

## Analisis Penggunaan Fitur Pembayaran Online E-Commerce Dan Top Up E-Wallet Terhadap Kenyamanan Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Negeri Sumatera Utara)

**Muthia Hafsari Hasibuan\***

[muthiahafsari5@gmail.com](mailto:muthiahafsari5@gmail.com)

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

**Nur Ahmadi Bi Rahmani**

[nurahmadibr@gmail.com](mailto:nurahmadibr@gmail.com)

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

**Nuri Aslami**

[nuriaslami@uinsu.ac.id](mailto:nuriaslami@uinsu.ac.id)

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan fitur pembayaran online e-commerce dan top up e-wallet terhadap kenyamanan bertransaksi menggunakan BSI mobile, dengan fokus pada mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera. Penggunaan teknologi digital dalam transaksi sehari-hari semakin meningkat, namun belum banyak dikaji sejauh mana efektivitas dan persepsi pengguna terhadap fitur-fitur ini. Studi ini penting untuk memahami manfaatnya dalam meningkatkan efisiensi transaksi dan mendukung pengembangan layanan yang lebih baik di platform BSI mobile. Penelitian ini menggunakan teknik probability sampling; simple random sampling menggunakan rumus slovin sehingga jumlah responden sebanyak 100 orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Fitur (X1) dan Fitur (X2) secara signifikan terdapat pengaruh variabel e-commerce terhadap variabel kenyamanan bertransaksi BSI mobile (Y), sehingga secara signifikan, fitur e-commerce, top up e-wallet dan kenyamanan bertransaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam layanan bertransaksi menggunakan BSI mobile.

### Kata Kunci

Pembayaran Online;E-Commerce;Top UP; E-Wallet; BSI Mobile.

## 1. PENDAHULUAN

Selain penggunaan *mobile banking* ini mudah, aman digunakan dan efisien bisa melihat riwayat transaksi sebelumnya. Alasan lain nasabah melakukan transaksi menggunakan *m-banking* yaitu karena sudah terintegrasi pada fitur layanan khusus pembayaran online *e-commerce* juga Top-up *e-wallet* (dompet digital). Dalam hal ini *BSI Mobile* salah satunya yang menyediakan fitur pembayaran online tersebut. Sistem pembayaran *online* adalah proses pembayaran yang dilakukan melalui internet dengan menggunakan berbagai metode *elektronik*. Masyarakat banyak menggunakan pembayaran *online* dikarenakan transaksi dapat dilakukan dengan aman, kapan saja dan di mana saja selama terhubung dengan internet, tanpa terkendala oleh waktu dan lokasi fisik. Serta konsumen dapat memilih metode pembayaran yang paling nyaman bagi mereka. Pada masa sekarang ini, jenis jual beli yang sangat ramai digunakan saat

ini adalah jual beli secara online (*e-commerce*). Jual beli online atau yang lebih dikenal dengan *e-commerce* adalah media transaksi jual beli yang dilakukan secara virtual, yang komunikasi antara penjual dan pembeli dilakukan melalui media elektronik, kemudian proses pembayarannya melalui transfer uang. Belanja adalah sebuah transaksi jual beli yang merupakan kebutuhan setiap manusia, tidak ada satupun manusia yang tidak melakukan aktifitas ini, belanja tidak selalu harus membeli sesuatu dengan jumlah yang banyak. Belanja online akan terjadi jika pelanggan merasa aman dan nyaman. Terjadinya loyalitas pada pelanggan disebabkan karena adanya kepuasan yang dirasakan (Suci Arifah Lubis et al., 2024).

Selain pembayaran pada *e-commerce* hal yang sering dilakukan adalah *top up e-wallet*. Dompet digital atau *e-wallet* adalah sebuah perangkat elektronik, layanan jasa, atau bahkan program perangkat lunak (aplikasi) yang memungkinkan para penggunanya untuk melakukan transaksi secara online dengan pengguna lainnya untuk membeli barang dan jasa. Misalnya, kita sering menggunakan e-banking dan mobile banking, tetapi sekarang kita tahu bahwa *e-money* (atau uang elektronik) juga sering digunakan dalam kegiatan jual beli (Seputri et al., 2023). Manfaat dompet digital, dapat melakukan pembayaran hanya dengan memindai kode QR, tanpa perlu repot mengeluarkan atau menukar uang tunai.

