

## Analisis User Friendly, Benefit Dan Resiko Penggunaan Qris Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Nagari Cabang Siteba

Henryanto Abaharis<sup>1✉</sup>, Rahma Zelita<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP Padang

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui user friendly (kemudahan penggunaan), benefit (manfaat) dan risiko penggunaan QRIS Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah bank nagari cabang siteba. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel terikat, yaitu kepuasan nasabah (Y), dan variabel bebas yaitu user friendly (X1), benefit (X2), dan risiko penggunaan (X3). Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*. Dengan menggunakan pengujian uji instrument (uji validitas dan uji realibilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas) kemudian regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa user friendly tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Benefit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan QRIS Mobile Banking. Sedangkan risiko penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan QRIS Mobile Banking.

**Kata Kunci:** *User Friendly, Benefit, Risiko, Qris Mobile Banking, Kepuasan Nasabah.*

### Abstract

*The purpose of this study is to determine the user friendliness, benefits and risks of using QRIS Mobile Banking on customer satisfaction of Bank Nagari Siteba branch. The variables used in this study include the bound variable, namely customer satisfaction (Y), and the independent variable, namely user friendly (X1), benefit (X2), and risk of use (X3). This type of research uses a quantitative method, data collection through the distribution of questionnaires to 100 respondents using non-probability sampling techniques. By using instrumental test tests (validity test and reality test), classroom assumption test (normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test) then multiple linear regression and hypothesis test using the SPSS application. The results of the study show that user friendliness does not have a positive and significant influence on customer satisfaction. Benefits have a positive and significant effect on customer satisfaction in using QRIS Mobile Banking. Meanwhile, the risk of use has no effect on customer satisfaction in using QRIS Mobile Banking.*

**Keywords:** *User Friendliness, Benefits, Risks, Qris Mobile Banking, Customer Satisfaction*

Copyright (c) 2025 Henryanto Abaharis

✉ Corresponding author :

Email Address : [henryantoabaris@akbpstie.ac.id](mailto:henryantoabaris@akbpstie.ac.id)

## PENDAHULUAN

Di tengah kemajuan era digital saat ini, kemajuan teknologi modern telah mempengaruhi sektor perbankan sehingga membawa perubahan yang signifikan pada beberapa aspek kehidupan. Dikutip dari [padangmedia.com](https://padangmedia.com) (2021) Bank Nagari, yang merupakan singkatan dari (BPD) PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat, resmi mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 5 februari 2020, untuk mengimpelentasikan sistem pembayaran digital berbasis QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*). Tujuan

Analisis User Friendly, Benefit Dan Resiko Penggunaan Qris Mobile Banking.....

*implementasi* kode QR standar Indonesia adalah untuk memfasilitasi transaksi keuangan yang inklusif, mencakup berbagai latar belakang masyarakat, serta mendorong partisipasi generasi muda (Sihaloho et al.,2020). *QRIS mobile banking* Bank Nagari dapat diterima dengan mudah oleh generasi muda karena dapat memudahkan dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun dengan cepat dan efisien. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan dalam bertransaksi di Bank Nagari.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, antara lain Kualitas produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga, Biaya. Kepuasan dapat diartikan sebagai rasa puas, rasa senang dan lega yang dirasakan seseorang setelah menggunakan suatu produk atau jasa (Rifa'i,2023). Menurut Ariyanto,(2023) Kepuasan merupakan respon emosional dari seorang pelanggan terhadap layanan yang diterimanya, yang berkaitan dengan terpenuhinya kebutuhan maupun keinginan pelanggan. Menurut Ummah, (2019) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat kebahagiaan yang dirasakan setelah membandingkan hasil yang diperoleh dengan ekspektasi yang dimiliki. Kesenangan atau ketidakpuasan yang muncul melalui hubungan antara ekspektasi dan pengalaman dalam menggunakan suatu layanan. Kepuasan nasabah merupakan perasaan puas yang muncul ketika harapan nasabah sesuai dengan pelayanan yang diterimanya. Hal yang paling penting dalam dunia bisnis adalah konsep kepuasan pelanggan, yang berfungsi untuk menarik minat konsumen. Perusahaan harus memberikan pelayanan berkualitas terbaik agar dapat terus mempertahankan kepercayaan pelanggan (Azizah & Abaharis, 2024).

