

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Perusahaan PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung

Bank Sumsel Babel didirikan pada tanggal 6 November 1957 dengan nama PT Bank Pembangunan Sumatera Selatan berdasarkan Keputusan Panglima Ketua Penguasa Perang Daerah Sriwijaya Tingkat I Sumatera Selatan Nomor 132/SPP/58 tanggal 10 April 1958 yang berlaku surut sejak tanggal 6 November 1957. Terbitnya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah, maka secara resmi seluruh kegiatan Bank Sumsel Babel menjadi milik Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Selatan dengan status badan hukum Perusahaan Daerah.

Setelah mengalami beberapa kali perubahan, Bank Sumsel berubah bentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (PT) dengan Akta Pendirian Nomor 20 tanggal 25 November 2000 dan persetujuan Deputy Gubernur Bank Indonesia tanggal 24 September 2001. Perubahan badan hukum tersebut terhitung tanggal 1 Oktober 2001, dengan berbagai perubahan yang mendasar dan menyeluruh agar Bank Sumsel lebih profesional dan mampu bersaing pada era otonomi daerah. Sejak 7 Maret 1994, Bank telah mengganti logo dan tahun 2001 nama panggilan yang semula BPD Sumatera Selatan berubah menjadi Bank Sumsel.

Pada tahun 2004 Bank Sumsel mendapat izin sebagai bank devisa oleh Bank Indonesia berdasarkan Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia tanggal 19 Juli 2004. Di tahun 2006 Bank Sumsel melakukan ekspansi usaha dengan membuka unit syariah yang berlokasi di Jl. Letkol Iskandar No.537- 538 Palembang. Berdasarkan Pernyataan Keputusan Pemegang Saham Sirkuler Bank Sumsel Nomor 2 tanggal 3 November 2009, maka Bank Sumsel berubah nama menjadi Bank Sumsel Babel. Pada tahun 2011 Bank Sumsel Babel melakukan relokasi Kantor Pusat dari Jl. Kapt. A. Rivai ke Jl. Gub. H.A. Bastari. Sejak tahun 2012 memperkenalkan perluasan jaringan kerja dengan mesin setor tunai atau Cash Deposit Machine (CDM) untuk mempermudah nasabah Bank Sumsel Babel melakukan transaksi setor

tunai tanpa dikenakan biaya apapun, dan layanan jasa Safe Defosit Box (SDB).¹¹⁰

B. Analisis Deskriptif Data Penelitian

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tanggapan responden terhadap masing-masing item pertanyaan yang dikategorikan menjadi 5 kategori yaitu sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah. Perhitungan kategori variabel dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat nilai yang ada pada setiap variabel indikator. Berikut perhitungan kategori variabel menggunakan rumus :

$$\begin{aligned}
 i &= \frac{\text{Range}}{\sum \text{Kategori}} \\
 &= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{5} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 i &= 0,8
 \end{aligned}$$

Sehingga batas mean untuk tiap kategori dapat ditunjukkan sebagai berikut.

Tabel 4. 1
Penentuan Kategori Variabel

Batas mean	Kategori
1 – 1,79	Sangat rendah
1,8 – 2,59	Rendah
2,6 – 3,39	Sedang
3,4 – 4,19	Tinggi
4,2 – 4,99	Sangat tinggi

Berikut ini dijelaskan akumulasi tanggapan responden atau masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Analisis Deskriptif Kemudahan

Dari 85 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diperoleh jawaban mengenai kemudahan sebagai berikut.

¹¹⁰PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung, ‘Laporan Tahunan 2022: Sinergi Lebih Kuat Menjadi Lebih Hebat *Stronger Synergy, Be Extraordinary*’, 2022, 1–814.

Tabel 4. 2
Hasil Analisis Deskriptif Kemudahan

Nama	Pernyataan	Mean	Kategori
KMD1	Aplikasi COB BSB dapat dengan mudah saya operasikan	3.824	Tinggi
KMD2	Saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi COB BSB	3.624	Tinggi
KMD3	Tampilan aplikasi COB BSB mudah untuk dibaca sehingga saya mudah untuk memahaminya	3.753	Tinggi
KMD4	Aplikasi COB BSB bukan sistem yang rumit untuk saya gunakan	3.741	Tinggi
KMD5	Saya merasa aplikasi COB BSB dapat digunakan dimanapun	4.024	Tinggi
KMD6	Pemilihan waktu verifikasi data dapat disesuaikan dengan keinginan saya	3.812	Tinggi
KMD7	Aplikasi COB BSB dapat dengan mudah saya gunakan melalui smartphone	3.812	Tinggi
KMD8	Verifikasi data melalui panggilan video dapat saya lakukan dengan mudah	3.612	Tinggi
KMD9	Saya tidak mengalami kebingungan saat menggunakan aplikasi COB BSB	3.624	Tinggi
KMD10	Secara keseluruhan saya merasa aplikasi COB BSB mudah untuk digunakan	3.741	Tinggi

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4.1.0.0 , 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata skor paling tinggi yaitu 4.024 dengan kategori tinggi yaitu dengan kode KMD5 pada pernyataan “saya merasa aplikasi COB BSB dapat digunakan dimanapun”. Sedangkan penilaian paling terendah pada kode KMD8 yaitu sebesar 3.612 terdapat pada pernyataan “verifikasi data melalui panggilan video dapat saya lakukan dengan mudah”. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwasannya kemudahan memberikan pengaruh yang cukup besar kepada nasabah.

2. Analisis Deskriptif Keamanan

Dari 85 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diperoleh jawaban mengenai keamanan sebagai berikut.

Tabel 4. 3
Hasil Analisis Deskriptif Keamanan

Kode	Pernyataan	Mean	Kategori
KMN1	Saya percaya pada kemampuan aplikasi COB BSB untuk melindungi data privasi saya	3.659	Tinggi
KMN2	Saya tidak khawatir tentang keamanan aplikasi COB BSB	3.612	Tinggi
KMN3	Saya merasa bank sudah cukup memiliki pengendalian keamanan yang baik terhadap aplikasi COB BSB	3.612	Tinggi
KMN4	Saya yakin data pribadi yang ada pada aplikasi COB BSB terjaga dari pihak yang tidak bertanggung jawab	3.671	Tinggi

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4.1.0.0 , 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata skor paling tinggi yaitu 3.671 dengan kategori tinggi yaitu dengan kode KMN4 pada pernyataan “Saya yakin data pribadi yang ada pada aplikasi COB BSB terjaga dari pihak yang tidak bertanggung jawab”. Sedangkan penilaian paling rendah terdapat pada kode KMN2 dan KMN3 sebesar 3.612 dengan pernyataan “Saya tidak khawatir tentang keamanan aplikasi COB BSB” dan “Saya merasa bank sudah cukup memiliki pengendalian keamanan yang baik terhadap aplikasi COB BSB”. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwasannya keamanan memberikan pengaruh yang cukup besar kepada nasabah.

3. Analisis Deskriptif Keputusan Nasabah

Dari 85 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diperoleh jawaban mengenai keamanan sebagai berikut.

