

Studi Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking Syariah

Nur Rahmah Sari¹, Fifi Selvi², Mustakim Muchlis³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

E-mail: nur.rahmahsari@uin-alauddin.ac.id¹, fifiselvi280299@gmail.com²,
mustakim.muchlis@uin-alauddin.ac.id³

ABSTRAK- Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* dengan variabel kemampuan nasabah sebagai moderasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausalitas. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank syariah. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel merupakan 124 orang nasabah bank syariah yang menggunakan aplikasi *mobile banking*. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui survei kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya, kemampuan nasabah dapat memoderasi sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan nasabah, namun tidak dapat memoderasi kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: *Mobile Banking, Bank Syariah, Sistem Informasi Akuntansi*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam pertumbuhan sebuah bisnis. Menurut Maharsi (2000), penggunaan komputer atau dikenal dengan istilah *personal computer* (PC) sekarang banyak digunakan oleh perusahaan sebagai alat dalam mengelola sistem informasi. Yazid (2017) menjelaskan bahwa pengolahan data elektronik erat kaitannya dengan komputer sebagai alat bantu pengolahan data yang merupakan bagian dari perkembangan teknologi yang sangat andal dalam menunjang kegiatan perusahaan.

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu metode pengelolaan data keuangan menjadi informasi yang digunakan oleh suatu badan usaha dalam pengambilan keputusan finansial (Yuniar Putra Wardhana, 2015). Saat ini, sistem informasi akuntansi yang ada di Bank Syariah telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dengan bantuan sistem informasi, para nasabah dapat dengan mudah dan cepat mengakses informasi-informasi yang mereka butuhkan. Selain kecepatan akses, sistem informasi juga dirancang agar dapat menjamin keamanan data para nasabah ketika nasabah melakukan transaksi. Menurut Nena (2008), sistem informasi juga diartikan sebagai sumber daya yang harus dirancang dengan baik dan efisien untuk menciptakan informasi keuangan yang baik.

Salah satu sistem informasi yang banyak diandalkan oleh perusahaan perbankan, termasuk Bank Syariah adalah *E-banking* atau juga dikenal sebagai *internet banking*. *Internet Banking* merupakan bagian dari layanan perbankan yang menggunakan jaringan telekomunikasi untuk mengakses data dan memfasilitasi transaksi yang dibutuhkan oleh pengguna. *Internet Banking* sendiri merupakan salah satu bagian dari sistem informasi akuntansi yang dirancang untuk dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi (Rachmawati & Lasniroha, 2014). Layanan *Internet Banking* juga dapat dinikmati nasabah secara langsung melalui *device* mereka dengan melalui aplikasi yang dikenal sebagai *mobile banking*. Hampir sama dengan layanan *sms banking*, aplikasi *mobile banking* juga memudahkan akses nasabah terhadap informasi keuangan mereka, seperti saldo, mutasi, dan informasi produk-produk dan layanan dari bank (Yuniar Putra Wardhana, 2015).

Sistem informasi akuntansi yang memiliki kualitas yang baik merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh penyedia sistem, dalam hal ini bank syariah. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan atau nasabah adalah persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan (Sania Kharismawati,

2020). Sistem informasi akuntansi dikatakan berkualitas jika pengguna merasa bahwa menggunakan sistem tersebut dapat memberi kemudahan, atau dengan kata lain pengguna tidak perlu mengeluarkan banyak usaha dalam menggunakannya, sehingga mereka akan memiliki lebih banyak waktu untuk melakukan hal-hal lain yang cenderung akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan (Mahendra, 2017). Pada perbankan syariah, ketika nasabah melakukan transaksi menggunakan *mobile banking*, nasabah telah dipermudah dengan adanya intruksi atau petunjuk bagaimana melakukan transaksi yang benar dan tetap (Pratiwi & Mujadilah, 2021). Selain itu, berbagai fitur yang disediakan dalam aplikasi *mobile banking* dinilai memberi kemudahan bagi para nasabah dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan dimana saja dan kapan saja. Dengan demikian, nasabah akan merasa lebih nyaman dan lebih mudah dalam melakukan transaksi.

Selain kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas produk dari *mobile banking* sendiri juga dapat memberikan pengaruh yang begitu besar bagi penggunanya. Apabila kualitas dari *mobile banking* tersebut baik, maka akan membantu setiap nasabah dalam mempermudah transaksi. Beberapa nasabah mungkin merasa penggunaan *mobile banking* juga dapat membuka peluang kejahatan, diantaranya masalah kearahasiaan dan keamanan data pribadi maupun keuangan. Sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan layanan berbasis *internet banking* terlebih dahulu mereka menanyakan keamanan pada aplikasi tersebut. Nyatanya tidak jarang terdapat resiko dalam menggunakan layanan aplikasi berbasis internet ini, jadi ada banyak dimensi untuk melihat kesuksesan (Rahayu, 2020).