Pentingnya hal ini dapat dilihat dari peran nasabah yang signifikan dalam memberikan kontribusi terhadap pendapatan, secara eksplisit maupun implisit, yang mendukung kelangsungan eksistensi perusahaan dalam melakukan *user friendly* suatu aplikasi (Febriana, 2016).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (*user friendly*) memiliki peran penting dalam menarik perhatian konsumen terhadap teknologi, termasuk dalam penggunaan layanan perbankan digital. Menurut Romadon & Nurhapsari (2020), istilah *user friendly* merujuk pada teknologi yang mudah digunakan dan dipelajari oleh pengguna. Meskipun teknologi tersebut canggih dan modern, kemudahan akses dan penggunaan menjadi faktor yang mempengaruhi kenyamanan nasabah. Atieq & Nurpiani (2022) menambahkan bahwa *user friendly* mengacu pada sejauh mana suatu teknologi dapat dipahami, dipelajari, dan dioperasikan dengan cara yang sederhana oleh penggunanya. Yanti & Adhiyani (2021) juga menyatakan bahwa kemudahan dalam menggunakan dompet digital dapat meningkatkan ketertarikan konsumen untuk terus menggunakan layanan transaksi. Oleh karena itu, dapat diduga bahwa kemudahan penggunaan QRIS mobile banking Bank Nagari Cabang Siteba berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (H1).

Selain *user friendly*, manfaat (benefit) yang diperoleh dari penggunaan teknologi juga menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan nasabah. Menurut Davis (2011), manfaat merujuk pada keyakinan seseorang terhadap kemampuan teknologi untuk meningkatkan kinerja dan efektivitasnya. Taryanda et al. (2024) menyatakan bahwa manfaat yang dirasakan seseorang berkaitan dengan peningkatan kinerja dan efektivitas dalam menyelesaikan tugas, yang menjadikan teknologi perbankan digital lebih menarik. Akyuwen (2020) mengungkapkan bahwa manfaat teknologi perbankan digital mencakup efisiensi biaya, perluasan layanan, dan peningkatan transaksi yang mendukung kinerja keuangan. Sejalan dengan itu, penggunaan mobile banking memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas pengguna. Oleh karena itu, dapat diduga bahwa manfaat dari QRIS mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (H2).

Selain itu, risiko penggunaan teknologi juga menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 11/25/PBI/2009, risiko diartikan sebagai potensi kerugian yang muncul akibat suatu kejadian tertentu. Risiko ini mencerminkan ketidakpastian yang dihadapi konsumen ketika mereka tidak dapat memprediksi konsekuensi dari keputusan pembelian yang mereka buat

(Wibowo, 2022). Semakin besar ketidakpastian atau dampak negatif yang ditimbulkan, semakin tinggi persepsi risiko dari konsumen, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Oleh karena itu, risiko penggunaan QRIS mobile banking juga diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Nagari Cabang Siteba (H3).

## METODOLOGI

Metode penelitian yang diterapkan adalah penelitian kuantitatif. Populasi merujuk pada keseluruhan elemen yang ingin kita ambil kesimpulannya. Elemen dalam populasi adalah objek atau subjek yang menjadi fokus pengukuran dalam penelitian (Ekayanti & Syafdaningsih 2023). Populasi dalam penelitian ini merupakan nasabah Bank Nagari Cabang Siteba yang telah pernah menscan QRIS dalam melakukan pembiayaan non tunai. Menurut Ekayanti & Syafdaningsih, (2023) sampel merujuk pada jumlah dan ciri-ciri dari suatu populasi, terutama ketika populasi tersebut besar dan tidak memungkinkan bagi peneliti untuk mempelajari keseluruhannya. Oleh karena itu, sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar mencerminkan karakteristik populasi secara akurat. Penelitian ini menerapkan teknik *nonprobability sampling* dengan pendekatan *sampling insidental*. *Nonprobability sampling* adalah metode pengambilan sampel di mana tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang setara untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2020). Jadi sampel yang di ambil dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah sebagai berikut 1) Wawancara, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dan narasumber secara tatap muka untuk melakukan tanya jawab tentang penelitian, dengan kemajuan teknologi saat ini wawancara juga dapat dilakukan melalui berbagai media seperti google form, email, dan media sosial lainnya. 2) Kuesioner, metode pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat berupa pertanyaan terbuka maupun tertutup, serta dapat disampaikan secara langsung, melalui pos, atau secara online. 3) Observasi, digunakan untuk mendapatkan gambaran atau fenomena yang terjadi pada responden yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