Penggunaan *e-wallet* di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan, terutama di kalangan generasi muda. Berdasarkan survei Indonesia Fintech Trends 2024 dari Jajak Pendapat (JakPat), 96% responden mengaku sudah memiliki atau menggunakan *e-wallet* (Goodstats). Terlebih lagi dengan dompet digital, tidak perlu membawa banyak uang tunai, sehingga lebih aman dan tidak perlu khawatir akan pencurian atau kehilangan uang. Kemudian, ketika transaksi dijalankan di dompet digital, semua detail dicatat dan disimpan dengan benar. Rincian saldo dan pengeluaran dapat dengan mudah dipantau di perangkat (Manurung et.al.,2023). Secara keseluruhan, tren ini mencerminkan pergeseran menuju masyarakat yang lebih mengutamakan transaksi digital, yang didukung oleh kenyamanan dan keamanan yang ditawarkan oleh metode pembayaran digital ini.

Dari hasil presentase mobile banking yang diminati oleh Masyarakat menggambarkan BSI Mobile menempati urutan kelima dengan presentase 5% sebagai aplikasi mobile banking yang paling banyak diminati dan masih banyaknya masyarakat yang memilih aplikasi BSI Mobile dalam melakukan transaksinya. Hal ini telah dibuktikan dengan jumlah pengguna BSI Mobile di Indonesia yang mengalami peningkatan signifikan mencapai 7,1 juta pengguna. Dan berdasarkan pada data aplikasi playstore memperoleh rating sebesar 3+ dengan ulasan berjumlah 196 ribu.

Namun, tidak sedikit pengguna yang mengalami kendala. Hal ini sejalan dengan penjelasan yang diberikan oleh salah satu pegawai BSI di Kota Medan yang menyatakan bahwa salah satu keluhan yang sering muncul adalah terkait Sistem aktivasi yang rumit dan sangat detail sehingga menyusahakan nasabah baik itu verifikasi wajah maupun verifikasi melalui sms. Aplikasi Error atau permintaan kehabisan waktu saat bertransaksi. Kemudian Kegagalan proses transaksi juga sering terjadi di BSI Mobile, seperti transaksi error, kegagalan transfer, kegagalan isi token pulsa, dan kegagalan pembayaran e-commerce. Bahkan ada pengguna yang mengalami kegagalan transaksi namun saldonya tetap terpotong dan tidak terdaftar di mutasi sehingga tidak bisa membuat bukti dan itu terjadi lebih dari sekali. selain itu, nasabah juga kerap melaporkan adanya masalah teknis seperti error atau gangguan saat menggunakan aplikasi, yang menghambat mereka dalam melakukan transaksi atau mengakses fitur-fitur tertentu, dan juga sering lupa antara pin dan kata sandi (Ihza, 2024).

Berdasarkan beberapa survey kepada pengguna *BSI Mobile*, yang membuat mereka nyaman pada saat bertransaksi yaitu Aplikasi *BSI mobile* menjamin keamanan data si nasabah,

selain itu pada saat melakukan proses transaksi si pengguna harus menginput PIN dan kata sandi terlebih dahulu dan BSI menyediakan menu khusus untuk pengaduan layanan yaitu *menu customer care*. Fasilitas ini dibuat oleh pihak BSI untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh si pengguna, guna untuk kenyamanan nasabah pada saat bertransaksi. Untuk itu hal ini menjadi pertimbangan bagi sebagian mahasiswa/i yang memilih menggunakan layanan pada mobile banking BSI, terutama ketersediaan fitur E-commerce dan E-wallet kemudian keamanan aplikasi mobilnya. Sehingga Tujuan Penelitian ini adalah untuk melihat seberapa efektifnya penggunaan fitur pembayaran online *e-commerce* dan *top up e-wallet* dalam membantu mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera dalam bertransaksi. Penelitian ini diharapkan juga untuk menggali pandangan dan persepsi mahasiswa tentang seberapa efektif fitur-fitur ini dalam meningkatkan efisiensi kenyamanan bertransaksi mahasiswa UINSU terhadap keamanan, ketersediaan layanan, dan kemudahan dalam konteks penggunaan BSI Mobile. Implikasi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan layanan digital yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, serta dapat memperbaiki pengalaman mereka dengan menggunakan teknologi finansial seperti BSI Mobile. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai bagaimana tingkat kenyamanan pengguna BSI Mobile pada fitur pembayaran di e-commerce dan juga *top-up e-wallet* khususnya mahasiswa/I Uinsu. Apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh setiap nasabah atau malah sebaliknya.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### ***Mobile Banking***

Menurut Bank Indonesia (2014), mobile banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah berkomunikasi, melakukan transaksi perbankan dan mengakses data melalui internet. Nasabah perbankan dapat memanfaatkan layanan mobile banking dengan melakukan download aplikasi mobile banking melalui platform smartphone seperti *Google Play Store* dan *Apps Store*. Tujuannya adalah untuk menjadi penyedia *Multi Channel* yang bisa mengurangi biaya transaksi bank, memudahkan pelanggan untuk bertransaksi, dan memberikan kebebasan untuk berinteraksi kapanpun mereka mau serta tidak perlu mengantri di teller atau di ATM. Salah satunya adalah aplikasi BSI *mobile* (Umriyah, 2022).