Kemudahan yang diciptakan oleh sistem informasi akuntansi melalui aplikasi *mobile banking* diharapkan dapat membuat para nasabah merasa puas dengan penggunaan aplikasi *mobile banking* dalam melakukan transaksi. Namun, tidak semua nasabah merasa penggunaan *mobile banking* adalah pilihan yang baik. Nasabah yang kurang memahami penggunaan aplikasi cenderung mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi (Pratiwi & Mujadilah, 2021). Oleh karena itu, pengetahuan mengenai aplikasi *mobile banking* di bank syariah itu penting bagi para nasabah agar dapat melakukan transaksi dengan benar dan tepat. Bagi nasabah Bank Syariah yang telah memahami dan mempunyai kemampuan dalam menggunakan sistem berbasis aplikasi *mobile banking*, aplikasi ini akan mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi dan mendapatkan informasi mengenai data keuangan mereka. Namun, berbanding terbalik dengan para nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* yang memiliki pemahaman yang kurang dalam mengoperasikan

aplikasi *mobile banking*, aplikasi ini justru akan dinilai menyulitkan bahkan dapat memicu terjadinya pembobolan data oleh oknum yang tidak bertanggung jawab (Putra et al., 2020). Dengan demikian, kemampuan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* sangat penting untuk menghindari terjadinya resiko dalam penggunaan layanan aplikasi berbasis internet ini. Menurut Almilia dan Briliantien (2007), standar dalam menentukan baik buruknya kualitas sistem informasi akuntansi dapat dilihat melalui kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi dan penggunaan sistem informasi akuntansi itu sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sistem informasi akuntansi dan kualitas produk aplikasi *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan pengguna yang merupakan nasabah bank syariah, dengan kemampuan nasabah sebagai pemoderasi.

TINJAUAN LITERATUR

Teori Technology Acceptance Model (TAM)

Teori Technology Acceptance Model (TAM) adalah teori yang menjelaskan bahwa minat berperilaku dengan menggunakan teknologi informasi. Model *Teori Technology Acceptance Model (TAM)* adalah teori sistem informasi yang berisi model yang berhubungan dengan sikap individu untuk menerima dan menggunakan teknologi. *Teori Technology Acceptance Model (TAM)* menjelaskan bahwa pemakaian komputer ditentukan oleh tujuan perilaku, namun terdapat perbedaan pada tujuan perilaku ditinjau secara bersamaan ditentukan dengan sikap individu terhadap penggunaan sistem serta persepsi kegunaan. Hubungan diantara penggunaan sistem dan tujuan perilaku yang diilustrasikan dalam *Teori Technology Acceptance Model* menggambarkan secara tidak langsung bentuk dari tujuan individu dalam melakukan tindakan yang positif (Hasnidar, 2016)

Dalam kacamata pengguna, sebuah sistem yang baik adalah sistem yang mudah untuk dioperasikan, dan dapat diandalkan. Semakin baik suatu sistem, maka akan mengakibatkan peningkatan pada kenyamanan penggunaan oleh pengguna. Dengan adanya rasa nyaman dan senang ketika menggunakan sistem, maka akan memicu timbulnya kepuasan. Aplikasi *mobile banking* diciptakan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* dipengaruhi oleh faktor kemudahan dalam penggunaan, kecepatan waktu tanggap sistem, dan rasa nyaman dalam penggunaan layanan. Semakin tinggi kualitas aplikasi *mobile banking* yang ditunjukkan dengan adanya kemudahan dalam

menggunakan layanan dalam transaksi, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* (Huda dkk, 2018). Dengan demikian, hipotesis penelitian adalah:

H1: Sistem Informasi Akuntansi Berpengaruh Positif terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pengguna aplikasi *Mobile Banking* pada Bank Syariah.