### Defenisi Operasional Variabel

Penelitian ini terdiri dari variabel dependen dan variabel independen yaitu kepuasan nasabah(Y), *user friendly*(X1), *benefit*(X2), risiko penggunaan(X3). Defenisi operasional variabel masing-masing variabel dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 1.** Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel Penelitian	Defenisi	Indikator	Sumber
1	Kepuasan nasabah bank nagari (Y)	Mendefenisikan kepuasan sebagai tingkat kebahagiaan yang dirasakan setelah membandingkan hasil yang diperoleh dengan ekspektasi yang dimiliki.	1 Kesesuaian harapan 2 Minat berkunjung kembali 3 Kesediaan Merekomendasikan	(Ummah, 2019)
2	<i>User friendly</i> (Kemudahan penggunaan) (X1)	Kemudahan dalam menggunakan dompet digital dapat menarik	1. Mudah digunakan 2. Mudah di pahami 3. Praktis	(Yanti & Adhiyani, 2021)

No	Variabel Penelitian	Defenisi	Indikator	Sumber
3	<i>Benefit</i> (Manfaat) (X2)	perhatian konsumen untuk tetap menggunakan layanan transaksi secara terus-menerus. perbankan digital memberikan keuntungan yang signifikan baik bagi pihak bank maupun nasabah. Keuntungan mencakup efisiensi biaya, perluasan layanan, dan peningkatan transaksi yang mendukung kinerja keuangan.	1 Efektivitas 2 Memberikan manfaat 3 Meningkatkan kinerja	(Taryanda et al., 2024)
4	Risiko penggunaan (X3)	Menyatakan bahwa risiko mencerminkan ketidakpastian serta konsekuensi yang berkaitan dengan tindakan konsumen.	1. Risiko privasi 2. Risiko keamanan 3. Risiko kinerja	(Taryanda et al., 2024)

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yang pertama uji instrument penelitian. Uji instrumen penelitian yang digunakan ialah uji validitas, uji reabilitas. Selanjutnya uji asumsi klasik, uji asumsi klasik yang digunakan ialah uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan analisis deskriptif (TCR). Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data mengikuti distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji *komogorov-smirnov* satu sampel, dengan level signifikansi  $\alpha$  0,05 (Sugiyono, 2017). Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengevaluasi apakah terdapat hubungan yang sangat erat antara variabel independen dalam model regresi berganda. Salah satu cara untuk mengidentifikasi multikolinieritas adalah dengan menghitung *VIF* (*Variance Inflation Factor*). Tolerance dengan standar *VIF* 10 dan tolerance 0,1 (Sugiyono, 2017). Uji heteroskedastisitas ialah *indicator* yang dipakai untuk mengukur uji heteroskedostisitas adalah uji *glejser* dengan standar 0,05 (Sugiyono, 2017). Analisis deskriptif (TCR) atau Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2013).

Regresi linear berganda adalah salah satu metode analisis data yang kerap digunakan oleh peneliti dalam studi kuantitatif (Sugiyono, 2017). Regresi linier berganda yang diterapkan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana  $Y$  merupakan variable kepuasan nasabah;  $\alpha$  merupakan konstanta;  $\beta_1$  Koefisien Regresi *User Friendly*;  $X_1$  *User Friendly*;  $\beta_2$  Koefisien Regresi *Benefit*;  $X_2$  *Benefit*;  $\beta_3$  Koefisien Regresi Risiko Penggunaan;  $X_3$  Risiko Penggunaan;  $e$  Tingkat Kesalahan.

Model persamaan diatas digunakan untuk pengujian hipotesis. Secara statistic, hipotesis diartikan sebagai pernyataan mengenai kondisi populasi (*parameter*) yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian (Sugiyono, 2013). Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan metode uji  $t$ , yang bertujuan untuk mengevaluasi apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara terpisah (Sugiyono, 2017).