### ***Pembayaran Online***

Pembayaran *Online* atau yang pada saat sekarang ini lebih dikenal dengan *e-payment* (*electronic payment*) atau *digital payment* adalah pembayaran secara elektronik. Menggunakan jaringan perbankan yang begitu luas, transaksi pembelian dan pembayaran bisa dilakukan kapan saja, dimana saja (Tutik Siswanti, 2023). *Digital payment* merupakan sebuah temuan yang mengandung inovasi dalam transaksi pembayaran di era saat ini dan menjadi viral disemua kalangan masyarakat (Pradiatiningtyas et al., 2020). Dalam perspektif Islam, pembayaran online harus mematuhi hukum-hukum transaksi yang telah ditetapkan, seperti kelengkapan syarat dan rukun transaksi jual beli.

### ***E-Commerce***

E-commerce (*electronic commerce*) adalah proses transaksi jual beli dengan menggunakan alat elektronik, seperti telepon dan internet. dalam Suyanto mendefinisikan *e-commerce* (*electronic commerce*) sebagai konsep baru yang bisa digambarkan sebagai proses jual-beli barang atau jasa pada World Wide Web Internet. Atau menurut pengertian lain, *e-commerce* merupakan jual beli atau pertukaran produk, jasa dan informasi melalui jaringan informasi termasuk internet (Alwendi, 2020). Sebenarnya ada banyak definisi mengenai E-

*Commerce*, tetapi yang pasti setiap kali masyarakat berbicara tentang *E-Commerce*, mereka biasa memahaminya sebagai bisnis yang berhubungan dengan Internet (Riswandi, 2019).

### **TOP UP E-Wallet**

Dompot digital atau *e-wallet* adalah dompet yang terhubung dengan server dalam bentuk aplikasi *smartphone* yang memungkinkan untuk menyimpan sejumlah uang untuk dapat digunakan kapan dan dimana saja selama layanan pembayaran tersedia dengan baik. Dompot digital memudahkan transaksi karena dengan hal tersebut user tidak perlu membawa uang tunai dengan jumlah banyak, hanya dengan memiliki deposit di dompet digital yang terpasang dalam ponsel dengan jaringan internet, pembayaran dapat dilakukan secara mudah atau dikenal dengan istilah *cashless transaction* (Bagla and Sancheti, 2018).

### **Kenyamanan**

Kenyamanan yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan individu maupun pelanggan telah terpenuhi, dalam arti kenyamanan tersebut akan timbul dengan dirasakannya kepuasan saat setiap prosesnya mudah dan cepat. Kenyamanan dalam mengaplikasikan layanan *mobile banking* berkaitan dengan kemudahan menggunakan *banking*. Karena, jika semakin tinggi persepsi kemudahan maka semakin tinggi pula kenyamanan bagi nasabah untuk bertransaksi melalui *mobile banking*. Terdapat dimensi kenyamanan menurut Fandy (2004), yaitu kenyamanan akses, kenyamanan transaksi dan kenyamanan setelah memperoleh manfaat. Kenyamanan adalah hasil dari kesenangan dan kebahagiaan pada saat pengalaman berbelanja (Astutik et al., 2021).

## **3. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan (*field research*) melalui terjun langsung ke lapangan untuk meneliti objek penelitian untuk menghasilkan data yang berhubungan langsung dengan masalah penelitian. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2020:16) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk mendeskripsikan sebagaimana adanya terhadap data sampel berupa angka-angka yang telah dikumpulkan pada saat penelitian untuk kemudian diujikan dengan metode statistik menggunakan software IBM SPSS (Wahyudi et al., 2022). Lokasi penelitian ini dilakukan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk meneliti pandangan mahasiswa/i tentang Fitur Pembayaran *Online E-commerce* dan *top up e-wallet* terhadap kenyamanan bertransaksi menggunakan *BSI Mobile*. Populasi merupakan suatu wilayah yang mencakup objek serta subjek penelitian dengan kriteria dan karakteristik tertentu untuk memudahkan Peneliti mendapatkan data penelitian yang valid. Populasi yang dipilih adalah mahasiswa aktif di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang menggunakan fitur Pembayaran *Online E-commerce* dan *top up e-wallet* pada aplikasi *BSI Mobile*. penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :  $n = \frac{N}{1+N(e)^2}$ , Keterangan: n = Ukuran sampel/jumlah responden, N = Ukuran populasi, E = Presentase kelonggaran ketelitian

kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir  $e=0,1$ ., Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut: Nilai  $e = 0,1$  (10%) untuk populasi dalam jumlah besar, Nilai  $e = 0,2$  (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20 % dari populasi penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 30.057, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:  $n = \frac{30.057}{1+30.057 (10\%)^2} = 100$ .