Hubungan kualitas produk dengan kepuasan konsumen dapat dilihat melalui karakteristik yang ada pada suatu produk dan jasa, dimana puas dan tidaknya konsumen dipengaruhi oleh nilai yang didapatkan dengan mengkonsumsi suatu produk. Meningkatnya kemampuan suatu produk akan menciptakan keunggulan bersaing sehingga mendorong kepuasan penggunanya (Purnamasari,2015). Hal ini berarti bahwa perusahaan perlu memahami pentingnya kepuasan konsumen dengan kualitas produk yang baik. Artinya, memberikan kinerja yang sama atau melebihi harapan konsumen, dengan tujuan untuk mendapatkan para konsumen yang setia sehingga memberikan manfaat yang tinggi bagi perusahaan. Dengan demikian, hipotesis penelitian adalah:

H2: Kualitas Produk Berpengaruh Positif terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pengguna aplikasi *Mobile Banking* pada Bank Syariah

Kemampuan teknis akan membantu pemakai sistem informasi akuntansi mengoperasikan sistem tersebut untuk menyelesaikan pekerjaannya. Menurut Robbins (2005: 45), kemampuan nasabah sistem informasi dapat dilihat dari Pengetahuan (*knowledge*), Kemampuan (*abilities*) dan Keahlian (*skills*). Pengetahuan (*knowledge*) sebagai pemakai sistem informasi dapat dilihat dari seberapa besar pemakai memiliki pengetahuan mengenai sistem informasi akuntansi, Kemampuan (*abilities*) sebagai pemakai sistem informasi dapat dilihat dari seberapa besar pemakai mampu menjalankan sistem informasi akuntansi, dan Keahlian (*skills*) sebagai pemakai sistem informasi dapat dilihat dari seberapa besar pemakai mampu menggunakan keahlian yang dimiliki dalam mengekspresikan kebutuhan-kebutuhannya dalam pekerjaan. Dengan demikian, hipotesis penelitian adalah:

H3: Kemampuan Nasabah memoderasi pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap tingkat kepuasan nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* pada bank Syariah

Kesuksesan dari pengembangan sistem informasi akuntansi sangatlah bergantung pada kesesuaian antar pemakai sistem, analisis sistem, dan nasabah itu sendiri. Neely dan Cook (2011) mengatakan bahwa sebagian

besar data yang diperoleh oleh sebuah instansi, bidang akuntansi dan sistem informasi akuntansi memiliki keahlian untuk memberikan dampak yang positif bagi kualitas data informasi kepada pemilik saham. Sistem informasi akuntansi tidak dapat beroperasi jika tidak didukung oleh sumber daya manusia yang andal. Nasabah merupakan penggerak utama dalam penggunaan *mobile banking*. Oleh karena itu, nasabah harus memiliki keahlian dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* bank syariah. Kinerja individu merupakan keahlian seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan baik dan efisien. Kinerja yang baik akan terlihat ketika nasabah mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan benar. Oleh karena itu kemampuan nasabah sistem informasi akuntansi yang dimiliki oleh seorang nasabah akan sangat memberikan dampak yang positif bagi kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah itu sendiri. Dengan demikian, hipotesis penelitian adalah:

H4: Kemampuan Nasabah memoderasi pengaruh kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* pada bank Syariah

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori dengan pengukuran variable-variabel penelitian angka kemudian melakukan analisis dengan prosedur statistik. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kausalitas. Menurut Harafonna dan Indriani (2019), kausalitas adalah penelitian yang mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan kata lain, kausalitas mempertanyakan masalah sebab-akibat. Studi kausalitas juga menguji apakah satu variabel menyebabkan variabel lain berubah atau tidak.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan kumpulan atau sekelompok orang, peristiwa atau sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Sedangkan Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi penelitian (Kuncoro, 2013). Dalam penelitian ini, populasi yang peneliti ambil yaitu nasabah Bank Syariah di wilayah kota Makassar. Sementara dalam pemilihan sampelnya, peneliti menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pemilihan sampel menggunakan kriteria-kriteria tertentu

yang ditentukan oleh peneliti. Kriteria yang peneliti tetapkan adalah nasabah yang telah menggunakan layanan *Mobile Banking* atau *Internet Banking*. Penelitian ini menggunakan 124 sampel yang merupakan nasabah bank Syariah di wilayah kota Makassar yang menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Jenis dan Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer/mentah, yaitu data yang dikumpulkan dan diperoleh dari sumber aslinya (bukan melalui media perantara) dengan pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Menurut Sugiyono (2016) kuisisioner merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi beberapa pertanyaan maupun pernyataan yang tertulis untuk responden agar dijawabnya. Kuisisioner yang telah disiapkan diberikan kepada nasabah yang telah ditentukan sebagai sampel, tentang fenomena sosial yang terjadi.