Tabel 4. 4
Hasil Analisis Deskriptif Keputusan Nasabah

Kode	Pernyataan	Mean	Kategori
KPT1	Saya menggunakan aplikasi COB BSB karena sesuai dengan kebutuhan	3.835	Tinggi
KPT2	Saya menggunakan aplikasi COB BSB karena dapat dilakukan dari rumah	4.012	Tinggi

KPT3	Saya mencari informasi terlebih dahulu tentang bagaimana cara membuka rekening melalui aplikasi COB BSB	3.753	Tinggi
KPT4	Saya mencari informasi terlebih dahulu mengenai kelebihan dan kekurangan aplikasi COB BSB sebelum menggunakannya	3.812	Tinggi
KPT5	Saya tertarik menggunakan aplikasi COB BSB karena efektif dan efisien	3.835	Tinggi
KPT6	Ada beberapa kelebihan dan kekurangan dalam aplikasi COB BSB namun bisa disesuaikan dengan kebutuhan saya	3.612	Tinggi
KPT7	Saya menggunakan aplikasi COB BSB karena tidak perlu datang ke kantor secara langsung	3.965	Tinggi
KPT8	Saya menggunakan aplikasi COB BSB karena tidak perlu menunggu lama untuk proses pembuatan rekening	3.788	Tinggi
KPT9	Saya akan merekomendasikan kepada teman atau keluarga yang ingin menjadi nasabah Bank Sumsel Babel untuk menggunakan aplikasi COB BSB	3.894	Tinggi
KPT10	Saya akan memberikan informasi yang benar kepada teman atau keluarga terkait aplikasi COB BSB.	3.918	Tinggi

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4.1.0.0 , 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata skor paling tinggi yaitu 4.012 dengan kategori tinggi yaitu dengan kode KPT2 pada pernyataan “Saya menggunakan aplikasi COB BSB karena dapat dilakukan dari rumah”. Sedangkan penilaian terendah pada kode KPT6 sebesar 3.612 terdapat pada pernyataan “Ada beberapa kelebihan dan kekurangan dalam aplikasi COB BSB namun bisa disesuaikan dengan kebutuhan saya”. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwasannya keputusan naasabah memberikan pengaruh yang cukup besar kepada nasabah.

4. Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah

Dari 85 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diperoleh jawaban mengenai keamanan sebagai berikut.

Tabel 4. 5
Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah

Kode	Pernyataan	Mean	Kategori
KPS1	Saya merasa puas menggunakan aplikasi COB BSB.	3.812	Tinggi
KPS2	Saya merasa puas ketika dapat mengakses aplikasi COB BSB dengan cepat dan mudah.	3.718	Tinggi
KPS3	Saya merasa puas menggunakan aplikasi COB BSB untuk pembukaan rekening secara online daripada melakukannya secara manual.	3.800	Tinggi
KPS4	Saya merasa puas karena layanan aplikasi COB BSB menyediakan <i>call center</i> yang bisa dihubungi untuk mengatasi masalah.	3.635	Tinggi
KPS5	Saya merasa puas karena aplikasi COB BSB sudah sesuai antara harapan dan realita	3.576	Tinggi
KPS6	Saya merasa puas dengan penerapan aplikasi COB BSB yang sudah sesuai dengan yang dijanjikan pada saat promosi	3.518	Tinggi

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4.1.0.0 , 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata skor paling tinggi yaitu sebesar 3.812 dengan kategori tinggi yaitu dengan kode KPS1 pada pernyataan “Saya merasa puas menggunakan aplikasi COB BSB” sedangkan penilaian terendah pada kode KPS6 sebesar 3.518 terdapat pada pernyataan “Saya merasa puas dengan penerapan aplikasi COB BSB yang sudah sesuai dengan yang dijanjikan pada saat promosi”. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwasannya kepuasan nasabah memberikan pengaruh yang cukup besar kepada nasabah.

C. Hasil Analisis Data

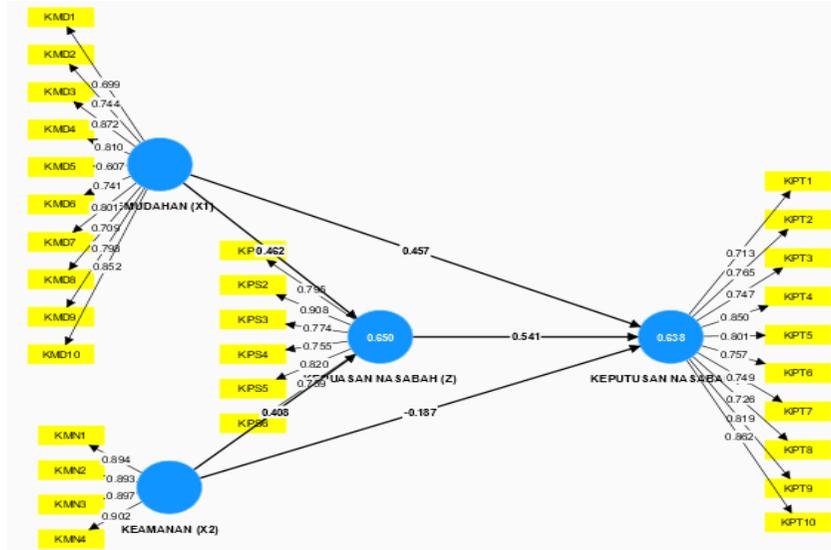
1. Model pengukuran (*outer model*)

a. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Uji validitas indikator reflektif dengan program SmartPLS 4.1.0.0 dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk tiap indikator konstruk. *Rule of Thumb* untuk menilai validitas konvergen adalah nilai *loading factor* > 0.70 serta nilai *average variance inflation factor* (AVE) > 0.50.

Hasil *loading factor* dari masing-masing indikator dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 4. 1
Loading Factor



Sumber : Smart-PLS 4.1.0.0 , 2024

Berdasarkan gambar diatas terlihat bahwa terdapat beberapa *loading factor* yang memiliki nilai kritis 0,70 yang menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut tidak valid, maka untuk model indikator KMD1 dan KMD5 harus dikeluarkan dan selanjutnyaa dilakukan PLS *algorithm* ulang agar mendapatkan indikator-indikator yang valid. Hasil pengujian pada gambar diatas dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 4. 6
Confirmatory Factor Analysis (CFA)