Untuk menguji hipotesis, indikator  $t$ - statistik dan taraf signifikan 5% digunakan. Hasilnya sebagai berikut :

1. jika  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$  atau nilai signifikansi kurang dari 5% hipotesis dapat diterima. Sehingga disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. jika  $T_{hitung}$  lebih kecil dari  $T_{tabel}$  atau nilai signifikansi besar dari 5% hipotesis ditolak, sehingga disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

**Tabel 2.** Uji validitas variabel kepuasan nasabah ( $Y$ )

Item pernyataan	<i>Corrected Item- Total Correlation</i>	<i>Rule Of Thumb (Standar)</i>	Ket
Y.1	0,400	0,3	Valid
Y.2	0,634	0,3	Valid
Y.3	0,696	0,3	Valid
Y.4	0,546	0,3	Valid
Y.5	0,547	0,3	Valid
Y.6	0,577	0,3	Valid
Y.7	0,654	0,3	Valid
Y.8	0,538	0,3	Valid
Y.9	0,577	0,3	Valid

*Sumber: Data SPSS tahun 2025*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat semua item pernyataan di atas valid dengan nilai *Corrected Item -Total Correlation* dari 0,696 - 0,400 atau dengan kata lain terdapat 9 butir pertanyaan yang digunakan dalam variabel kepuasan nasabah memiliki *Corrected Item -Total Correlation*  $>0,3$ . Dengan demikian pernyataan tersebut dapat digunakan untuk mengukur pengujian selanjutnya.

**Tabel 3.** Uji validitas variabel *User friendly* ( $X_1$ )

Item Pernyataan	<i>Corrected Item - Total Correlation</i>	<i>Rule Of Thumb (Standar)</i>	Ket
X1.1	0,649	0,3	Valid
X1.2	0,712	0,3	Valid
X1.3	0,675	0,3	Valid
X1.4	0,544	0,3	Valid
X1.5	0,601	0,3	Valid
X1.6	0,657	0,3	Valid
X1.7	0,527	0,3	Valid
X1.8	0,636	0,3	Valid
X1.9	0,691	0,3	Valid

*Sumber: Data SPSS tahun 2025*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat semua item pernyataan di atas valid dengan nilai *Corrected Item -Total Correlation* dari 0,712 - 0,527 atau dengan kata lain terdapat 9 butir

pertanyaan yang digunakan dalam variabel *user friendly* memiliki *Corrected Item -Total Correlation* >0,3. Dengan demikian pernyataan tersebut dapat digunakan untuk mengukur pengujian selanjutnya.

**Tabel 4.** Uji validitas variabel *Benefit* (X2)

Item Pernyataan	<i>Corrected Item - Total Correlation</i>	<i>Rule Of Thumb</i> (Standar)	Ket
X2.1	0,643	0,3	Valid
X2.2	0,570	0,3	Valid
X2.3	0,627	0,3	Valid
X2.4	0,471	0,3	Valid
X2.5	0,580	0,3	Valid
X2.6	0,579	0,3	Valid
X2.7	0,464	0,3	Valid
X2.8	0,440	0,3	Valid
X2.9	0,395	0,3	Valid

Sumber: Data SPSS tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat semua item pernyataan di atas valid dengan nilai *Corrected Item -Total Correlation* dari 0,395 - 0,643 atau dengan kata lain terdapat 9 butir pertanyaan yang digunakan dalam variabel *benefit* memiliki *Corrected Item -Total Correlation* >0,3. Dengan demikian pernyataan tersebut dapat digunakan untuk mengukur pengujian selanjutnya.