Teknik Analisis Data

Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dilakukan melalui uji validitas dan Reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk menguji sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan yang dapat diukur dengan kuesioner tersebut dengan kata lain instrument tersebut dengan mengukur construct sesuai dengan yang diharapkan peneliti. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau andal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas data dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach Alpha (α) yang lebih besar dari 0,60.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak, maka dilakukan uji statistik menggunakan pengujian Shapiro-Wilk. Suatu persamaan regresi dikatakan normal apabila nilai signifikan uji Shapiro-Wilk lebih besar dari 0,05.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas mengetahui korelasi antara variabel independen dan variabel dependen. Model regresi dikatakan baik apabila tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Untuk menemukan terdapat atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai variance inflation factor (VIF). Apabila nilai toleransi $> 0,10$ dan nilai VIF $< 0,10$ maka tidak terjadi multikolinieritas atau dapat dikatakan suatu data lolos dari uji multikolinieritas.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah pada suatu model regresi ada atau tidaknya kesamaan varian dari residual dalam satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji heterokedastisitas yang digunakan dalam penelitian ini ialah uji Glejser. Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya (ABS_RES). Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah sebuah analisis statistik yang dilakukan untuk mengetahui adakah korelasi variabel yang ada di dalam model prediksi dengan perubahan waktu. Uji autokorelasi bertujuan untuk mendeteksi gejala korelasi antara data yang satu dengan data yang lainnya.

Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Regresi linear berganda sangat berguna dalam meneliti peneruh dari beberapa variabel yang berkorelasi dengan variabel yang diuji *Moderate Regression Analysis* (MRA). Model regresi berganda dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

X1 = Sistem Informasi Akuntansi

X2 = Kualitas Produk

<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/attawazun/index>

Publisher: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar

b = Koefisien Regresi

e = Error

2. *Moderate Regression Analysis (MRA)*

Penelitian ini menggunakan 2 variabel bebas, satu variabel terikat, dan satu variabel moderasi. Oleh karena itu, digunakan *Moderate Regression Analysis (MRA)* dengan tujuan untuk melihat apakah variabel moderasi (M) memberikan pengaruh terhadap variabel x, yaitu variabel yang menekan variabel lainnya dan disebut sebagai variabel bebas (variabel independen) terhadap variabel Y sebagai variabel terikat, yaitu suatu variabel yang ditentukan oleh variabel lainnya dari variabel ini disebut dengan variabel tidak bebas atau terikat (variabel dependen). Pengaruh ini selanjutnya dapat digunakan untuk mencari pengaruh variabel X terhadap Y, kemudian melihat apakah variabel M mempengaruhi hubungan antara variabel X terhadap Y. *Moderate Regression Analysis (MRA)* dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_4M + b_5X_1M + b_6X_2M + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

X1 = Sistem Informasi Akuntansi

X2 = Kualitas Produk

b = Koefisien Regresi

M = Kemampuan Nasabah

e = Error

3. Analisis Koefisien Determinan (Uji R²)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel yang terikat. Nilai koefisien determinasi yaitu diantara 0-1. Jika nilai R² memiliki nilai semakin besar atau mendekati angka satu berarti semakin besar kemampuan variabel-variabel independen menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai R² memiliki nilai kecil berarti semakin kecil variabel-variabel independen menjelaskan variabel dependen.

4. Uji Regresi Scara Simultan (Uji F)

Uji statistik F dilakukan dengan tujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama dalam menjelaskan variabel dependen. Uji statistik F dapat diketahui hasilnya dengan melihat nilai probabilitas dengan tingkat signifikan sebesar 0,05. Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

5. Uji Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji statistik t dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Hasilnya dapat diketahui dengan melihat nilai probabilitas dengan tingkat signifikan yang digunakan sebesar 0,05. Apabila probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh antara variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Hasil pengujian validitas untuk seluruh item pernyataan menunjukkan bahwa semua item yang di uji dinyatakan valid. Hal ini di karenakan masing-masing pernyataan memperoleh r hitung $> r$ tabel, maka item soal angket tersebut valid dan masing-masing pernyataan nilai signifikan 0,000 atau $< 0,05$ sehingga semua pernyataan dinyatakan valid. Sementara hasil uji reliabilitas data menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha dari semua variabel lebih besar dari 0,60. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa instrument kuesioner yang digunakan untuk menjelaskan variabel standar akuntansi pemerintah, sistem pelaporan, kejelasan sasaran anggaran, akuntabilitas kinerja pemerintah, serta pengendalian akuntansi yakni dapat dikatakan andal atau bisa dipercaya sebagai alat ukur variabel.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	Sistem Informasi Akuntansi	0,696	Reliabel
2	Kualitas Produk	0,653	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah	0,655	Reliabel
4	Kemampuan Nasabah	0,619	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah (2021)

