



# TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI MOBILE BANKING DI KALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS NIAS

Carolina Sayangi Cahaya Waruwu<sup>1)</sup>, Henny Grace Enjel Naindelin Waruwu<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Teknologi Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Nias, Gunungsitoli, Indonesia

Email : [carolinasayangicahayawaruw@gmail.com](mailto:carolinasayangicahayawaruw@gmail.com)

<sup>2)</sup> Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Medan, Indonesia

Email : [hennywaruwu632@gmail.com](mailto:hennywaruwu632@gmail.com)

## Abstract

This research aims to analyze the level of student satisfaction with the mobile banking application. Along with the rapid development of digital technology, mobile banking applications are increasingly in demand, especially by students who prioritize ease in financial transactions. This research was conducted on students at Nias University to find out the extent to which the mobile banking application meets their expectations and needs. Primary data was collected through questionnaires distributed to 300 students who actively used the mobile banking application. The research results show that the majority of students are satisfied with the ease of use and speed of transactions offered by the mobile banking application. However, several concerns were found regarding security features, indicating the need for improvements to the security aspects of the application.

**Keywords:** User Satisfaction, Mobile Banking, University Students, Ease Of Use, Security

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi mobile banking. Seiring pesatnya perkembangan teknologi digital, aplikasi mobile banking semakin diminati, khususnya oleh mahasiswa yang mengutamakan kemudahan dalam bertransaksi keuangan. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa di Universitas Nias untuk mengetahui sejauh mana aplikasi mobile banking memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mereka. Data primer di kumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 300 mahasiswa yang aktif menggunakan mobile banking. Hasil penelitian menunjukan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas dengan kemudahan pengguna dan kecepatan transaksi yang ditawarkan oleh aplikasi mobile banking. Namun, ditemukan beberapa kekhawatiran yang mengenai fitur keamanan, yang menunjukan perlunya perbaikan pada aspek bagian keamanan aplikasi.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pengguna, Mobile Banking, Mahasiswa, Kemudahan Pengguna, Keamanan



## PENDAHULUAN

Berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk sektor perbankan, telah diubah oleh kemajuan teknologi digital. Aplikasi mobile banking adalah salah satu inovasi perbankan yang berkembang pesat yang memungkinkan orang awam, terutama generasi muda seperti mahasiswa, melakukan transaksi perbankan dengan mudah melalui perangkat mobile mereka kapan saja dan di mana saja.

Karena kebutuhan mereka terhadap layanan keuangan yang cepat, mudah, dan aman, mahasiswa adalah demografi pengguna yang unik. Mahasiswa dapat mengawasi keuangan mereka tanpa pergi ke bank dengan mobile banking, yang memungkinkan mereka untuk melakukan transef uang, cek saldo, hingga pembayaran tagihan.

Meskipun aplikasi mobile banking memiliki banyak kelebihan, pengguna masih belum puas. Meskipun beberapa pengguna merasa puas dengan fitur dan kemudahan mereka, ada beberapa kekhawatiran tentang keamanan dan privasi data mereka. Kasus kebocoran data dan masalah keamanan aplikasi digital di berbagai industri telah mengubah pandangan orang tentang keamanan layanan perbankan digital, termasuk perbankan mobile. Kepercayaan pengguna, khususnya mahasiswa yang seringkali lebih sensitif terhadap bahaya teknologi, sangat penting untuk menentukan apakah layanan ini memenuhi harapan pengguna atau tidak. Pengalaman pengguna dengan fitur aplikasi, stabilitas sistem, dan kecepatan transaksi juga menentukan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Sebaliknya, peningkatan penggunaan mobile banking oleh mahasiswa juga didorong oleh berbagai promosi dan penawaran yang ditawarkan oleh bank untuk menarik pelanggan baru. Banyak bank menawarkan program loyalitas, diskon, dan cashback. Namun, belum