**Tabel 5.** Uji validitas variabel Resiko Penggunaan (X3)

Item Pernyataan	<i>Corrected Item - Total Correlation</i>	<i>Rule Of Thumb</i> (Standar)	Ket
X3.1	0,430	0,3	Valid
X3.2	0,516	0,3	Valid
X3.3	0,609	0,3	Valid
X3.4	0,517	0,3	Valid
X3.5	0,425	0,3	Valid
X3.6	0,567	0,3	Valid
X3.7	0,521	0,3	Valid
X3.8	0,483	0,3	Valid
X3.9	0,526	0,3	Valid

Sumber: Data SPSS tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat semua item pernyataan di atas valid dengan nilai *Corrected Item -Total Correlation* dari 0,425 - 0,609 atau dengan kata lain terdapat 9 butir pertanyaan yang digunakan dalam variabel resiko penggunaan memiliki *Corrected Item -Total Correlation* >0,3. Dengan demikian pernyataan tersebut dapat digunakan untuk mengukur pengujian selanjutnya.

### Uji Reliabilitas

Instrumen yang *reliable* merupakan instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2020).

**Tabel 6.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	<i>Rule Of Thumb</i> (Standar)	Ket
Kepuasan Nasabah(Y)	0,745	0,6	Reliabel
<i>User friendly</i> (X1)	0,813	0,6	Reliabel
<i>Benefit</i> (X2)	0,683	0,6	Reliabel
Resiko Penggunaan (X3)	0,641	0,6	Reliabel

Sumber : Data SPSS tahun 2025

Dapat dilihat dari data tabel di atas hasil pengolahan menyatakan nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepuasan nasabah, *user friendly*, *benefit*, dan resiko penggunaan >0,6.

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa jawaban yang di berikan responden sudah reliable sehingga itu tahap pengelolaan data selanjutnya dapat dilakukan.

### Analisis Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

**Tabel 7.** Hasil Uji Normalitas

Asymp. Sig. (2-tailed)	Alpha	Ket
0,095	0,05	Terdistribusi Normal

Sumber : Data SPSS tahun 2025

Berdasarkan hasil uji normalitas di atas dapat di simpulkan bahwa data terdistribusi normal, karena Asymp.Sig. 0,095 yang mana lebih besar dari pada Alpha 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal. Dengan demikian pengelolaan data selanjutnya dapat dilakukan.

#### Uji Multikolinearitas

**Tabel 8.** Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Ket
	Tolerance	VIF	
<i>User friendly</i> (X1)	0,943	1,060	Tidak terdapat gejala multikolinearitas
<i>Benefit</i> (X2)	0,950	1,052	Tidak terdapat gejala multikolinearitas
Resiko Penggunaan (X3)	0,987	1,013	Tidak terdapat gejala multikolinearitas

Sumber : Data SPSS tahun 2025

Dapat dilihat dari hasil uji multikolinearitas di atas bahwa nilai tolerance variabel *user friendly*, *benefit*, dan resiko penggunaan lebih besar dari pada nilai tolerance yaitu 0,1, dan pada nilai VIF dapat diketahui bahwa nilai VIF disini lebih kecil yaitu 10. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel independen tidak terdapat gejala multikolinearitas.

#### Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 9.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Alpha	Ket
<i>User friendly</i> (X1)	0,963	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Benefit</i> (X2)	0,254	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Resiko Penggunaan (X3)	0,083	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Data SPSS tahun 2025

Berdasarkan hasil dari uji heteroskedastisitas di atas yang mana pengujiannya menggunakan SPSS dapat dilihat bahwa nilai signifikan setiap variabel independen diatas yaitu lebih besar dari nilai Alpha 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak terjadi heteroskedastisitas.

## Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 10. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Dependen	Konstanta Dan Variabel Independen	Koefisien Regresi	Sig.
	Konstanta (a)	20,825	0,000
Kepuasan Nasabah (Y)	<i>User friendly</i> (X1)	0,085	0,262
	<i>Benefit</i> (X2)	0,439	0,000
	Resiko Penggunaan (X3)	-0,030	0,736

Sumber: Data SPSS tahun 2025

$$Y = 20,825 + 0,085 X_1 + 0,439X_2 - 0,030X_3 + e$$

Artinya, persamaan diatas memperlihatkan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara persial, sehingga dapat disimpulkan :

1. Nilai konstanta adalah 20,825. Artinya jika pada variabel *User friendly* (X1), *benefit* (X2), resiko penggunaan (X3) tidak ada maka kepuasan nasabah (Y) bernilai 20,825 konstan.
2. Nilai X1 adalah 0,085. Artinya koefisien regresi *user friendly* menunjukkan arah yang positif. Jika *user friendly* dapat meningkatkan suatu kemudahan dalam penggunaan aplikasi maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan QRIS sebesar 0,085 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.
3. penggunaan aplikasi maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan QRIS sebesar 0,439 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap konstan..
4. Nilai X3 -0,030 artinya koefisien regresi resiko penggunaan menunjukkan arah yang negative. Jika resiko penggunaan dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam penggunaan QRIS maka akan mengurangi keputusan nasabah dalam menggunakan QRIS sebesar -0,030 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap konstan..