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

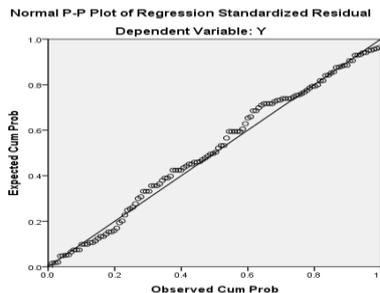
Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan melalui pengujian *one sample kolmogorov-smirnov*. Sebuah persamaan regresi dapat dianggap memenuhi normalitas jika nilai signifikansi uji *Kolmogorov-smirnov* > 0,5. Hasil pengujian ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas – One Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		124
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.59091238
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.076
	Negative	-.066
Kolmogorov-Smirnov Z		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.273

Sumber: Data Primer Diolah (2021)

Selain *Kolmogorov-smirnov*, metode menguji normalitas dapat dilakukan dengan melihat grafik normal probability plot.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas – Normal Probability Plot

Gambar 1 menunjukkan bahwa data berdistribusi normal sebab titik-titik (data) pada grafik normal *probability plot* mengikuti arah garis diagonal. Artinya, data pada penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Uji multikoliearitas bertujuan agar mengetahui bagaimana hubungan antara variabel bebas (independen) pada model regresi. Model regresi yang baik sebaiknya jangan memiliki korelasi atau hubungan antara variabel bebas. Pengujian multikolinearitas bisa dilihat dari Tolerance Value atau Variance Inflation Factor (VIF), sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.624	2.670		5.852	.000		
	X1	.155	.068	.208	2.258	.026	.861	1.162
	X2	.135	.082	.154	1.639	.104	.824	1.213
	M	.150	.134	.104	1.119	.265	.851	1.175

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer Diolah (2021)

Pada tabel 3 di atas, *tolerance* menunjukkan nilai lebih besar dari 0.10, dimana variabel sistem informasi akuntansi (X1) senilai 0,861 kualitas produk (X2) 0,824 dan kemampuan nasabah (M) 0,851. Adapun VIF untuk semua variabel memiliki nilai lebih kecil daripada 10, untuk variabel sistem informasi akuntansi 1,162, kualitas produk 1,213 dan kemampuan nasabah 1,175. maka dapat disimpulkan bahwasanya seluruh variabel yang diujikan merupakan variabel bebas dari gejala multikolinearitas karna skor *tolerance*-nya lebih dari 0,10 (>0.10) dan VIF lebih kecil dari 10,00 (<10).

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah jenis data yang digunakan untuk setiap variabel adalah sama. Hasil uji heteroskedastisitas ini menggunakan uji *Glejser*. Hasil pengujian heterokedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas-Glejser

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.580	1.535		.378	.706		
	X1	.049	.039	.120	1.236	.219	.861	1.162
	X2	.007	.047	.015	.150	.881	.824	1.213
	M	-.086	.077	-.110	-1.121	.265	.851	1.175

Sumber: Data Primer Diolah (2021)

Tabel 4 menunjukkan bahwa variabel yang dianalisis dalam penelitian ini sudah memenuhi syarat, dapat dilihat pada tabel 4.14 diatas menunjukkan bahwa skor probabilitas signifikan tiap variabelnya lebih besar dari 0.05 (5%) secara keseluruhan. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam penelitian ini.

Uji Autokolerasi

Uji autokolerasi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, maka untuk mengetahui uji tersebut maka kita harus melihat nilai dari uji *Runs Test*, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi- *Runs Test*

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-.15339
Cases < Test Value	62
Cases >= Test Value	62
Total Cases	124
Number of Runs	65
Z	.361
Asymp. Sig. (2-tailed)	.718
a. Median	

Sumber: Data Primer Diolah (2021)

Tabel 5 di atas menunjukkan tidak terdapat adanya gejala autokorelasi yang terjadi pada penelitian ini, sehingga dapat disimpulkan berdasarkan nilai

Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar 0.718 yang lebih besar dari tingkat signifikan 0.05 (5%) atau ($0.718 > 0.05$)

Uji Hipotesis

Hasil Uji Regresi Berganda Dengan Meregresikan Hipotesis (H1 dan H2)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independent secara individu terhadap variabel dependen. Variabel independent dikatakan berpengaruh dilihat dari besarnya sig < 0.05. hasil tersebut dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Secara Parsial (Uji T)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.448	2.569		6.403	.000
	X1	.169	.067	.228	2.512	.013
	X2	.160	.079	.184	2.027	.045