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang mejadi responden dalam penelitian ini di sesuaikan menjadi sebanyak 100 orang atau sekitar 0,3% dari seluruh jumlah mahasiswa UIN Sumatera Utara, hal dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik. Sampel yang diambil berdasarkan teknik *probability sampling; simple random sampling*, dimana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota pupulasi untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada. Dengan Kriteria Objek yang diteliti atau sampel sebagai berikut :1. Mahasiswa/i Aktif Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (Uinsu Medan) Stambuk tahun 2020.2. Memiliki akun aktif untuk menggunakan BSI Mobile.3. Pengguna Aktif fitur pembayaran online *e-commerce* (seperti belanja online) Menggunakan BSI Mobile. 4. Pengguna aktif fitur *top-up E-wallet* (misalnya untuk top up saldo *e-money*) menggunakan BSI Mobile.5.Mahasiswa yang telah melakukan transaksi menggunakan BSI Mobile untuk pembayaran online atau top-up E-Wallet dalam kurun waktu tertentu (6 bulan terakhir sebelum penelitian dilakukan).6. Mahasiswa yang bersedia mengisi kuesioner atau diwawancarai untuk memperoleh pandangan terhadap kenyamanan bertransaksi menggunakan BSI Mobile. Angket atau kuesioner disebarkan menggunakan google form untuk mendapatkan data primer yang dibutuhkan. Dengan menggunakan skala likert. Dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi sebagaimana terlihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 1. Angket atau kuesioner**

Pertanyaan	Bobot
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang setuju (KS)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

Menggunakan dua sumber data primer dan sumber data sekunder sebagaimana berikut:

- Data primer, sebagaimana didefinisikan dalam adalah informasi yang dikumpulkan oleh peneliti baik secara langsung dari sumber atau subjek penelitian mereka atau melalui media *online*. Tanggapan kuesioner keseluruhan *formulir google* dari 100 responden yang sesuai dengan kriteria berfungsi sebagai sumber informasi utama penelitian.
- Data Sekunder, diambil dari buku, jurnal, atau sumber lain yang memiliki Hubungan dengan masalah penelitian yang sedang diteliti.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Hasil Penelitian

##### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat valid dari penelitian yang digunakan. Sebuah penelitian dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat

mengungkapkan data dari variabel-variabel yang diteliti secara tepat (Sanaky,et.al., 2021). Dengan mengkontraskan nilai  $r$  estimasi dengan nilai  $r$  tabel, dilakukan uji signifikan untuk mengetahui tingkat validitas. Derajat kebebasan (df) dalam situasi ini sama dengan  $n-k$ , di mana  $k$  adalah jumlah konstruk dan  $n$  adalah jumlah sampel. Jika  $r$  hitung (untuk setiap butir pertanyaan dapat dilihat pada total korelasi kumpulan butir soal terkoreksi) lebih tinggi dari  $r$  tabel dan nilai  $r$  positif, maka butir soal dikatakan valid. Dalam hal ini, besarnya df dapat dihitung sebesar  $100-2$  atau  $df = 98$  dengan alfa 0,05 untuk mendapatkan  $r$  tabel 0.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Total Correlation	R tabel	Keterangan
Penggunaan Fitur Pembiayaan Online E-Commerce (X1)	X1.1	0.855	0.1191	Valid
	X1.2	0.911	0.1191	Valid
	X1.3	0.867	0.1191	Valid
	X1.4	0.791	0.1191	Valid
Top-Up E-Wallet (X2)	X2.1	0.773	0.1191	Valid
	X2.2	0.731	0.1191	Valid
	X2.3	0.842	0.1191	Valid
Kenyamanan Bertransaksi (Y)	Y.1	0.870	0.1191	Valid
	Y.2	0.829	0.1191	Valid
	Y.3	0.874	0.1191	Valid
	Y.4	0.646	0.1191	Valid
	Y.5	0.768	0.1191	Valid
	Y.6	0.779	0.1191	Valid

Sumber : Data dalam penelitian menggunakan SPSS (2024)

Setiap item pertanyaan memiliki  $r$  hitung positif  $>$  dari  $r$  tabel (0,1191), seperti yang terlihat pada tabel di atas. Akibatnya, kuesioner dianggap valid.