banyak penelitian yang secara spesifik mengeksplorasi sejauh mana promosi dan fitur-fitur yang ditawarkan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, terutama di kalangan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menggali elemen apa saja yang berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa saat menggunakan aplikasi mobile banking.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mempelajari tingkat kepuasan pengguna layanan perbankan seluler di kalangan mahasiswa Universitas Nias. Untuk mengetahui sejauh mana aplikasi ini memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa universitas Nias, hal-hal seperti kemudahan pengguna, kecepatan transaksi, keamanan, dan ketersediaan fitur akan dievaluasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi area perbaikan yang dapat dilakukan pengembang aplikasi mobile banking untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Penelitian ini penting karena mengetahui tingkat kepuasan pengguna dapat membantu bank dan pengembang aplikasi dalam meningkatkan fitur dan keamanan aplikasi mobile banking. Oleh karena itu, diharapkan bahwa aplikasi ini akan menjadi pilihan utama bagi siswa dalam mengelola pengeluaran mereka. Untuk mencapai tujuan ini, penelitian ini akan mengumpulkan data melalui survei online yang dilakukan pada kepada mahasiswa Universitas Nias yang aktif menggunakan aplikasi banking mobile. Survei ini akan membahas berbagai hal, seperti demografi responden, frekuensi penggunaan aplikasi, persepsi fitur yang tersedia, dan tingkat kepuasan umum.

Selanjutnya, data survei akan dianalisis secara menyeluruh menggunakan teknik statistik. Analisis statistik akan membantu menemukan pola tertentu, memeriksa hipotesis yang diusulkan, dan mengukur tingkat signifikansi dari berbagai variable yang diteliti. Hasil analisis data diharapkan dapat menunjukkan apa yang paling memengaruhi kepuasan mahasiswa



Universitas Nias dengan aplikasi mobile banking. Selain itu, hasil penelitian juga diharapkan dapat menunjukkan apa yang perlu diperbaiki oleh bank untuk meningkatkan layanan mobile banking mereka.

Hasil penelitian ini sangat penting bagi berbagai pihak. Bagi perbankan, hasilnya dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat strategi pemasaran yang lebih efisien, meningkatkan layanan pelanggan, dan menciptakan fitur baru yang memenuhi kebutuhan pengguna.

Hasil penelitian ini dapat membantu siswa memilih aplikasi mobile banking yang paling sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat meningkatkan kesadaran siswa akan pentingnya menjaga data pribadi mereka aman saat mereka melakukan transaksi online.

Secara keseluruhan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan layanan perbankan digital di Indonesia, khususnya dalam hal kepuasan pelanggan. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, perbankan dapat terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanannya untuk sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif survei untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan layanan perbankan mobile. Tujuan dari survei ini adalah untuk mengumpulkan data primer yang dapat dianalisis secara statistik untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna dan faktor-faktor yang memengaruhinya.

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarluaskan secara online melalui Google form. Dalam bentuk skala likert lima poin, kuesioner ini mencakup pertanyaan tentang berbagai aspek aplikasi perbankan seluler, seperti kemudahan pengguna,

kecepatan, keamanan, dan kepuasan umum. Skornya adalah 1-sangat tidak puas dan 5-sangat puas. Untuk menjamin keakuratan pengukuran, kuesioner dirancang dengan mempertimbangkan teori kepuasan pelanggan dan menyesuaikannya dengan penelitian sebelumnya yang relevan.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Nias yang menggunakan aplikasi mobile banking untuk keperluan transaksi keuangan mereka. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah **purposive sampling**, dimana sampel di ambil dari mahasiswa yang secara aktif menggunakan aplikasi mobile banking. Total sampel yang ditargetkan 300 mahasiswa.

Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner online kepada siswa Universitas Nias yang siap menjawab melalui Google formulir. Untuk memastikan partisipasi yang cukup dari responden, penyebaran dilakukan selama tiga minggu. Selain itu, pada awal kuesioner terdapat petunjuk pengisian dan penjelasan singkat tentang tujuan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Deskripsi Data Responden

- **Karakteristik Demografis:** Data demografis dari 300 siswa yang menjadi sampel penelitian menunjukkan bahwa preferensi pengguna aplikasi mobile banking tinggi di kalangan siswa. Dengan berbagai program studi seperti Teknologi Informasi, Agroteknologi, dan PGSD, sebagian besar responden telah menggunakan mobile banking selama lebih dari satu tahun.
- **Frekuensi Pengguna Aplikasi Mobile banking:** berdasarkan data, mayoritas mahasiswa Universitas Nias menggunakan aplikasi mobile banking setidaknya sekali seminggu, terutama untuk transfer uang



pembayaran tagihan. Hal ini menjukan bahwa aplikasi mobile banking telah menjadi bagian dari aktifitas finansial rutin mahasiswa Universitas Nias.

## 2. Tingkat Kepuasan Pengguna

Berdasarkan kuesioner yang diberikan, kepuasan pengguna diukur melalui beberapa indikator utama: kemudahan pengguna, kecepatan transaksi, keamanan, dan kelengkapan fitur. Hasil rata-rata dari setiap indicator adalah Sebagian berikut:

- Kemudahan Pengguna:** Aplikasi mobile banking membuat 85% responden merasa puas atau sangat puas dengan kemudahan yang mereka miliki saat menggunakannya. Indikator ini menerima skor rata-rata 4,2 dari skala 5. Ini menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki antarmuka yang mudah digunakan dan mudah digunakan oleh siswa.
- Kemanan:** 2% responden menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan indikator keamanan, dengan skor rata-rata 3,8. Beberapa siswa mengeluh tentang ketidakjelasan tentang bagaimana mengelola data pribadi dan kemungkinan data bocor. Hal ini sangat penting bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan keamanan aplikasi mereka.
- Kelengkapan Fitur:** Mahasiswa menyukai fitur seperti transaksi antarbank, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa yang tersedia dalam satu aplikasi, yang membuatnya lebih mudah untuk memnuhi berbagai kebutuhan transasksi finansial,

dengan rata-rata skor 4,1 untuk kelengkapan fitur.

Untuk menggambarkan hasil kepuasan pengguna terhadap aplikasi mobile banking di kalangan mahasiswa, Tabel 1 berikut merangkum distribusi tingkat kepuasann responden berdasarkan indokator yang telah di ukur.

**Table 1.** Tingkat kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile Banking di Kalangan Mahasiswa Universitas Nias

indikator kepuasan	sangat puas (%)	puas (%)	cukup puas (%)	tidak puas (%)
Kemudahan Pengguna	40	45	10	3
Kecepatan Trasaksi	35	40	15	7
Keamanan	25	35	20	10
Kelengkapan Fitur	30	50	15	3

**Sumber:** Data hasil Survei (2024)

## 3. Interpretasi Hasil

Hasilnya menunjukan bahwa mahasiswa Universitas Nias secara keseluruhan puas dengan aplikasi mobile banking yang mereka gunakan. Ini terutama berlaku untuk kecepatan transaksi dan kelengkapan fitur yang mereka butuhkan untu memenuhi kebutuhan transaksi harian mereka.

Dibandingkan dengan semua indikator, keamanan menerima skor kepuasan relatif yang paling rendah. Ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa keamanan sering menjadi faktor utama ketika sektor keuangan menggunakan teknologi digital (Smith, 2020). Sangat wajar jika elemen keamanan diberikan perhatian khusus karena



siswa, generasi digital asli, sangat menyadari privasi dan ancaman cyber.