Sumber: Data Primer Diolah (2021)

Berdasarkan data tabel 6 dapat dianalisis model estimasi sebagai berikut:

$$Y = 16,448 + 0,169X_1 + 0,160X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

X1 = Sistem Informasi Akuntansi

X2 = Kualitas Produk

$\beta_1\beta_2$ = Koefisien regresi berganda

e = error term

Hasil interpretasi atas hipotesis penelitian (H1 dan H2) yang diajukan dapat dilihat sebagai berikut:

1. Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (H1). Dapat dilihat bahwa variabel Sistem Informasi Akuntansi memiliki t hitung sebesar 2,512 > t tabel sebesar 1,288 (sig = 0,05 dan df = n-k, yaitu 124-2 = 122) dengan koefisien *beta unstandardized* sebesar 0,169 dan tingkat signifikansi 0,013 (1,3%) yang lebih kecil dari 0,05 (5%), maka H1 diterima.

2. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (H2). Dapat dilihat bahwa variabel kualitas produk memiliki t hitung sebesar $2,027 > t$ tabel sebesar 1,288 (sig = 0,05 dan $df = n-k$, yaitu $124-2 = 122$) dengan koefisien *beta unstandardized* sebesar 0,60 dan tingkat signifikansi 0,045 (4,5%) yang lebih kecil dari 0,05 (5%), maka H2 diterima.

Hasil Uji Regresi Berganda Hipotesis Penelitian H3 dan H4

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Secara Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-26.229	20.779		-1.262	.209
	X1	2.032	.709	2.736	2.868	.005
	X2	-.698	.663	-.801	-1.053	.295
	M	3.407	1.607	2.360	2.120	.036
	X1_M	.143	.054	4.737	2.664	.009
	X2_M	.061	.050	1.679	1.233	.220

Sumber: Data Primer Diolah (2021)

Berdasarkan hasil uji regresi secara parsial (uji t) tabel 7, dapat menunjukkan model estimasi sebagai berikut:

$$Y = -26,229 + 2,032 - 0,698 + 3,407 + 0,143 + 0,061 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Nasabah
- ZX₁ = Standardize Sistem Informasi Akuntansi
- ZX₂ = Standardize Kualitas Produk
- ZM = Independensi Kemampuan Nasabah
- |ZX – ZM| = Merupakan interaksi yang diukur dengan nilai absolut perbedaan antara ZX dan ZM
- α = Konstanta
- β = Koefisien Regresi
- e = Error Term

Hasil interpretasi atas hipotesis penelitian (H3 dan H4) yang diajukan dapat dilihat sebagai berikut:

1. Kemampuan Nasabah memoderasi pengaruh sistem informasi akuntansi (H3). Dapat dilihat bahwa hasil uji nilai selisih mutlak dapat ditunjukkan

bahwa variabel moderasi X1_M memiliki t hitung sebesar 2,664 > t tabel 1,288 dengan koefisien *beta unstandardized* sebesar 0,243 dengan tingkat signifikansi 0,009 lebih kecil dari pada 0,05 maka H3 diterima.

2. Kemampuan Nasabah memoderasi pengaruh kualitas produk (H4). Dapat dilihat bahwa hasil uji nilai selisih mutlak dapat ditunjukkan bahwa variabel moderasi X2_M memiliki t hitung sebesar 1,233 < t tabel 1,288 dengan koefisien *beta unstandardized* sebesar 0,061 dengan tingkat signifikansi 0,220 yang lebih besar dari pada 0,05 maka H4 ditolak

Sistem Informasi Akuntansi Berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi *Mobile Banking*

Hipotesis pertama (H1) yang diajukan dalam penelitian ini adalah sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi *mobile banking*. Berdasarkan hasil analisis, sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi *mobile banking*. Hal ini berarti bahwa semakin baik sistem informasi akuntansi, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* pada Bank Syariah khususnya bank syariah di wilayah kota Makassar. Penerapan teori TAM pada sistem informasi akuntansi mengacu pada penggunaan *internet* dalam dunia perbankan, dilihat dari kemudahan akses informasi mengenai keuangan nasabah bank secara elektronik melalui aplikasi *mobile banking*. Penerimaan teknologi informasi akuntansi dalam penerapannya pada aplikasi *mobile banking* memberikan gambaran bahwa transaksi *online* dapat dilakukan dengan mudah melalui teknologi yang ada. Terjaminnya kualitas sistem informasi akuntansi yang diberikan oleh bank syariah dapat membuat nasabah merasa puas melakukan transaksi melalui aplikasi *mobile banking*. Semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi yang diberikan oleh bank melalui aplikasi *mobile banking*, maka semakin tinggi pula rasa puas nasabah dalam melakukan transaksi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ratih Purnamasari (2020) yang mengatakan bahwa sistem informasi akuntansi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Istianingsih (2009) juga menunjukkan ada hubungan yang positif dan signifikan dari sistem informasi akuntansi dengan kepuasan nasabah. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniar Putra Wardhana (2015) yang mengatakan bahwa sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking*.