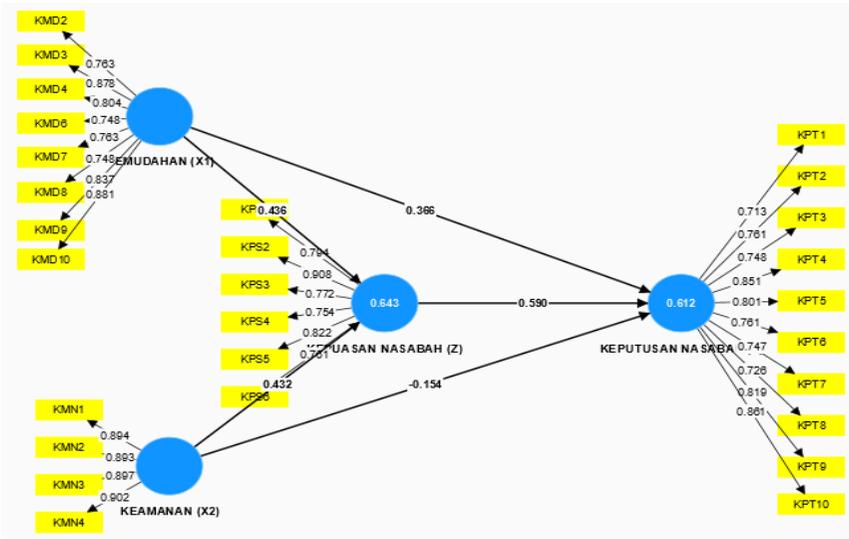
Variabel	Indikator	Original Sample	Keterangan
Kemudahan (X1)	KMD1	0.699	Tidak Valid
	KMD2	0.744	Valid
	KMD3	0.872	Valid
	KMD4	0.810	Valid
	KMD5	0.607	Tidak Valid
	KMD6	0.741	Valid
	KMD7	0.801	Valid
	KMD8	0.709	Valid
	KMD9	0.798	Valid

	KMD10	0.852	Valid
Keamanan (X2)	KMN1	0.894	Valid
	KMN2	0.893	Valid
	KMN3	0.897	Valid
	KMN4	0.902	Valid
Keputusan Nasabah (Y)	KPT1	0.713	Valid
	KPT2	0.765	Valid
	KPT3	0.747	Valid
	KPT4	0.850	Valid
	KPT5	0.801	Valid
	KPT6	0.757	Valid
	KPT7	0.749	Valid
	KPT8	0.726	Valid
	KPT9	0.819	Valid
	KPT10	0.862	Valid
Kepuasan Nasabah (Z)	KPS1	0.795	Valid
	KPS2	0.908	Valid
	KPS3	0.774	Valid
	KPS4	0.755	Valid
	KPS5	0.820	Valid
	KPS6	0.759	Valid

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4.1.0.0 , 2024

Dari hasil analisis pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *loading factor* yang memiliki nilai diatas 0,70 sebanyak 28 variabel sedangkan 2 variabel dibawah nilai 0,70. Setelah dilakukan reduksi data pada model penelitian, maka didapatkan model yang telah memenuhi kriteria valid (*loading factor* > 0,70). Berikut disajikan hasil model *loading factor* setelah reduksi.

Gambar 4.2
Loading Factor Setelah Reduksi



Sumber : Smart-PLS 4.1.0.0 , 2024

Tabel 4.7
Loading Factor Setelah Reduksi

Variabel	Indikator	Original Sample	Keterangan
Kemudahan (X1)	KMD2	0.763	Valid
	KMD3	0.878	Valid
	KMD4	0.804	Valid
	KMD6	0.748	Valid
	KMD7	0.763	Valid
	KMD8	0.748	Valid
	KMD10	0.881	Valid
Keamanan (X2)	KMN1	0.894	Valid
	KMN2	0.893	Valid
	KMN3	0.897	Valid
	KMN4	0.902	Valid
Keputusan Nasabah (Y)	KPT1	0.713	Valid
	KPT2	0.761	Valid
	KPT3	0.748	Valid
	KPT4	0.851	Valid
	KPT5	0.801	Valid
	KPT6	0.761	Valid

	KPT7	0.747	Valid
	KPT8	0.726	Valid
	KPT9	0.819	Valid
	KPT10	0.861	Valid
Kepuasan Nasabah (Z)	KPS1	0.794	Valid
	KPS2	0.908	Valid
	KPS3	0.772	Valid
	KPS4	0.754	Valid
	KPS5	0.822	Valid
	KPS6	0.761	Valid

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4.1.0.0 , 2024

Berdasarkan tabel di atas tampak bahwa keseluruhan *loading factor* menunjukkan bahwa model sudah memenuhi syarat *convergent validity* karena nilai *loading factor* sudah lebih dari 0,70.

Selanjutnya yaitu pengujian dilakukan dengan *Average Variance Extracted (AVE)*. *Convergent validity* yang baik dapat dilihat dari nilai AVE, dikatakan valid apabila nilai AVE > 0,50. Hasil pengujian AVE dapat dijelaskan pada tabel 4.12 berikut.

Tabel 4. 8

Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Kemudahan (X1)	0.647
Keamanan (X2)	0.803
Keputusan Nasabah (Y)	0.609
Kepuasan Nasabah (Z)	0.646

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4.1.0.0 , 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa seluruh nilai AVE > 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel laten dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria *covergent validity*, maka dapat diterima dan dikatakan valid.

b. Validitas Diskriminan (*discriminant validity*)

Validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. Cara menguji validitas diskriminan dengan indikator reflektif adalah dengan melihat nilai *cross loading* > 0.70

Tabel 4. 9
Cross Loading

	Kemudahan (X1)	Keamanan (X2)	Keputusan Nasabah (Y)	Kepuasan Nasabah (Z)
KMD2	0.763	0.546	0.405	0.566
KMD3	0.878	0.660	0.649	0.727
KMD4	0.804	0.536	0.617	0.585
KMD6	0.748	0.582	0.609	0.519
KMD7	0.763	0.511	0.628	0.651
KMD8	0.748	0.591	0.411	0.468
KMD9	0.837	0.561	0.477	0.564
KMD10	0.881	0.553	0.594	0.627
KMN1	0.734	0.894	0.524	0.631
KMN2	0.617	0.893	0.367	0.652
KMN3	0.577	0.897	0.540	0.669
KMN4	0.601	0.902	0.493	0.697
KPT1	0.506	0.554	0.713	0.570
KPT2	0.423	0.318	0.761	0.507
KPT3	0.580	0.486	0.748	0.608
KPT4	0.522	0.379	0.851	0.585
KPT5	0.595	0.450	0.801	0.651
KPT6	0.608	0.489	0.761	0.603
KPT7	0.534	0.333	0.747	0.488
KPT8	0.552	0.538	0.726	0.591
KPT9	0.558	0.344	0.819	0.604
KPT10	0.513	0.314	0.861	0.595
KPS1	0.539	0.483	0.615	0.794
KPS2	0.733	0.685	0.636	0.908
KPS3	0.475	0.435	0.650	0.772
KPS4	0.589	0.579	0.656	0.754
KPS5	0.633	0.746	0.544	0.822
KPS6	0.573	0.608	0.503	0.761

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4.1.0.0 , 2024

c. *Compositite reliability*

Dalam PLS-SEM selain pengujian validitas juga dilakukan pengujian reliabilitas. Uji reliabilitas digunakan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur

konstruk. Mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. *Rule of Thumb* untuk menilai reliabilitas konstruk adalah nilai *Composite Reliability* > 0.70. Namun demikian, penggunaan *Cronbach's Alpha* untuk menguji reliabilitas konstruk akan memberi nilai yang lebih rendah (*under estimate*) sehingga lebih disarankan untuk menggunakan *Composite Reliability*. Berikut hasil output dari *cronbach's alpha* dan *composite reliability*.