### Uji Reabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai kehandalan dan konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan yang disajikan dalam bentuk formulir. Berdasarkan tingkat presisi dan kestabilan suatu alat ukur, hasil tes akan menunjukkan apakah suatu alat belajar dapat dipercaya atau tidak. kriteria yang digunakan untuk menilai ketergantungan atau ketidakandalan instrumen penelitian. Salah satunya adalah membandingkan nilai hitung dan tabel pada tingkat transparansi 95% (signifikansi 5%). Perhitungan akan ditunjukkan nilai Alpha pada tabel berikut jika pengujian dilakukan dengan metode *Alpha Cronbach*:

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas

Uji Reabilitas	Reabilitas Coefecient	Cronbrach Alpha	Keterangan
Variabel Penggunaan Fitur Pembiayaan Online E-Commerce	4 Item pertanyaan	0.876	Reliabel
Variabel Top-Up E-Wallet	3 Item pertanyaan	0.621	Reliabel
Variabel Kenyamanan Bertransaksi	6 Item pertanyaan	0.880	Reliabel

Sumber : Data dalam penelitian menggunakan SPSS (2024)

Suatu instrument penelitian dikatakan reliabel jika alpha chronbach lebih besar atau sama dengan dari 0,7 (Zainuddin Iba, 2023). Masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60, seperti yang terlihat dari rangkuman tabel di atas. berbagai Variabel (Penggunaan Fitur Pembiayaan Online E-Commerce, Top-Up E-Wallet dan Kenyamanan Bertransaksi) dapat dikatakan reliable.

### Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan suatu pengujian yang berfungsi untuk menguji apakah data pada variabel bebas dan variabel terikat pada persamaan regresi, menghasilkan data yang berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal (Ghozali, 2018:161). Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen dan independen dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Memanfaatkan P-P Plot Normal dan memeriksa penyebaran data akan memungkinkan Anda untuk menentukan apakah datanya normal. Data dianggap normal jika distribusinya pada grafik menunjukkan pola garis lurus. Tabel uji normalitas dapat dianggap berdistribusi normal jika nilai *sig Kolmogrov-Smirnov* lebih besar dari 0,05. Berikut ini adalah uji normalitas penelitian :

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98984745
Most Extreme Differences	Absolute	.112
	Positive	.103
	Negative	-.112
Kolmogorov-Smirnov Z		1.117
Asymp. Sig. (2-tailed)		.165

a. Test distribution is Normal.

**Sumber : Data dalam penelitian menggunakan SPSS (2024)**

Dilihat dari hasil uji normalitas seluruh variabel menggunakan perhitungan Kolmogrov-Smirnov diatas adalah 0.165 dan lebih besar dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa data variabel berdistribusi normal.

### Uji Multikoleniaritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan (korelasi) yang signifikan antar variabel bebas. Uji multikolinearitas dengan SPSS ditunjukkan lewat tabel Coefficient, yaitu pada kolom Tolerance dan kolom VIF (Variance Inflated Factors). Tolerance adalah indikator seberapa banyak variabilitas sebuah variabel bebas tidak bisa dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jika nilai tolerance lebih besar dari 10,10 dan jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.

**Tabel 5 Uji Multikoleniaritas**

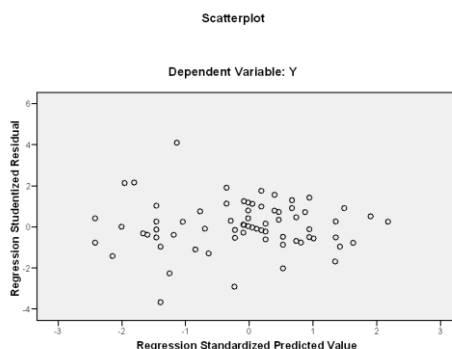
Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.868	1.152
	X2	.868	1.152
a. Dependent Variable: Y			

*Sumber : Data dalam penelitian menggunakan SPSS (2024)*

Dari hasil pengujian multikoleniaritas yang dilakukan diketahui bahwa variabel inflation factor (VIF) Kedua variabel Fitur Pembiayaan Online E-Commerce (X1) sebesar 1.152, Top-Up E-Wallet sebesar 1.152 dan hasil yang diperoleh dari ketiga variabel tersebut lebih kecil dari 10, sehingga bisa diduga bahwa tidak ada multikoleniaritas antar variabel independen dalam model regresi. Dalam suatu model regresi dikatakan baik, apabila tidak terdapat adanya korelasi antar variabel bebas (Damayanti, 2018)

### Uji Heteroskedetisitas

Uji Heteroskedetisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan varian. Heteroskedetisitas adalah suatu keadaan dimana varian dari kesalahan pengganggu tidak konstan untuk semua nilai variabel bebas, dimana uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atau satu pengamatan lainnya. Untuk mendeteksinya dilihat dari titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y pada grafik Scatterplot. Adapun hasil uji statistic Heteroskedetisitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 3 Uji Heteroskedetisitas**

*Sumber : Data dalam penelitian menggunakan SPSS (2024)*

Hasil pengujian heteroskedetisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas. Sebagaimana terlihat, titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Jadi disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedetisitas dalam model regresi. Dengan demikian asumsi-asumsi normalitas, multikoleniaritas dan heteroskedetisitas dalam model tersebut dapat dipenuhi.