Kualitas Produk Berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah

Hipotesis kedua (H2) yang diajukan dalam penelitian ini adalah kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil analisis, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti semakin baik kualitas produk bank Syariah di wilayah kota Makassar akan diikuti oleh peningkatan terhadap kepuasan nasabah, karena kualitas produk pada bank syariah tersebut telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabahnya serta memiliki ciri khas yang berbeda pada bank umum lainnya, sehingga nasabah bisa memenuhi kebutuhannya dan nasabah akan merasa puas akan produk tersebut. Dalam *Teori Technology Acceptance Model (TAM)*, reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap perilaku orang tersebut. Dengan demikian, semakin baik kualitas produk yang diberikan bank kepada nasabahnya akan berpengaruh terhadap perilaku seseorang dalam menggunakan aplikasi tersebut. Ketika kualitas produk berupa aplikasi *mobile banking* bank syariah tersebut baik, maka nasabah akan senang menggunakan aplikasi *mobile banking* bank tersebut.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Infan Kamila (2017) mengatakan bahwa kualitas produk pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BSM. Penelitian Meli Andriyani & Riski Eko (2020) juga menemukan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan arah yang positif. Namun, hasil penelitian tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sania Kharismawati, (2020) yang mengatakan bahwa kualitas sistem suatu produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut didasarkan akan minimnya pengetahuan responden mengenai sistem dan fokus nasabah yang cenderung lebih memperhatikan pelayanan.

Kemampuan Nasabah Memoderasi Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Nasabah.

Hipotesis ketiga (H3) yang diajukan oleh penelitian ini adalah kemampuan nasabah memoderasi pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan nasabah. Hasil dari penelitian ini adalah hipotesis ketiga (H3) diterima. Penelitian ini sejalan dengan *Teori Technology Acceptance Model (TAM)* yang mengatakan bahwa minat berperilaku dengan menggunakan teknologi informasi dimana minat berperilaku tersebut berhubungan erat antara perilaku spesifik individu serta merupakan proses atau kegiatan yang dilakukan secara sadar. Dengan demikian dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* tidak

hanya mengandalkan kemampuan namun bagaimana seseorang dapat berperilaku dengan baik dalam melaksanakan setiap transaksi-transaksi yang dibutuhkan sehingga yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang diinginkan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Soegiharto (2001), Tjhai Fung Jen (2002) dan Komara (2005) yang mengatakan keahlian pemakai berpengaruh positif terhadap sistem informasi akuntansi dengan alasan bahwa tanpa adanya partisipasi pengguna suatu sistem belum dapat dikatakan sempurna, selain itu semakin besar partisipasi pengguna dalam pengembangan kualitas SIA, maka kinerja sistem informasi akuntansi yang ada akan semakin meningkat. Namun tidak semua penelitian yang mendukung bahwa partisipasi pengguna memiliki hubungan yang positif terhadap sistem informasi akuntansi. Penelitian yang dilakukan oleh Yunita Nurhayanti (2010), Martha Suhardiyah (2014) dan R. Bambang (2014), dimana hasil penelitian mengatakan bahwa kemampuan nasabah tidak berpengaruh terhadap sistem informasi akuntansi.

Kemampuan Nasabah Memoderasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.

