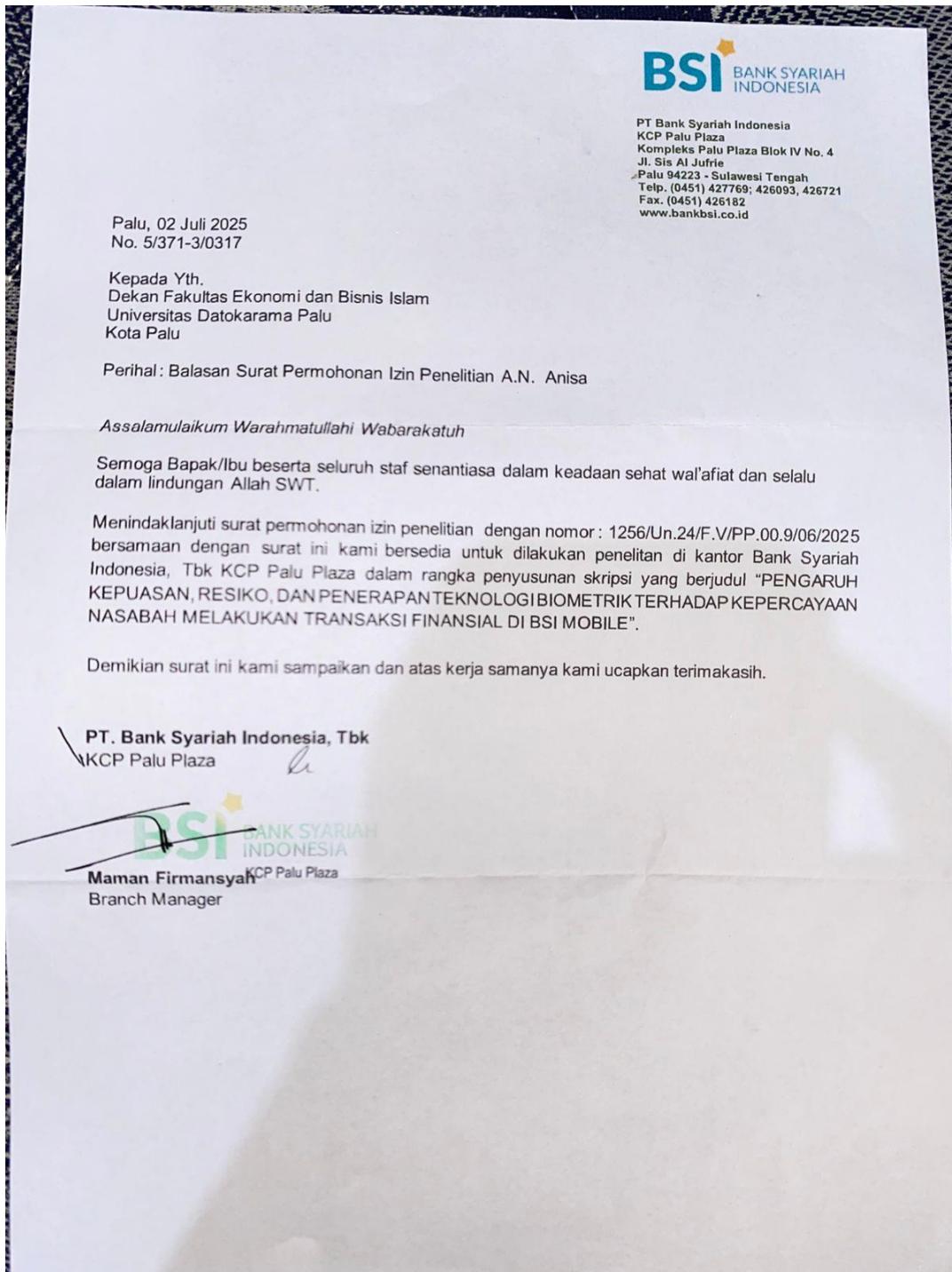
### Hasil Uji Koefisien Determinan (R2)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.683 <sup>a</sup>	.467	.450	2.91608