#### **4. Diskusi Dalam Konteks Teori dan Studi Terdahulu**

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM), yang menyatakan bahwa dua faktor utama yang memengaruhi adopsi teknologi adalah kemudahan pengguna dan kebermanfaatannya (Davis, 1989). Dalam hal ini, kecepatan transaksi dan kelengkapan fitur sangat penting untuk kepuasan pelanggan. Mahasiswa sangat puas dengan mobile banking, yang memudahkan mereka bertransaksi.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Rahman et al. (2021) menemukan bahwa siswa cenderung memilih aplikasi keuangan yang memiliki antarmuka yang sederhana tetapi memiliki banyak fitur. Penemuan ini mendukung temuan ini. Nilai tambahan dari fitur lengkap aplikasi, yang mencakup pembayaran tagihan, transfer dana, dan pembelian pulsa, meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini menunjukkan bahwa fitur-fitur ini membuat aplikasi sangat dihargai oleh pengguna karena memungkinkan mereka memenuhi kebutuhan keuangan mereka tanpa harus menggunakan layanan tambahan.

Namun, penilaian keamanan yang rendah menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk pengembangan aplikasi untuk meningkatkan sistem keamanan dan mengajarkan pengguna protokol keamanan yang lebih baik. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Wang & Lin (2022) menunjukkan bahwa keamanan dan transparansi yang kuat dalam pengelolaan data pribadi merupakan komponen penting dalam

meningkatkan kesetiaan pengguna di era digital.

#### **5. Implikasi Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini memiliki dampak nyata bagi pengembang aplikasi dan pihak bank. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, pengembang aplikasi harus terus menyederhanakan antarmuka dan menawarkan fitur yang relevan dan mudah digunakan. Kedua, bank dapat mempertimbangkan untuk memberikan insentif atau hadiah khusus kepada mereka yang setia dengan aplikasi mereka. Ini dapat mencakup program loyalitas atau diskon yang menarik pengguna lebih luas. Aplikasi harus dilindungi melalui enkripsi data, autentikasi dua faktor, dan petunjuk pengguna untuk melindungi akun mereka.

#### **6. Keterbatasan Penelitian**

Meskipun temuan penelitian ini memberikan gambaran tentang seberapa puas mahasiswa dengan aplikasi mobile banking, ada beberapa hambatan. Salah satunya adalah bahwa penelitian ini hanya melibatkan mahasiswa Universitas Nias, jadi hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasi. Selain itu, ada kemungkinan bahwa responden kuesioner berasal dari kelompok mahasiswa yang lebih akrab dengan teknologi karena data dikumpulkan melalui platform online. Diharapkan penelitian ini akan melibatkan populasi yang lebih luas atau menggunakan metode campuran untuk mendapatkan data yang lebih komprehensif.



## Kesimpulan

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa di Universitas Nias cukup puas dengan aplikasi mobile banking, terutama karena fiturnya mudah digunakan. Meskipun demikian, mahasiswa harus lebih merasa aman saat menggunakan layanan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Kesimpulan adalah ringkasan dari seluruh temuan penting tentang tujuan penelitian. Ini dapat mencakup hal-hal berikut:

- **Tingkat Kepuasan Pengguna Secara**

Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi mobile banking tergolong tinggi, terutama dalam aspek **kecepatan transaksi** dan **kelengkapan fitur**. Sebagian besar responden merasa bahwa aplikasi ini memudahkan mereka dalam melakukan transaksi perbankan dengan cepat dan nyaman.

- **Kecepatan Transaksi Sebagai Faktor Terbesar**

Menurut hasil survei, kecepatan transaksi adalah faktor paling penting dalam kepuasan. Mahasiswa Universitas Nias merasa kecepatan transaksi tidak menghambat aktivitas mereka. Terlebih lagi, ketika jaringan stabil, transaksi dapat dilakukan dengan cepat tanpa menunggu waktu yang lama.

- **Kemudahan Pengguna**

Hasil survei menunjukkan bahwa pengguna mudah memahami aplikasi mobile banking yang mereka gunakan. Mahasiswa merasakan antarmuka aplikasi yang intuitif, sehingga dapat mudah melakukan transaksi tanpa banyak kesulitan.