Tabel 4. 10
Cronbach's Alpha Dan Composite Reliability

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Kemudahan (X1)	0.922	0.936
Keamanan (X2)	0.919	0.942
Keputusan Nasabah (Y)	0.928	0.939
Kepuasan Nasabah (Z)	0.889	0.916

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4.1.0.0 , 2024

Berdasarkan tabel hasil pengujian reliabilitas konstruk menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* memiliki nilai > 0,70. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel yang diujikan valid dan reliabel, dengan demikian pengujian model struktural (*inner model*) dapat dilakukan.

2. Model struktural (*Inner model*)

a. R-Square (R^2)

Dalam menilai struktural dimulai dengan melihat nilai *R-square* untuk setiap nilai variabel dependen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan nilai *R-square* (R^2) dapat digunakan untuk menjelaskan suatu pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantif. Kekuatan penjelasan tersebut dibagi kebeberapa kriteria yakni nilai *R-square* 0,67 , 0,33 dan 0,19 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderat (sedang) dan lemah.¹¹¹

¹¹¹ Ayatulloh Michael Musyaffi dkk.

Tabel 4. 11
Evaluasi Model Struktural *R-Square*

Variabel	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Keputusan Nasabah (Y)	0.612	0.598
Kepuasan Nasabah (Z)	0.643	0.634

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4.1.0.0 , 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai R^2 keputusan nasabah sebesar $0,612 > 0,67$ tergolong mendekati kuat, artinya kemampuan kemudahan (X1) dan keamanan (X2) melalui kepuasan nasabah (Z) dalam menjelaskan keputusan nasabah (Y) adalah sebesar 61,2 % sedangkan sisanya 38,8 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati didalam penelitian ini.

R^2 kepuasan nasabah sebesar $0,643 > 0,67$ tergolong mendekati kuat, artinya kemampuan kemudahan (X1) dan keamanan (X2) dalam menjelaskan kepuasan nasabah (Z) adalah sebesar 64,3 sedangkan sisanya 35,7 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati didalam penelitian ini.

b. *Predictive Relevance (Q2)*

Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan bahwa model mempunyai *predictive relevance*, sedangkan $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*. Q^2 mengukur berapa baik nilai observasi dihasilkan oleh modal dan juga estimasi parameternya. Hasil *Q Square* dengan prosedur *blindfolding* tersaji pada tabel berikut.

Tabel 4. 12
Q Square

Variabel	SSO	SSE	$Q^2 = (1 - SSE/SSO)$
Kemudahan (X1)	680.000	680.000	
Keamanan (X2)	340.000	340.000	
Keputusan Nasabah (Y)	850.000	546.238	0.357
Kepuasan Nasabah (Z)	510.000	308.270	0.396

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4.1.0.0 , 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Q square* pada variabel keputusan nasabah sebesar 0,357 dan pada variabel kepuasan nasabah sebesar 0,396 yang memperlihatkan bahwa nilai *Q Square* > 0 , maka dalam penelitian ini model layak dikatakan memiliki nilai prediktif yang relevan.

c. *Effect Size* (F^2)

Effect Size f^2 , menunjukkan apakah variabel laten endogen memiliki pengaruh besar terhadap variabel laten eksogen. *Effect Size* f^2 yang disarankan adalah 0,002 , 0,15 dan 0,35 dengan variabel laten eksogen memiliki pengaruh kecil, moderat (sedang) dan besar pada level struktural. Hasil *F Square* disajikan dalam tabel 4.17 berikut.

Tabel 4. 13
***Effect Size* (F^2)**

Variabel	Keputusan Nasabah (Y)	Kepuasan Nasabah (Z)
Kemudahan (X1)	0.137	0.268
Keamanan (X2)	0.024	0.263
Kepuasan Nasabah (Z)	0.321	

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4.1.0.0 , 2024

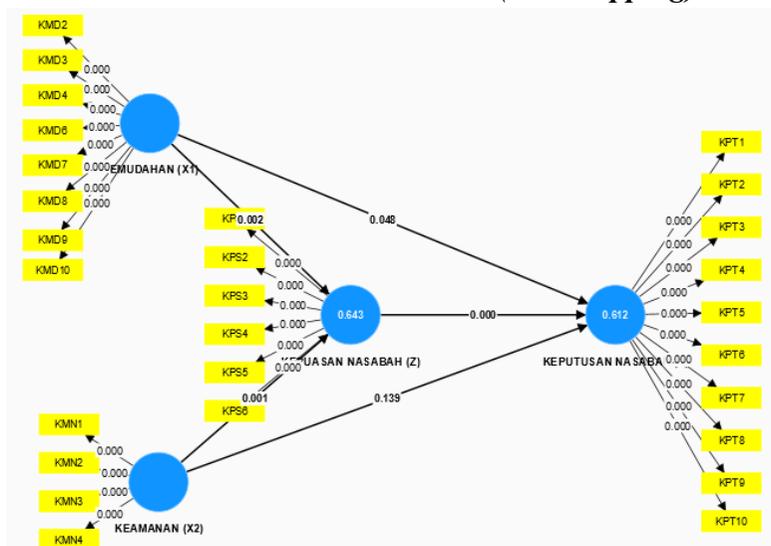
Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa kemudahan memiliki nilai *F square* sebesar 0,137 memiliki pengaruh moderat (sedang) terhadap keputusan nasabah, keamanan memiliki nilai *F square* sebesar 0,024 memiliki pengaruh moderat (sedang) terhadap keputusan nasabah, kemudahan memiliki nilai *F square* sebesar 0,268 memiliki pengaruh moderat (sedang) terhadap kepuasan nasabah, keamanan memiliki nilai *F square* sebesar 0, 263 memiliki pengaruh moderat (sedang) terhadap kepuasan nasabah dan kepuasan nasabah memiliki nilai *F square* sebesar 0,321 memiliki pengaruh kuat terhadap keputusan nasabah.

3. Pengujian Hipotesis

Nilai koefisien path atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Adapun skor atau nilai *T statistic* harus lebih dari 1,96 untuk hipotesis dua ekor (*two-tailed*). Nilai *T statistic* ini di dapatkan dari proses *bootstrapping*.¹¹²

¹¹²Willy Abdillah Dan Jogiyanto Hartono , *Partial Least Square (PLS) – Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: ANDI, 2015) hal 164.