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

## LAMPIRAN VI Surat Balasan Bank Syariah Indonesia



## LAMPIRAN VII Dokumentasi





## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. Identitas Diri**

Nama : Anisah  
Tempat Tanggal Lahir : Malonas, 25 Maret 2003  
NIM : 21.5.15.0042  
Alamat Rumah : Jl. Lasoso  
Kecamatan Palu Barat  
Kota Palu  
No. WA : 0813 – 8860 - 9723  
Email : anisaah2503@gmail.com  
Nama Ayah : Usman  
Nama Ibu : Aisyah



### **B. Riwayat Pendidikan**

1. SD, Tahun lulus : SD Negeri 6 Dampelas (2015)
2. SMP/MTs, Tahun lulus : SMP Negeri 4 Dampelas (2018)
3. SMA/MA, Tahun lulus : SMA Negeri 2 Dampelas (2021)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU  
جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالـ  
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Diponegoro No.23 Palu, Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.  
Website : [www.uindatokarama.ac.id](http://www.uindatokarama.ac.id) email: [humas@uindatokarama.ac.id](mailto:humas@uindatokarama.ac.id)

### PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

Nama : Anisah..... NIM : 215150042.....  
TTL : Malang, 25 Maret 2003 Jenis Kelamin : Perempuan.....  
Jurusan : Perbankan Syariah Semester : 6.....  
Alamat : Jln. Laroso HP : 0818 8060 9923

Judul :

o Judul I

Analisis Perbandingan Proses dan kecepatan layanan jadi cash offline  
dan online di bank Syariah Indonesia (Studi komparatif pengalaman  
masyarakat dalam menggunakan layanan jadi cash di bank BSI)

✓ Judul II

Analisis Pengaruh kewajiban, Risiko dan Penerapan teknologi informasi  
terhadap kepercayaan masyarakat melakukan transaksi finansial di  
BSI Mobile

o Judul III

Analisis Persepsi kewajiban Mahasiswa generasi KIP dalam  
mengoptimalkan penggunaan layanan perbankan di era digital  
(Studi pada mahasiswa KIP UIN Datokarama Palu)

Palu, 5 September 2024  
Mahasiswa,

Anisah  
NIM 215150042

Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan :

Acc Judul 2

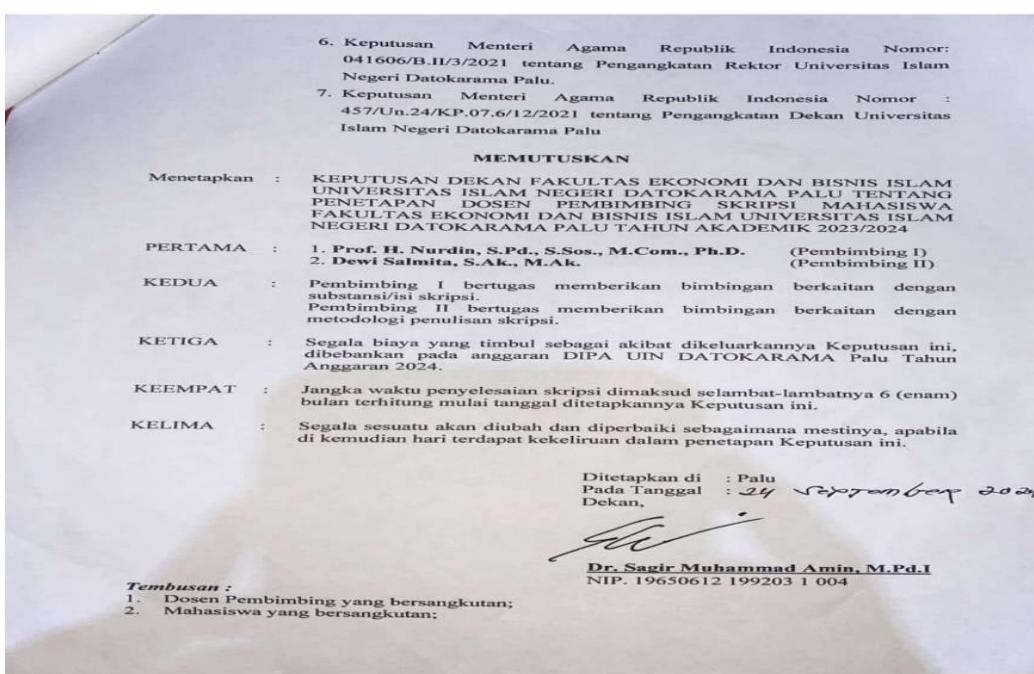
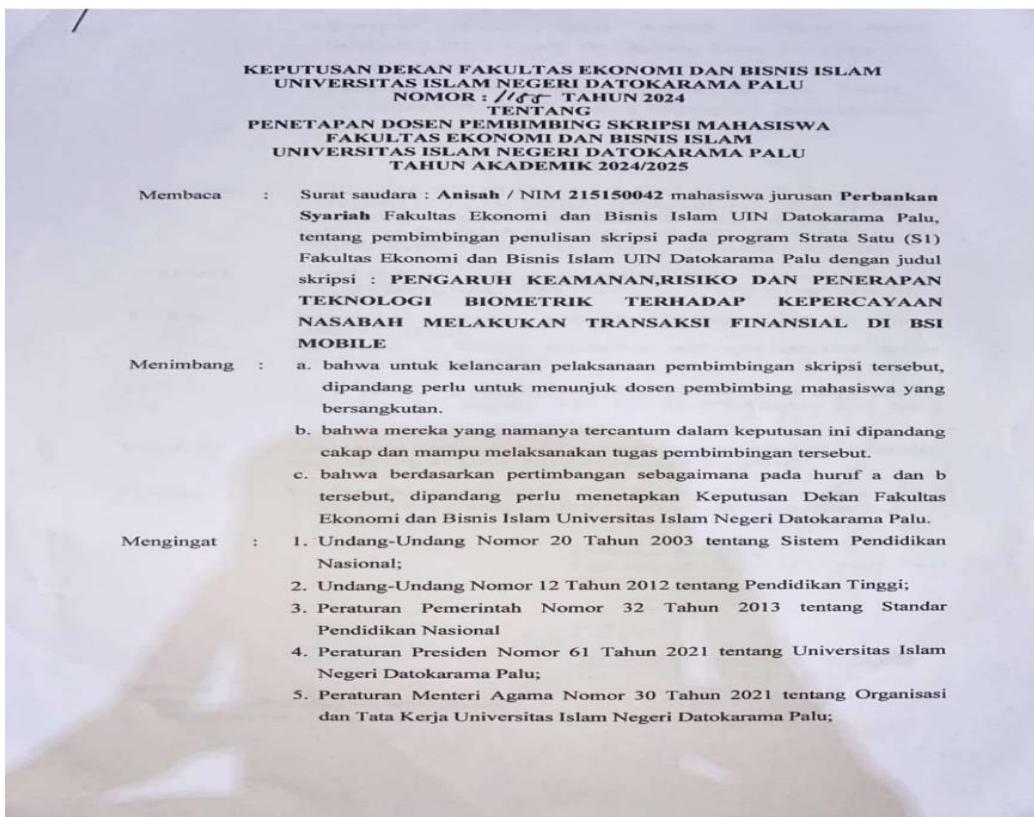
Pembimbing I : Prof. Nurdin, M.Pd

Pembimbing II: Dewi Sulmita, M.Kn  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan BIDANG AKADEMIK DAN  
KELEMBAGAAN,

Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E.  
NIP. 19860204 201403 1 002

Ketua Jurusan,

Abdul Jalil, S.E., M.M  
NIP. 19871110 201903 1 006



Dipindai dengan CamScanner



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو

STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.

Website : [www.uindatokaramapalu.ac.id](http://www.uindatokaramapalu.ac.id) email: [humas@uindatokaramapalu.ac.id](mailto:humas@uindatokaramapalu.ac.id)

Nomor *Mo. 4/ Un.24 / F.IV / PP.00.9 / 06 / 2025*

2 Juni 2025

Sifat : Penting

Lampiran :-

Hal : Izin Penelitian

Yth.

Bank BSI KCP Palu Plaza

di -

Tempat

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa (i) yang tersebut di bawah ini :

Nama : Anisah  
NIM : 21.5.15.0042  
TTL : Malonas, 25 Maret 2003  
Semester : VIII  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Alamat : Jl. Lasoso

Bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. *Pengaruh Kepuasan, Risiko dan penerapan Teknologi Biometrik Terhadap Kepercayaan Nasabah Melakukan Transaksi Finansial Di BSI Mobile*

Untuk maksud tersebut diharapkan kiranya kepada yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk mengadakan penelitian di BSI KCP Palu Plaza

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalam.*



Dekan,

*Sagir Muhammad Amin*