## Uji Hipotesis

Tabel 11. Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel Independen	T-tabel	T-hitung	Sig	Kesimpulan
<i>User friendly</i> (X1)	1,98498	1,129	0,262	H1 ditolak
<i>Benefit</i> (X2)	1,98498	4,468	0,000	H2 diterima
Resiko Penggunaan (X3)	1,98498	-0,339	0,736	H3 ditolak

Sumber: Data SPSS tahun 2025

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (variabel dependen). Pengaruh *user friendly* (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y). Terlihat signifikan  $0,262 > 0,05$  dan nilai  $T_{hitung} 1,129 < T_{tabel} 1,98498$  dimana signifikan lebih besar dari 0,05 dan  $T_{hitung}$  lebih kecil dari  $T_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *User friendly* (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Pengaruh *benefit* (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y). Terlihat signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $T_{hitung} 4,468 > T_{tabel} 1,98498$  dimana signifikan lebih kecil dari 0,05 dan  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *benefit* (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Pengaruh resiko penggunaan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y). Terlihat signifikan  $0,736 > 0,05$  dan nilai  $T_{hitung} -0,339 > T_{tabel} 1,98498$  dimana signifikan lebih kecil dari 0,05 dan  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel resiko penggunaan (X3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

## **Pembahasan**

### **Pengaruh *User Friendly* terhadap Kepuasan Nasabah dalam penggunaan *QRIS Mobile Banking***

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama (H1), ditemukan bahwa variabel *user friendly* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan *QRIS Mobile Banking*. Dimana nilai  $T_{hitung}$  lebih kecil dari pada  $T_{tabel}$  dan nilai signifikan lebih besar dari nilai alpha. Maka dalam penelitian ini hipotesis pertama (H1) ditolak.

Hal ini dikarenakan kemudahan penggunaan *QRIS Mobile Banking* tidak selalu menjadi faktor utama dalam kepuasan nasabah. Meski tampilan yang sederhana dan transaksi yang cepat belum tentu membuat pengguna lebih nyaman dalam menggunakannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Atieq & Nurpiani,(2022) yang menyatakan bahwa variabel kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Selain itu, penelitian yang dilakukan Saputri,(2024) juga menyatakan variabel kemudahan tidak memiliki pengaruh secara signifikan pada keputusan konsumen melakukan pembayaran menggunakan *QRIS BSI Mobile*. Penelitian yang dilakukan oleh Laloan et al.,( 2023) menyatakan variabel kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat pengguna *e-payment QRIS* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado.

### **Pengaruh *Benefit* terhadap Kepuasan Nasabah dalam penggunaan *QRIS Mobile Banking***

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua (H2), ditemukan bahwa variabel *benefit* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan dalam penggunaan *QRIS mobile banking* dimana nilai  $T_{hitung}$  lebih besar dari pada nilai  $T_{tabel}$  dan nilai signifikan lebih kecil dari nilai alpha. Maka dalam penelitian ini hipotesis kedua (H2) diterima.

Hal ini dikarenakan *QRIS* adalah metode pembayaran digital yang efisien, cepat, dan aman, sehingga mempermudah serta meningkatkan kenyamanan dalam bertransaksi. Dengan cakupan penggunaan yang luas, *QRIS* mendukung berbagai jenis pembayaran tanpa membebani biaya tambahan kepada konsumen. Selain itu, integrasinya dengan *Mobile Banking* serta mendorong masyarakat non-tunai menjadi semakin penting dalam perkembangan keuangan digital. Seiring dengan bertambahnya merchant yang menerima *QRIS* dan berbagai promo menarik yang ditawarkan, sistem pembayaran ini semakin populer dan mudah diterapkan oleh masyarakat.