Gambar 4.3
Metode Jalur Nilai T Statistic (Boostrapping)



Sumber : Smart-PLS 4.1.0.0 , 2024

Tabel 4.14
Uji Hipotesis

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standar Deviation (Stdev)</i>	<i>T Statistics (Io/Stdev)</i>	<i>P Values</i>	Ket
Kemudahan (X1) -> Keputusan nasabah (Y)	0.366	0.346	0.185	1.980	0.048	Diterima
Keamanan (X2) -> Keputusan Nasabah (Y)	-0.154	-0.164	0.104	1.480	0.139	Ditolak
Kemudahan (X1) -> Kepuasan nasabah (Z)	0.436	0.442	0.141	3.088	0.002	Diterima
Keamanan (X2) -> Kepuasan Nasabah (Z)	0.432	0.430	0.128	3.372	0.001	Diterima

Kepuasan Nasabah (Z) -> Keputusan Nasabah (Y)	0.590	0.623	0.162	3.650	0.000	Diterima
---	-------	-------	-------	-------	-------	----------

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4.1.0.0 , 2024

Berdasarkan tabel 4.18 diatas hubungan antar variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Pengujian hipotesis pertama diketahui bahwa konstruk atau variabel kemudahan diperoleh nilai *t statistic* sebesar 1,980 > 1,96 dengan nilai *p value* sebesar 0,048 < 0,05. Hal ini berarti H1 diterima, sehingga dapat dijelaskan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Yang berarti bahwa semakin tinggi kemudahan maka keputusan nasabah juga semakin baik.
- b. Pengujian hipotesis kedua diketahui bahwa konstruk atau variabel keamanan diperoleh nilai *t statistic* 1,480 < 1,96 dengan nilai *p value* 0,139 > 0,05. Hal ini berarti H2 ditolak, sehingga dapat dijelaskan bahwa keamanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.
- c. Pengujian hipotesis ketiga diketahui bahwa konstruk atau variabel kemudahan diperoleh nilai *t statistic* sebesar 3,088 > 1,96 dengan nilai *p value* sebesar 0,002 < 0,05. Hal ini berarti H3 diterima, sehingga dapat dijelaskan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Yang berarti bahwa semakin tinggi kemudahan maka kepuasan nasabah juga semakin baik.
- d. Pengujian hipotesis keempat diketahui bahwa konstruk atau variabel keamanan diperoleh nilai *t statistic* sebesar 3,372 > 1,96 dengan nilai *p value* sebesar 0,001 < 0,05. Hal ini berarti H4 diterima, sehingga dapat dijelaskan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Yang berarti bahwa semakin tinggi keamanan maka kepuasan nasabah juga semakin baik.
- e. Pengujian hipotesis kelima diketahui bahwa konstruk atau variabel kepuasan nasabah diperoleh nilai *t statistic* sebesar 3,650 > 1,96 dengan nilai *p value* sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini berarti H5 diterima, sehingga dapat dijelaskan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

Yang berarti bahwa semakin tinggi kepuasan nasabah maka keputusan nasabah juga semakin baik.

4. Pengujian Hipotesis Variabel Intervening Dengan *Path Coefficient*

Untuk mengetahui seberapa jauh variabel kepuasan nasabah memediasi hubungan antara kemudahan dan keamanan terhadap keputusan nasabah dapat dilihat pada tabel *specific indirect effects* berikut.

Tabel 4. 15
Specific Indirect Effects

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviation (Stdev)	T Statistics (Io/Stdev)	P Values	Ket
kemudahan (X1) -> Kepuasan nasabah (Z) -> keputusan nasabah (Y)	0.258	0.285	0.137	1.883	0.060	Ditolak
keamanan (X2) -> Kepuasan nasabah (Z) -> keputusan nasabah (Y)	0.255	0.260	0.089	2.878	0.004	Diterima

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4.1.0.0 , 2024

Berdasarkan tabel 4.19 diatas hubungan antar variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Pengujian hipotesis pertama diketahui bahwa hubungan kemudahan terhadap keputusan nasabah yang dimediasi oleh kepuasan nasabah diperoleh nilai *t statistic* $1,883 < 1,98$ dengan nilai *p value* $0,060 > 0,05$. Hal ini berarti H_6 ditolak, sehingga dapat dijelaskan bahwa kepuasan nasabah tidak dapat memediasi hubungan antara kemudahan terhadap keputusan nasabah.
- b. Pengujian hipotesis kedua diketahui bahwa hubungan kemudahan terhadap keputusan nasabah yang dimediasi oleh kepuasan nasabah diperoleh nilai *t statistic* $2,878 > 1,98$ dengan nilai *p value* $0,04 < 0,05$. Hal ini berarti H_7 diterima, sehingga dapat dijelaskan bahwa

kepuasan nasabah dapat memediasi hubungan antara keamanan terhadap keputusan nasabah.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi *Customer On Boarding* Bank Sumsel Babel

Dapat dilihat bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Hal ini berdasarkan pada hasil *path coefficient* dengan nilai *original sample* 0.366, nilai *t statistic* sebesar $1,980 > 1,96$ dengan nilai *p value* sebesar $0,048 < 0,05$. Artinya, semakin tinggi kemudahan pada aplikasi tersebut maka semakin tinggi pula keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* Bank Sumsel Babel. Namun apabila semakin turun kemudahan pada aplikasi tersebut maka semakin turun pula keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* Bank Sumsel Babel.

Berdasarkan hasil penelitian melalui kuesioner yang saya sebar kepada nasabah bank Sumsel Babel yang membuka rekening melalui aplikasi *Customer On Boarding* di dapat bahwa kemudahan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah. Hal ini dikarenakan dengan adanya fakta di lapangan menurut beberapa responden berdasarkan data yang di dapat, nasabah merasa setuju terhadap suatu pernyataan seperti “Aplikasi COB BSB dapat dengan mudah saya operasikan” nasabah setuju akan pernyataan ini bahwa aplikasi *Customer On Boarding* Bank Sumsel Babel mudah untuk nasabah gunakan dan nasabah tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, nasabah juga setuju dengan pernyataan “Saya merasa aplikasi COB BSB dapat digunakan dimanapun” hal tersebut membuat nasabah merasa bahwa sistem ini merupakan sistem yang *fleksibel* yakni dapat dilakukan dimana saja dan dilakukan kapan saja sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan oleh bank.

Dengan adanya aplikasi *Customer On Boarding* calon nasabah dapat melakukan pembukaan rekening dari rumah dan dimanapun, hal ini sangat menguntungkan Bank Sumsel Babel dalam meningkatkan jumlah nasabahnya karena tidak mengharuskan calon nasabah datang melakukan antri di bank. Semakin banyak kemudahan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel kepada calon nasabahnya, maka akan semakin baik pula persepsi yang terbentuk kepada nasabah. Terbentuknya

persepsi kemudahan bukan hanya dialami oleh seseorang yang telah menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* Bank Sumsel Babel, namun juga dapat membentuk persepsi kepada seseorang yang mendapatkan rekomendasi dari orang lain yang telah menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dilakukan oleh Fred Davis tahun 1989. Teori ini menjelaskan bahwa kemudahan dapat menjelaskan alasan seseorang tertarik untuk menggunakan sebuah sistem.¹¹³ Teori ini menyebutkan bahwa pengguna sistem cenderung menggunakan sistem apabila sistem mudah digunakan dan bermanfaat bagi si penggunanya. TAM memberikan sebuah penjelasan yang kuat dan sederhana dalam menerima teknologi dan perilaku para penggunanya. Model ini telah terbukti memberikan gambaran pada aspek perilaku pengguna secara empiris, dimana banyak pengguna dapat dengan mudah mengoperasikan internet karena sesuai dengan yang mereka inginkan.¹¹⁴ Berdasarkan penjelasan tersebut, maka calon nasabah Bank Sumsel Babel yang menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* untuk membuka rekening akan menunjukkan sikap tertarik karena kemudahan layanan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel, dengan adanya kemudahan yang dapat dirasakan oleh calon nasabah dapat memberikan respon positif terhadap bank itu sendiri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Arif Pribadi dan Rachmat Gunawan (2020)¹¹⁵ yang menyatakan bahwa kemudahan secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri Rizki Alifia

¹¹³Rashid A. Khan And Hassan Qudrat-Ullah, *Technology Adoption A Conceptual Framework, Advances In Science, Technology And Innovation*, 2020 Hal 35.