## Uji Regresi Linear Berganda

**Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.889	1.641	5.417	.000
	X1	.514	.100	5.153	.000
	X2	.678	.124	5.464	.000
a. Dependent Variable: Y					

*Sumber : Data dalam penelitian menggunakan SPSS (2024)*

Dari tabel 6 di atas, dapat diketahui hasil model persamaan untuk variabel Analisis Penggunaan Fitur Pembayaran Online E-Commerce dan Top-Up E-Wallet Terhadap Kenyamanan Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = 8.889 + 0.514 (X1) + 0.678 (X2) + \epsilon$$

Berdasarkan hasil persamaan yang diperoleh dapat dijelaskan makna dan arti dari koefisien Analisis Penggunaan Fitur Pembayaran Online E-Commerce dan Top-Up E-Wallet Terhadap Kenyamanan Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (c) sebesar 8.889 hal ini berarti menunjukkan bahwa Jika variabel Penggunaan Fitur Pembayaran Online E-Commerce dan Top-Up E-Wallet sama dengan bernilai 8.889 dengan asumsi variabel lain konstan.
2. Penggunaan Fitur Pembayaran Online E-Commerce (X1) 0.514 hal ini berarti bahwa apabila variabel bebas yaitu Penggunaan Fitur Pembayaran Online E-Commerce meningkat sebesar 1% maka akan meningkatkan Kenyamanan Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile sebesar 0.514 %.
3. Top-Up E-Wallet (X2) 0.678 hal ini berarti bahwa apabila variabel bebas yaitu TopUp E-Wallet meningkat sebesar 1% maka akan meningkatkan Kenyamanan Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile sebesar 0.678 %.

## Uji Hipotesis

### Uji T Statistik

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel Analisis Penggunaan Fitur Pembayaran Online E-Commerce dan Top-Up E-Wallet Terhadap Kenyamanan Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile.

**Tabel 7. Hasil Uji T Statistik**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		T	Sig.
1	(Constant)	5.417	.000
	X1	5.153	.000
	X2	5.464	.000
a. Dependent Variable: Y			

*Sumber : Data dalam penelitian menggunakan SPSS (2024)*

Rumus untuk mencari t-tabel =  $\alpha : n - k - 1 = 0.05 : 100 - 2 - 1 = 0.05 : 97 = 1.65291$

Penggunaan Fitur Pembiayaan Online E-Comerccer (X1) memilki nilai t hitung sebesar 5.153. Nilai ini lebih besar dari t tabel (1.65291) dengan nilai t sig (0.000) < 0.05. Sehingga pengujian hipotesis penelitan tersebut adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa secara parsial Penggunaan Fitur Pembayaran Online E-Commerce berpengaruh Terhadap Kenyamanan Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile. Top-Up E-Wallet (X2) memilki nilai t hitung sebesar 5.464. Nilai ini lebih besar dari t tabel (1.65291) dengan nilai t sig (0.000) < 0.05. Sehingga pengujian hipotesis penelitan tersebut adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa secara parsial Top-Up E-Wallet berpengaruh Terhadap Kenyamanan Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile.

### Uji F Statistik

Uji F ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan atau keseluruhan. Uji F digunakan untuk mengetahui kualitas keberartian regresi antara tiap-tiap variabel bebas (X) secara serempak/bersamaan terdapat pengaruh atau tidak terhadap variabel terikat (Y).

- Pada nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau nilai signifikansi > 0,05. Artinya  $H_0$  diterima. Hal ini menunjukkan secara simultan variabel bebas berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat.
- Pada nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai signifikansi < 0,05. Artinya  $H_0$  diterima. Hal ini menunjukkan secara simultan variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

**Tabel 7. Uji F Statistik**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	611.396	2	305.698	44.300	.000 <sup>a</sup>
	Residual	669.354	97	6.901		
	Total	1280.750	99			
a. Predictors: (Constant), X1, X2						
b. Dependent Variable: Y						

Sumber: Data Diolah SPSS 2024

Rumus untuk mencari F- table =  $K : n - k = 2 : 100 - 2 = 2 : 98 = 2.26$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa F hitung (44.300). Nilai itu lebih besar dari F tabel (2.26) dengan nilai F sig (0.000) < 0.05. Sehingga pengujian hipotesis  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa secara simultan Penggunaan Fitur Pembayaran Online E-Commerce dan Top-Up E-Wallet berpengaruh Terhadap Kenyamanan Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile.