Penelitian yang sejalan dengan penelitian ini ialah penelitian Atieq & Nurpiani, (2022) yang menyatakan jika suatu teknologi memberikan manfaat bagi penggunanya maka semakin besar pula minat nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking*. Penelitian Saputri, (2024) menyatakan variabel manfaat memiliki pengaruh secara signifikan pada keputusan konsumen melakukan pembayaran menggunakan *QRIS BSI Mobile*. Penelitian menurut Laloan et al., (2023) menyatakan manfaat merupakan faktor yang mempengaruhi minat pengguna *e-payment QRIS* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado.

### **Pengaruh *Resiko Penggunaan* terhadap Kepuasan Nasabah dalam penggunaan *QRIS Mobile Banking***

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga (H3), ditemukan bahwa variabel *resiko penggunaan* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan *qris mobile banking*. Dimana nilai  $T_{hitung}$  lebih kecil dari  $T_{tabel}$  dan nilai signifikan lebih besar dari nilai alpha. Maka dalam penelitian ini hipotesis ketiga (H3) ditolak.

Hal ini dikarenakan penggunaan *QRIS* dalam *Mobile Banking* memiliki risiko seperti kebocoran data, kesalahan dalam proses pembayaran, serta gangguan teknis yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Jika bank mampu menjamin keamanan, memberikan layanan yang responsif, dan mengatasi kendala dengan baik, maka tingkat kepercayaan pengguna akan meningkat. Oleh karena itu, upaya peningkatan sistem keamanan,

pelayanan yang cepat tanggap, serta edukasi kepada pengguna menjadi faktor utama dalam mempertahankan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Atieq & Nurpiani,(2022) yang menyatakan variabel risiko merupakan suatu persepsi atau pandangan *subyektif* seseorang akan ketidakpastian dan konsekuensi negatif dalam melakukan suatu kegiatan. Menurut Kamarudin et al.,(2022) dalam penelitiannya menyatakan variabel resiko tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking di Kabupaten Mamuju. Hasil penelitian Nursyahida & Hasanuddin,(2021) mengatakan nilai  $T_{hitung} = 1,696 < T_{tabel} = 1,9917$  atau  $sig = 0,94 > \alpha = 0,05$  artinya, tidak Terdapat pengaruh risiko terhadap keputusan bertransaksi menggunakan *Peer to Peer Lending Syariah*.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian *user friendly*, *benefit* dan resiko penggunaan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan *QRIS mobile banking* yang diolah melalui SPSS, dapat disimpulkan sebagai berikut: hipotesis pertama (H1), *user friendly* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan *QRIS mobile banking* Maka dalam penelitian ini hipotesis pertama (H1) ditolak. Hipotesis kedua (H2), *benefit* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan *QRIS mobile banking* Maka dalam penelitian ini hipotesis kedua (H2) diterima. Hipotesis ketiga (H3), resiko penggunaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan *QRIS mobile banking* Maka dalam penelitian ini hipotesis ketiga (H3) ditolak. Artinya untuk meningkatkan kepercayaan nasabah dalam menggunakan *QRIS Mobile Banking*, bank harus memastikan sistem keamanannya, seperti perlindungan data dan verifikasi ganda. Selain itu, bank perlu mengedukasi nasabah tentang cara bertransaksi yang aman dan menyediakan layanan pelanggan yang cepat tanggap untuk membantu jika ada masalah. Kejelasan dalam kebijakan privasi serta jaminan perlindungan data juga penting agar pengguna merasa lebih aman dan nyaman.