¹¹⁴ Ni Nyoman Kerti Yasa dan I Putu Gde Sukaatmdja Putu Ayu Mira Witriyanti Wida, 'Aplikasi Model Tam (*Technology Acceptance Model*) Pada Perilaku Pengguna Instagram', *Journal of Organizational and End User Computing*, 16.1 (2018), 59–72.

¹¹⁵Arif Pribadi And Rachmat Gunawan, 'Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus BRI Syariah Pusat)', *Jurnal Visionida*, 6.2 (2020), 64–71.

(2016)¹¹⁶ yang menyatakan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

2. Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi *Customer On Boarding* Bank Sumsel Babel

Dapat dilihat bahwa variabel keamanan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Hal ini berdasarkan pada hasil path coefficient dengan nilai *original sample* -0.154, nilai *t statistic* $1,480 < 1,96$ dengan nilai *p value* $0,139 > 0,05$. Artinya semakin tinggi keamanan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel belum tentu dapat meningkatkan keputusan nasabah untuk menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* Bank Sumsel Babel.

Berdasarkan hasil penelitian melalui kuesioner yang saya sebar kepada nasabah bank Sumsel Babel yang membuka rekening melalui aplikasi *Customer On Boarding* di dapat bahwa tingkat keamanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding*. Hal ini dikarenakan dengan adanya fakta di lapangan menurut beberapa responden berdasarkan data yang di dapat, nasabah yakin bahwa pihak Bank Sumsel Babel dapat menjaga data pribadi nasabah dari pihak yang tidak bertanggung jawab. Hal ini sesuai dengan hasil deskriptif variabel keamanan dengan nilai mean paling tinggi sebesar 3.671, mereka setuju terhadap suatu pernyataan seperti “Saya yakin data pribadi yang ada pada aplikasi COB BSB terjaga dari pihak yang tidak bertanggung jawab”. Nasabah setuju dengan pernyataan ini mengingat bahwa Bank Sumsel Babel adalah bank pembangun daerah yang mana telah berdiri sejak 66 tahun yang lalu membuat responden merasa yakin akan keamanan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel. Keamanan yang baik memberikan dampak yang positif terhadap bank karena dengan itu dapat membuat responden semakin yakin untuk terus menggunakan layanan teknologi dari Bank Sumsel Babel. Keamanan yang baik adalah salah satu yang dapat menjadi alasan nasabah memutuskan menggunakan aplikasi perbankan tersebut.

Namun masih ada beberapa nasabah yang meragukan mengenai keamanan tersebut, seperti pernyataan lain yang membuat responden

¹¹⁶Alifia, Fitri Rizki. Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan Internet Banking Nasabah Bank BCA Di Surabaya. Skripsi, Surabaya : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas (2016)

kurang yakin yakni pernyataan yang menyatakan bahwa “Saya tidak khawatir tentang keamanan aplikasi COB BSB” dan “Saya merasa bank sudah cukup memiliki pengendalian keamanan yang baik terhadap aplikasi COB BSB”, hal yang mendasari nasabah berfikir seperti yang di atas antaranya karena maraknya kasus serangan terhadap keamanan sistem seperti adanya *interception* yaitu serangan berupa pihak yang tidak berwenang yang berhasil mengakses data/informasi ataupun *modification* yaitu serangan berupa pihak yang tidak berwenang berhasil memodifikasi aset atau data/informasi yang dimiliki perusahaan.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mengalami modifikasi menjadi TAM2. Dimana ditengah maraknya digital *payment system* perlu dilakukan pengujian modifikasi model TAM dengan menambahkan variabel *trust* (kepercayaan) dan *perceived security* (keamanan) untuk TAM. Teori ini menjelaskan bahwa fitur privasi dan keamanan website adalah kunci kepercayaan, yang secara positif mempengaruhi intention pengguna. *Perceived security* secara positif mempengaruhi intensi pengguna.¹¹⁷ Teori TAM menjelaskan apabila pengguna percaya bahwa teknologi keamanannya tinggi maka pengguna bersedia menggunakan teknologi tersebut. Dimana pertimbangan menggunakan teknologi untuk mengirimkan informasi yang sensitif seperti data nasabah secara online terjamin keamanannya. Dengan kata lain, apabila layanan perbankan keamanannya tinggi maka dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan, namun hasil penelitian ini berbeda.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Arif Pribadi dan Rachmat Gunawan (2020)¹¹⁸ yang menyatakan bahwa kemudahan secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri Rizki Alifia (2016)¹¹⁹ yang menyatakan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

¹¹⁷Rashid A. Khan And Hasan Qudrat-Ullah *Technology Adoption A Conceptual Framework, Advances In Science, Technology And Innovation*, 2020 Hal 34.

¹¹⁸Arif Pribadi And Rachmat Gunawan, ‘Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus BRI Syariah Pusat)’, *Jurnal Visionida*, 6.2 (2020), 64–71.

¹¹⁹Alifia, Fitri Rizki. Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan Internet Banking Nasabah Bank BCA Di Surabaya. Skripsi, Surabaya : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas (2016)

3. Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi *Customer On Boarding* Bank Sumsel Babel

Dapat dilihat bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan pada hasil *path coefficient* dengan nilai *original sample* 0.436 nilai *t statistic* sebesar $3,088 > 1,96$ dengan nilai *p value* sebesar $0,002 < 0,05$. Artinya semakin tinggi kemudahan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding*. Namun apabila semakin turun kemudahan maka semakin turun pula tingkat kepuasan nasabah setelah menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* Bank Sumsel Babel.

Berdasarkan hasil penelitian melalui kuesioner yang saya sebar kepada nasabah bank Sumsel Babel yang membuka rekening melalui aplikasi *Customer On Boarding* di dapat bahwa kemudahan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan dengan adanya fakta di lapangan menurut beberapa responden berdasarkan data yang di dapat, nasabah setuju terhadap kepuasan yang diberikan bank melalui aplikasi tersebut. Nasabah merasa setuju terhadap suatu pernyataan seperti “Saya merasa puas menggunakan aplikasi COB BSB untuk pembukaan rekening secara online daripada melakukan secara manual” nasabah setuju akan pernyataan ini bahwa dengan menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* nasabah tidak perlu datang ke kantor dan melakukan antri yang lama untuk melakukan pembukaan rekening secara manual. Bank Sumsel Babel harus bisa memberikan pelayanan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan para calon nasabah sehingga calon nasabah tersebut akan merasa puas dan dapat memberikan rekomendasi yang baik kepada calon nasabah lain, sehingga hal tersebut dapat menjadi faktor kenaikan jumlah nasabahnya.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dilakukan oleh Fred Davis tahun 1989. Melalui teori ini respon yang diberikan pengguna bisa dicatat dan direkam. Respon yang dicatat kemudian dianalisis melalui teori TAM untuk dilihat seberapa besar penerimaan yang diberikan oleh pengguna.¹²⁰ Hasilnya menunjukkan bahwa kemudahan dapat