### Uji R Square

Ujil koefisien determinasil atau R2 bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen/ bebas (menjelaskan variabel ldependen/ terikat atau untuk mengetahuiil besar persentase variasi terikat yang dijelaskan padal variabel bebas.

Tabel 8. Hasil Uji R Square

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.691 <sup>a</sup>	.477	.467	2.62689
a. Predictors: (Constant), X1, X2				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber : Data dalam penelitian menggunakan SPSS (2024)

Hasil uji koefisien determinasi tersebut memberikan makna, bahwa 69.1% Penggunaan Fitur Pembayaran Online E-Commerce dan Top-Up E-Wallet berpengaruh Terhadap Kenyamanan Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile.

## Pembahasan

### Pengaruh Fitur Pembayaran online E-commerce Dan Top-up E-Wallet BSI Mobile

Berdasarkan pada hasil penelitian melalui penyebaran angket atau kuesioner pada sampel 100 orang responden mahasiswa UIN Sumatera Utara yang di dominasi dari beberapa responden yang terdiri dari beberapa fakultas dan jurusan masing-masing. Dengan ini terdiri dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan persentase 23%, Fakultas Ilmu Sosial dengan persentase 25%, Fakultas Syari'ah dan Hukum dengan persentase 16%. Fakultas Kesehatan Masyarakat dengan persentase 12%, Fakultas Sains dan Teknologi dengan persentase 12%, Fakultas Ushuluddin dengan persentase 4%, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan 4%, Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan persentase 2%, dan kemudian sisanya Pascasarjana 2%. Adapun untuk karakteristik responden berdasarkan angkatan kuliah didominasi oleh angkatan 2020. Hasil analisis regresi linier Berganda menyatakan bahwa apabila variabel bebas yaitu Penggunaan Fitur Pembayaran Online E-Commerce (X1) meningkat sebesar 1% maka akan meningkatkan Kenyamanan Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile sebesar 0.514 %. Dalam hal ini Koefisien antara variabel fitur pembayaran online *E-commerce* BSI Mobile dan kepuasan nasabah bernilai positif, sehingga dinyatakan Fitur Pembayaran BSI Mobile berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan pada hasil uji parsial (uji-t) atau pengujian hipotesis penelitian yang dilakukan diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  dengan nilai  $5,153 > 1,65291$ . Hal ini menunjukkan pengujian hipotesis penelitian tersebut adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dengan ini menyatakan bahwa Fitur pembayaran online BSI Mobile berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pembayaran *e-commerce*.

### Tingkat kenyamanan nasabah terhadap aplikasi BSI Mobile dalam pembayaran *e-commerce* dan Top-Up E-wallet

Kepuasan nasabah itu sendiri tergantung pada persepsi dari masing-masing individu, sehingga kepuasan setiap nasabah itu berbeda-beda. Adapun beberapa tolak ukur dari tingkat kepuasan nasabah yang dijadikan indikator dalam penelitian ini adalah keputusan penggunaan fitur pembayaran pada BSI Mobile, kepuasan dan respon nasabah setelah penggunaan aplikasi BSI Mobile. Pengolahan data dan hasil data mengenai besaran pengaruh fitur pembayaran online BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah dalam hal ini adalah mahasiswa UIN Sumatera Utara, dapat dilihat pada hasil uji adjusted R<sup>2</sup> adalah 0,691 yang berarti besar pengaruh fitur pembayaran online BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa UIN Sumatera Utara adalah 69,1% dan sebesar 30,9% sisanya adalah dipengaruhi oleh variabel lain.