## Referensi :

- Akyuwen, R. (2020). Lebih Mengetahui Digital Banking. In *Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada*.
- Ariyanto, A. (2023). Manajemen Pemasaran. In U. Saripudin (Ed.), *Widina Bhakti Persada Bandung*.
- Ashoer, M., Murdifin, I., Basalamah, J., As'ad, A., & Pramukti, A. (2021, February). Integrating social commerce constructs into mobile application service; a structural equation model. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1783, No. 1, p. 012043). IOP Publishing.
- Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 401-423. <https://doi.org/10.46306/vls.v2i1.109>
- Azizah, N., & Abaharis, H. (2024). 1 st KBP Conference Business THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE RANGKAYO BASA. *March*, 134-151.
- Basalamah, S. A. (2021). The role of work motivation and work environment in improving job satisfaction. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 94-103.
- Basalamah, S. A. (2020). Strategi pemasaran jasa dalam meningkatkan jumlah nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Syariah Makassar. *Jurnal Ekonomika*, 4(1), 73-81.
- Davis, F. D. (2011). Delle vicende dell'agricoltura in Italia; studio e note di C. Bertagnolli. *Delle Vicende Dell'agricoltura in Italia; Studio e Note Di C. Bertagnolli.*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.5962/bhl.title.33621>
- EKAYANTI, Y., & Syafdaningsih, S. (2023). Identifikasi Perilaku Bidang Pengembangan Moral Anak Kelompok B Di Tk It Al-Dhaifullah Desa Betung Kecamatan Abab

- Kabupaten .... *Alfabeta, Bandung*, 27–44.
- Febriana, N. I. (2016). *MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TULUNGAGUNG*.
- Kamarudin, J., Nursiah, N., & ... (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *FORECASTING: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 11–18.
- Laloan, W., Wenas, R., & Loindong, S. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, dan Risiko Terhadap Minat apengguna E-Payment QRIS pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(02), 375–386. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i02.48312>
- Nursyahida, F. I., & Hasanuddin, M. (2021). ... Risiko Pada Aplikasi Investree Terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (Fintech) Peer To Peer .... *Al-Muamalat ...*, 2(1), 82–96.
- Peraturan Bank Indonesia. (2009). Peraturan Bank Indonesia. *Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/25/Pbi/2009*, 28.
- Rifa'i, K. (2023). Kepuasan Konsumen. In M. A. M Hamdi HS, S.IP. & Layout (Eds.), *Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*.
- Romadon, A. S., & Nurhapsari, R. (2020). Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Menggunakan E-Banking Pada Bni 46 Kc Karangayu Semarang Dengan Minat Nasabah Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. *Solusi*, 18(4). <https://doi.org/10.26623/slsi.v18i4.2847>
- Saputri, S. Y. (2024). *Pengaruh Kemudahan , Manfaat dan Risiko Penggunaan Qris Aplikasi BSI Mobile Terhadap Keputusan Konsumen Melakukan Pembayaran di UMKM ( Studi Kasus Pada Filosofi Kue Pancong Kartasura Sukoharjo )*. 3(01), 362–370.
- Sari, D. M., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2021). MANFAAT DAN RISIKO PENGGUNAAN LAYANAN PERBANKAN MELALUI APLIKASI MOBILE BANKING. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(2), 170.
- Sari, N. K., & As' ad, A. (2022). Pengaruh Harga dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Masker Pokana Saat Pandemi di Makassar. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 2(1), 63-70.
- Sihaloho, J. E., Ramadani, A., & Rahmayanti, S. (2020). Implementasi sistem pembayaran quick response indonesia standard universitas sumatera utara. *Manajemen Bisnis*, 17(2), 287–297.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. (ke 1 )*. *Alfabeta, cv*.
- Sugiyono. (2017). *metode penelitian bisnis*.
- Sugiyono. (2020a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.); Kedua). Alfabeta.
- Sugiyono. (2020b). *metode penelitian kuantitatif, kualitatif R&D*.
- Taryanda, M. A., Ferawati, R., & Andriani, B. F. (2024). Pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan risiko terhadap minat menggunakan qris pada masyarakat di kota jambi. 1(3), 87–101.
- Ummah, M. S. (2019). pemasaran dan kepuasan pelanggan. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
- Wibowo, A. (2022). Resiko Manajemen. *Manajemen Resiko*, 1, 1–407.
- Yanti, A. I., & Adhiyani, O. R. (2021). Analisa Pengaruh Iklan, Cashback Dan User Friendly Terhadap Impulse Buying Konsumen Dompot Elektronik Ovo Di Surakarta. *Jurnal MEBIS (Manajemen Dan Bisnis)*, 5(2), 97–109. <https://doi.org/10.33005/mebis.v5i2.109>