¹²⁰ 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*, 2.2 (2020), 79.

menjelaskan alasan seseorang merasa puas untuk menggunakan sebuah sistem perbankan yakni aplikasi *Customer On Boarding* Bank Sumsel Babel. Hal ini sesuai dengan penjelasan dari teori TAM yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan menentukan penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi. Di era digital seperti saat ini, penerimaan teknologi sangat penting dijadikan alasan untuk meningkatkan perkembangan layanan perbankan, nasabah yang merasa puas dan dapat menerima teknologi perbankan tersebut dapat memberikan pengaruh baik terhadap perusahaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Darneinis dan Yenny (2022) menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi Mawardi dan Hasmawaty A.R (2021) menyatakan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

4. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi *Customer On Boarding* Bank Sumsel Babel

Dapat dilihat bahwa variabel keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan pada hasil *path coefficient* dengan nilai *original sample* 0.432, nilai *t statistic* sebesar $3,372 > 1,96$ dengan nilai *p value* sebesar $0,001 < 0,05$. Artinya, semakin tinggi keamanan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel terhadap aplikasi *Customer On Boarding* maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi tersebut. Namun apabila semakin turun keamanan yang diberikan oleh bank maka akan semakin turun pula tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* Bank Sumsel Babel.

Berdasarkan hasil penelitian melalui kuesioner yang saya sebar kepada nasabah bank Sumsel Babel yang membuka rekening melalui aplikasi *Customer On Boarding* di dapat bahwa keamanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan dengan adanya fakta di lapangan menurut beberapa responden berdasarkan data yang di dapat, nasabah setuju terhadap suatu pernyataan seperti “saya merasakan puas karena layanan aplikasi COB BSB menyediakan *call center* yang bisa dihubungi untuk mengatasi masalah” nasabah merasa setuju akan pernyataan ini bahwa apabila terjadi masalah pada saat menggunakan aplikasi tersebut, calon nasabah dapat dengan mudah

menghubungi pihak *call center* Bank Sumsel Babel untuk membantu mengatasi masalahnya.

Kepuasan nasabah merupakan salah satu tujuan dari aktivitas bisnis, disamping itu kepuasan nasabah juga dapat dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk laba masa depan. Dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan para nasabah maka hal tersebut memiliki dampak positif bagi Bank Sumsel Babel. Keamanan yang baik dan dapat dipercaya oleh responden dapat membantu meningkatkan minat responden lain untuk ikut menggunakan aplikasi *Customer On Boarding*, hal tersebut dapat dilihat dari hasil penyebaran kuesioner dimana ada nasabah yang mendapatkan rekomendasi dari keluarganya untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mengalami modifikasi menjadi TAM2. Teori ini menjelaskan bahwa fitur privasi dan keamanan website adalah kunci kepercayaan, yang secara positif mempengaruhi intention pengguna. *Perceived security* secara positif mempengaruhi intensi pengguna.¹²¹ Fitur privasi dan keamanan adalah kunci kepercayaan yang positif mempengaruhi intention pengguna karena aplikasi *Customer On Boarding* memiliki proses penyimpanan data pribadi maka bank harus meningkatkan kapasitas keamanan yang lebih baik agar nasabah selalu percaya terhadap keamanan yang ada pada sistem bank sumsel babel. Model TAM mengkonsepkan bagaimana pengguna dapat menerima dan menggunakan suatu teknologi baru. Asalnya dari pendekatan teori psikologis untuk menjelaskan pengguna yang mengacu pada kepercayaan, sikap, minat dan hubungan perilaku pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Surahman Pujianto (2019)¹²² menyatakan bahwa keamanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi Mawardi dan Hasmawaty A.R (2021)¹²³ menyatakan bahwa Hasil

¹²¹Rashid A. Khan And Hasan Qudrat-Ullah *Technology Adoption A Conceptual Framework, Advances In Science, Technology And Innovation*, 2020 Hal 34.

¹²² Surahman Pujianto, 'Pengaruh *Responsiveness, Ease Of Use, Reliability, Convenience, Fulfillment, Dan Security And Privacy Terhadap Customer Satisfaction Mandiri Mobile*', *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 20.2 (2019), 149–154.

¹²³Andi Mawardi And Hasmawaty A.R., 'Pengaruh Pelayanan Digital Dan Pelayanan Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih', *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sdm*, 2.3 (2021), 126–137 .

penelitian menunjukkan bahwa keamanan tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

5. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi *Customer On Boarding* Bank Sumsel Babel

Dapat dilihat bahwa variabel kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Hal ini berdasarkan pada hasil path coefficient dengan nilai *original sample* 0.590, nilai *t statistic* sebesar 3,650 > 1,96 dengan nilai *p value* sebesar 0,000 < 0,05. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah maka semakin besar pula tingkat keputusan nasabah untuk membuka rekening menggunakan aplikasi *Customer On Boarding*. Nasabah akan menggunakan layanan perbankan tersebut apabila Bank Sumsel Babel memberikan jasa yang memuaskan nasabah.

Kepuasan nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* Bank Sumsel Babel juga sesuai dengan hasil *effect size* yang memiliki pengaruh kuat dengan nilai *f square* sebesar 0.321. Kebanyakan nasabah mendasarkan kepuasannya pada keputusan nasabah atas dasar tingkat kepuasan layanan yang mereka butuhkan. Peningkatan kepuasan nasabah sangat dibutuhkan dalam persaingan bisnis perbankan, adanya peningkatan nilai kepuasan dapat meningkatkan keputusan nasabah untuk menggunakan aplikasi *Customer On Boarding*. Tingkat kepuasan nasabah tersebut tergantung pada kinerja yang dirasakan dan diterima dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dilakukan oleh Fred Davis tahun 1989. Pemenuhan terhadap prinsip TAM menjadikan perusahaan bisa mengalami peningkatan terkait sistem kepuasan pelanggan perusahaan bisa mendapat kesuksesan jika sistem informasi yang mereka kembangkan terbukti efektif.¹²⁴ Adanya kualitas yang baik dapat memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan pihak Bank Sumsel Babel. Kepuasan nasabah dapat dijadikan aset yang begitu bernilai agar

¹²⁴ 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*, 2.2 (2020), 79.

Bank Sumsel Babel dapat terus berjalan dan melakukan hal yang terbaik untuk nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Dendi Zainuddin Hamidi dan Sugih Prakoso¹²⁵ menjelaskan bahwa keputusan pembelian konsumen juga dipengaruhi oleh satu variabel yaitu kepuasan konsumen yang berarti bahwa semakin tinggi kepuasan konsumen maka akan semakin baik pula keputusan pembelian konsumen.

6. Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi *Customer On Boarding* Bank Sumsel Babel Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening

Dapat dilihat bahwa variabel kemudahan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. Hal ini berdasarkan pada hasil *path coefficient* dengan nilai *original sample* 0.258, nilai *t statistic* $1,883 < 1,98$ dengan nilai *p value* $0,060 > 0,05$. Artinya kepuasan nasabah tidak dapat memediasi hubungan antara kemudahan terhadap keputusan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian melalui kuesioner yang saya sebar kepada nasabah bank Sumsel Babel yang membuka rekening melalui aplikasi *Customer On Boarding* di dapat bahwa kemudahan tidak memiliki pengaruh secara langsung terhadap keputusan nasabah melalui kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan dengan adanya fakta di lapangan bahwa nasabah merasa setuju aplikasi *Customer On Boarding* dapat memberikan kemudahan pada saat calon nasabah menggunakan aplikasi tersebut, hal tersebut sesuai dengan rata-rata pernyataan yang paling banyak disetujui oleh responden bahwa aplikasi COB BSB dapat dengan mudah untuk mereka operasikan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat dijelaskan bahwa adanya kemudahan menjadi faktor utama untuk calon nasabah bersedia menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* tanpa dimediasi oleh variabel kepuasan. Artinya kepuasan nasabah tidak memiliki pengaruh apabila penggunaan suatu aplikasi perbankan dapat memberikan kemudahan bagi para calon nasabahnya sehingga calon nasabah bersedia untuk menggunakan

¹²⁵Zainuddin Dendi Hamidi And Sugih Prakoso, 'Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Melalui Variabel Intervening Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Kecap Manis Merek "GAN" Di Kota Sukabumi)', Jurnal Ekonomak, 4.2 (2018), 1–18.

aplikasi perbankan tersebut, dalam hal ini adalah aplikasi *Customer On Boarding* milik Bank Sumsel Babel.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dilakukan oleh Fred Davis tahun 1989. Teori ini menjelaskan bahwa kemudahan dapat menjelaskan alasan seseorang tertarik untuk menggunakan sebuah sistem.¹²⁶ Pemenuhan terhadap prinsip TAM menjadikan perusahaan bisa mengalami peningkatan terkait sistem kepuasan nasabah perusahaan bisa mendapat kesuksesan jika sistem informasi yang mereka kembangkan terbukti efektif.¹²⁷ Persepsi kemudahan penggunaan pada teknologi akan memiliki dampak atau pengaruh pada perilaku dan tindakan, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan penggunaan suatu sistem, semakin tinggi tingkat teknologi informasi yang digunakan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Nining Wahyuningsi dan Nurul Janah¹²⁸ dalam penelitiannya menemukan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Kemudian oleh Dendi Zainuddin Hamidi dan Sugih Prakoso¹²⁹ dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Disamping itu Arif Pribadi dan Rachmat Gunawan¹³⁰ dalam penelitiannya menemukan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

7. Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi *Customer On Boarding* Bank Sumsel Babel Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening

¹²⁶Rashid A. Khan And Hassan Qudrat-Ullah, *Technology Adoption A Conceptual Framework, Advances In Science, Technology And Innovation*, 2020 Hal 35.

¹²⁷ 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*, 2.2 (2020), 79.

¹²⁸Nining Wahyuningsih And Nurul Janah, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat', *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10.2 (2018), 295.

¹²⁹Zainuddin Dendi Hamidi And Sugih Prakoso, 'Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Melalui Variabel Intervening Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Kecap Manis Merek "GAN" Di Kota Sukabumi)', *Jurnal Ekonomak*, 4.2 (2018), 1–18.

¹³⁰Arif Pribadi And Rachmat Gunawan, 'Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus BRI Syariah Pusat)', *Jurnal Visionida*, 6.2 (2020), 64–71.

Dapat dilihat bahwa variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. Hal ini berdasarkan pada hasil *path coefficient* dengan nilai *original sample* 0.255, nilai *t statistic* 2,878 > 1,98 dengan nilai *p value* 0,04 < 0,05. Artinya kepuasan nasabah dapat memediasi keamanan terhadap keputusan nasabah. Hal ini menyatakan bahwa keamanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap keputusan nasabah melalui kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian melalui kuesioner yang saya sebar kepada nasabah bank Sumsel Babel yang membuka rekening melalui aplikasi *Customer On Boarding* di dapat bahwa kepuasan nasabah mampu memediasi Keputusan nasabah melalui kepuasan nasabah. hal ini dikarenakan dengan adanya fakta di lapangan menurut beberapa responden berdasarkan data yang didapat, nasabah merasa setuju terhadap suatu pernyataan seperti “saya merasa bank sudah cukup memiliki pengendalian keamanan yang baik terhadap aplikasi COB BSB” nasabah setuju akan pernyataan ini bahwa nasabah merasa puas dengan sistem pengendalian keamanan yang dimiliki oleh bank sumsel babel untuk melindungi data pribadi nasabah yang menggunakan aplikasi *Customer On Boarding*.

Adanya kepuasan nasabah ini dapat meningkatkan jumlah nasabah Bank Sumsel Babel karena dengan adanya hal demikian membuat responden merasa yakin akan keamanan yang dimiliki oleh bank sumsel babel. Dengan demikian kenaikan jumlah nasabah dapat menjadi peningkatan laba yang baik, juga dapat menciptakan citra bank yang baik dan juga mampu bersaing dengan perbankan lainnya. Semakin tinggi tingkat pemahaman seseorang mengenai kepuasan terhadap keamanan yang diberikan oleh bank, maka akan semakin tinggi pula pengaruh seseorang tersebut terhadap keputusannya untuk menggunakan aplikasi *customer on boarding*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, kepuasan nasabah dapat menjadi salah satu faktor yang memperkuat responden dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* untuk melakukan pembukaan rekening.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mengalami modifikasi menjadi TAM2. Teori ini menjelaskan bahwa fitur privasi dan keamanan

website adalah kunci kepercayaan, yang secara positif mempengaruhi intention pengguna. *Perceived security* secara positif mempengaruhi intensi pengguna.¹³¹ Kepuasan nasabah begitu penting bagi bank agar dapat meningkatkan keputusan calon nasabah lain untuk menggunakan teknologi dari perbankan tersebut. Kepuasan nasabah dapat memperkuat variabel keamanan terhadap keputusan nasabah yang dapat menjadi faktor atau tolak ukur responden dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* bank sumsel babel.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Izma Fazlun Jannah, Inayatillah Djakfar dan Azimah Dianah¹³² dalam penelitiannya menemukan bahwa keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kemudian oleh Dendi Zainuddin Hamidi dan Sugih Prakoso¹³³ dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Disamping itu Novela Rizki Lestari¹³⁴ dalam penelitiannya menemukan bahwa keamanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

¹³¹Rashid A. Khan And Hasan Qudrat-Ullah *Technology Adoption A Conceptual Framework, Advances In Science, Technology And Innovation*, 2020 Hal 34.

¹³²Izma Fadlun Jannah, Innayatillah Djakfar, And Azimah Dianah, 'Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh', *JIHBIZ : Global Journal Of Islamic Banking And Finance.*, 2.1 (2020), 1.

¹³³Zainuddin Dendi Hamidi And Sugih Prakoso, 'Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Melalui Variabel Intervening Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Kecap Manis Merek "GAN" Di Kota Sukabumi)', *Jurnal Ekonomak*, 4.2 (2018), 1–18.

¹³⁴Novela Rizki Lestari And Basuki Rachmat, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menggunakan Internet Banking Nasabah Bank BRI Di Surabaya', *Journal Of Business & Banking*, 8.1 (2018), 141–155.