Hal ini di dukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Kamarudin et al.,(2022),

menghasilkan kesimpulan serupa dimana faktor kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan mobile banking. Keunggulan ini membuat banyak pengguna memilih BSI mobile sebagai platform pembayaran mereka dalam berbelanja online, sehingga meningkatkan penggunaan aplikasi ini secara signifikan. Yani et al., (2024) menghasilkan kesimpulan bahwasanya dalam penelitian ini mahasiswa prodi ekonomi menyatakan bahwasanya mereka menggunakan Mobile Banking khususnya BSI Mobile salah satu faktornya ialah dari kemudahan dalam menggunakan dan mengakses Mobile Banking tersebut. Nur Khotijah et al., (2022) di dalam penelitiannya menghasilkan kesimpulan Pengaruh antara variable Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan terdapat pengaruh antara Fitur (X1) secara signifikan terdapat pengaruh variabel e-commerce terhadap variabel kenyamanan bertransaksi BSI mobile (Y) yaitu sebesar 0,514% ,hal ini mengindikasikan variabel bebas yang meningkat 1%, maka akan meningkatkan Kenyamanan Bertransaksi terhadap penggunaan BSI Mobile. Kemudian pembayaran online *E-commerce* terhadap kepuasan nasabah bernilai positif, Berdasarkan pada hasil uji parsial (uji-t) atau pengujian hipotesis penelitian yang dilakukan diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai t-hitung  $> t$ -tabel dengan nilai  $5,153 > 1,65291$ . Hal ini menunjukkan pengujian hipotesis penelitian tersebut adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Pada Fitur (X2) secara signifikan terdapat pengaruh top up e-wallet terhadap variabel kenyamanan bertransaksi BSI mobile (Y) yaitu meningkat sebesar 1% maka akan meningkatkan Kenyamanan Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile sebesar 0.678 %. Berdasarkan pada hasil uji parsial (uji-t) atau pengujian hipotesis penelitian yang dilakukan diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai t-hitung  $> t$ -tabel dengan nilai  $5,464 > 1,65291$ . Hal ini menunjukkan pengujian hipotesis penelitian tersebut adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga pengujian hipotesis penelitian tersebut adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa secara parsial Top-Up E-Wallet berpengaruh Terhadap Kepuasan nasabah dalam Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile. dapat dilihat pada hasil uji adjusted  $R^2$  adalah 0,691 yang berarti besar pengaruh fitur pembayaran online BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa UIN Sumatera Utara adalah 69,1% dan Secara signifikan, fitur e-commerce, top up e-wallet dan kenyamanan bertransaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam layanan bertransaksi menggunakan BSI mobile.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bisnis, J. M., Saing, D., & Alwendi, U. (2020). *Penerapan E-Commerce Dalam Meningkatkan*. 17(3). document-2. (n.d.).
- Iii, B. A. B. (2018). *Damayanti, D. (2018). Pengaruh Profitabilitas, Solvabilitas, Ukuran Perusahaan Dan Opini Audit Terhadap Audit Report Lag (Studi Empiris pada Perusahaan Pertambangan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2012-2016) (Doctoral dissertation, Sekolah T. 30–40.*
- 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.
- Literasi, P., Digital, K., Sosial, D. A. N., & Terhadap, E. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan

- Digital Dan Sosial Ekonomi Terhadap Pemanfaatan Digital Payment Dengan Budaya Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Bisnis & Akuntansi Unsuraya*, 8(1), 30–43. <https://doi.org/10.35968/jbau.v8i1.1017>
- Nur Khotijah, S., Mawardi, M. C., & Hidayati, I. (2022). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking. *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal Vol. 3, No. 2, Tahun 2022*, 3(2), 541–551.
- Pradiatiningtyas, D., Dewa, C. B., Safitri, L. A., & Kiswati, S. (2020). The Effect of Satisfaction and Loyalty towards Digital Payment System Users among Generation Z in Yogyakarta Special Region. *Journal of Physics: Conference Series*, 1641(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1641/1/012110>
- Riswandi. (2019). Transaksi On-Line (E-Commerce): Peluang dan Tantangan Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 13(April), 15–38.
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Seputri, W., Soemitra, A., & Bi Rahmani, N. A. (2022). Pengaruh Technolgy Acceptance Model terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai Cashless Society. *MES Management Journal*, 2(2), 116–126. <https://doi.org/10.56709/mesman.v2i2.57>
- Suci Arifah Lubis, Tuti Anggraini, & Muhammad Ikhsan Harahap. (2024). Pengaruh Social Media Advertising dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *GLORY ( Global Leadership Organizational Research in Management)*, 2(2), 131–145.
- Wahyudi, W. (2022). Analisis Motivasi Belajar Siswa Dengan Menggunakan Model Pembelajaran Blended Learning Saat Pandemi Covid-19 (Deskriptif Kuantitatif Di Sman 1 Babadan Ponorogo). *Kadikma*, 13(1), 68. <https://doi.org/10.19184/kdma.v13i1.31327>
- Yani, S., Usdeldi, U., & Ridho, T. (2024). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan, dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan BSI Mobile ( Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam). *ECo-Fin*, 6(2), 341–349. <https://doi.org/10.32877/ef.v6i2.1307>
- Zainuddin Iba, A. W. (2023). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43.