- **Keamana sebagai kekhawatiran utama**

Di antara semua indikator, indikator keamana menerima skor terendah. Banyak orang yang menjawab bahwa diperlukan peningkatan keamanan, terutama terkait dengan keamanan, terutama terkait dengan keamanan data dan transaksi pribadi. Kekhawatiran ini menunjukan betapa pentingnya membangun fitur keamanan yang lebih kuat dan transparansi dalam protocol perlindungan kita.

### 2. Saran

Beberapa rekomendasi dibuat berdasarkan hasil penelitian tentang "Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking di Kalangan Mahasiswa Universitas Nias":

- **Peningkatan Fitur Keamana**

Pengembang aplikasi perbankan mobile dimotivasi untuk meningkatkan teknologi keamanan seperti autentikasi dua faktor, enkripsi data yang lebih kuat, dan pemberitahuan real-time untuk setiap transaksi karena keamanan adalah hal yang paling penting bagi siswa. Pengembang juga dapat memberikan panduan dan instruksi tentang cara menjaga data pribadi saat menggunakan aplikasi.

- **Penambahan Fitur yang Mendukung Pengelolaan Keuangan Mahasiswa**

Aplikasi mobile banking harus menambahkan fitur yang relevan, seperti pelacakan pengeluaran, pengelolaan anggaran, dan pengingat pembayaran tertentu, mengingat kebutuhan mahasiswa yang sering kali berbeda dari pengguna lainnya. Kebutuhan mahasiswa



untuk mengelola keuangan mereka secara lebih teratur akan didukung oleh fitur-fitur ini.

- **Kerjasama dengan Instansi Pendidikan**

Universitas dan institusi pendidikan dapat bekerja sama dengan bank untuk meningkatkan pemahaman siswa tentang keuangan digital. Mengajar siswa tentang digital dan penggunaan aplikasi keuangan dapat membantu mereka memahami manfaat dan risiko mobile banking.

- **Penelitian Lanjutan untuk Memperdalam Temuan**

Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan kekhawatiran pengguna, penelitian di masa mendatang harus menggunakan pendekatan kualitatif seperti wawancara mendalam. Selain itu, penelitian dengan segmentasi atau cakupan pengguna yang lebih luas akan memberikan wawasan yang berharga tentang pengembangan aplikasi mobile banking.

## DAFTAR PUSTAKA

Adolph, R. (2016). 濟無No Title No Title No Title. 1–23.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>

Fantika Sari, P., Dellia, P., Fauzan Azizi, A., Ayu Mashitoh, P., Dwi Putra Iriansyah, M., & Sa'adah, L. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Banking Brimo Pada Mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura Menggunakan End

User Computing Satisfaction (Eucs). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(4), 7608–7614. <https://doi.org/10.36040/jati.v8i4.10309>

Hafizh, A., Rahma, T. I. F., & Jannah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 7(2), 427–440. <https://doi.org/10.30868/ad.v7i02.5133>

Maulana, N., & Nasution, M. S. (2021). Analisis Komparatif Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Bsi Perbankan Langsung Dan Mobile Banking Pada Mahasiswa Iain Lhokseumawe Angkatan 2017. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan FAIR VALUE*, 03(02), 457–469. <http://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue/article/download/936/515>

Siqueira, M. S. S., Nascimento, P. O., & Freire, A. P. (2022). Reporting Behaviour of People with Disabilities in relation to the Lack of Accessibility on Government Websites: Analysis in the light of the Theory of Planned Behaviour. *Disability, CBR and Inclusive Development*, 33(1), 52–68. <https://doi.org/10.47985/dcidj.475>

Susanto, I., Mukri, M., Bahrudin, M., & Hanif, H. (2022). Efektivitas dan Risiko Penggunaan M-Banking pada Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, 3(2), 161–170. <https://doi.org/10.51805/jmbk.v3i2.73>