Hipotesis keempat (H4) yang diajukan oleh penelitian ini adalah kemampuan nasabah memoderasi pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Hasil dari penelitian ini adalah hipotesis keempat (H4) ditolak. Hal ini berarti bahwa variabel kemampuan nasabah merupakan variabel yang tidak dapat memoderasi dan tidak memperkuat variabel kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini tidak sejalan dengan *Teori Technology Acceptance Model (TAM)* yang mengatakan bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal, akan menentukan sikap perilaku orang tersebut. *Teori Technology Acceptance Model (TAM)* ini membuat perilaku seseorang sebagai fungsi dari tujuan perilaku. Dengan demikian dapat dipahami bahwa reaksi dan persepsi pengguna internet baik itu melalui aplikasi *mobile banking* bank syariah akan mempengaruhi sikap atau perilakunya dalam penerimaan penggunaan aplikasi internet. Apabila pengguna memiliki sikap dan perilaku yang baik kemungkinan besar akan memiliki kemampuan yang baik pula dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*, sehingga dapat mempengaruhi kualitas produk dari *mobile banking* yang digunakan nasabah yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut dalam melakukan transaksi. Oleh karena itu penelitian ini tidak sejalan dengan *Teori Technology Acceptance Model (TAM)* dimana penelitian ini mengatakan bahwa kemampuan nasabah tidak memoderasi pengaruh kualitas

produk terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi *mobile banking*.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyawan (2013) mengatakan bahwa kemampuan nasabah teknologi tidak mampu meningkatkan pengaruh tingkat efektivitas kualitas dari produk terhadap kepuasan nasabah. Namun adapun penelitian yang tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya (Pramudya, 2019) mengatakan bahwa kemampuan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* memiliki pengaruh yang kuat bagi kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tumangkeng, 2013). Penelitian ini juga bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Z yang mengatakan variabel kemampuan nasabah mampu memperkuat kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara sistem informasi akuntansi dan kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah pengguna aplikasi *mobile banking*. Kemampuan nasabah dapat memoderasi sistem informasi akuntansi terhadap tingkat kepuasan nasabah pengguna aplikasi *mobile banking*. Namun, kemampuan nasabah tidak dapat memoderasi sistem informasi akuntansi terhadap tingkat kepuasan nasabah pengguna aplikasi *mobile banking*. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak bank syariah dalam memperbaiki dan memperbarui sistem informasi akuntansi dan kualitas produk bank seiring dengan perkembangan zaman.

REFERENSI

- Afifah, N. (2019). (2019). *Kemudahan Dalam Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi , Dan Kemampuan End User Terhadap Kualitas Laporan Akuntansi Melalui Dukungan Kemudahan Dalam Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi , Dan Kemampuan End User Terhadap*.
- Delone, Wh., Dan Mclean, E. (1992). *Information Systems Success: The Quest For Th Dependent Variable. Information System Research*. 3(1), 60–95.
- Hasnidar. (2016). *Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer Dan Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Keuangan Di Instansi Pemerintahan Kab. Bone (Studi Kasus Satuan Kerja Pemerintahan Daerah Kab. Bone)*.
- Huda, M. A., Sulistiowati, & Nurcahyawati, V. (2018). Analisis Kesuksesan

Mobile Banking (M-Banking) Dengan Model Delone Dan Mclean Pada Bca Kantor Cabang Utama (Kcu) Diponegoro Surabaya. *Jsika*, 7(1), 1–11.

Lukiman, R. H., & Lestarianto, W. (2016). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi, Pemanfaatan Sistem Informasi, Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi, Kepercayaan Atas Teknologi Sistem Informasi Akuntansi, Dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individu Karyawan. *Ultima Accounting*, 8(2), 46–65.

Maharsi, S. (2000). Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Bidang Akuntansi Manajemen. *Jurnal Akuntansi & Keuangan*, 127–137.

Mahendra, I. &. (2017). *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan*. 1–20.

Nadhiroh, U. (2019). *Variabel Moderating Pada Koperta Langgeng Mulyo*. 61–77.

Nena, A. F. D. (2008). Analysis Of Accounting Information Systems To Improve Internal Control Over Revenues In Hospital Hermana Lembean. *Jurnal Emba Vol.3 No.4 Desember 2015, Hal. 117-129*, 55(1), 411–416. <https://doi.org/10.1109/Tns.2007.913489>

Pratiwi, W., & Mujadilah, N. (2021). *Effect Of Accounting Information Systems , System Quality And Service Quality On User Satisfaction Of Mobile Banking-Based Applications*. 4(05), 383–396. <https://doi.org/10.47191/Jefms/V4-I5-05>

Putra, J. E., Fitrioso, R., & Hanif, R. A. (2020). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Dan Kompetensi Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Serta Dampaknya Pada Kualitas Informasi Akuntansi. *Jurnal Riset Akuntansi*, 12(1), 1–13. <https://doi.org/10.34010/Jra.V12i1.2555>

Rachmawati, R., & Lasniroha, T. (2014). *The Effect Of Management Accounting Information Systems , Management Accounting Information Quality , Services Quality To User Satisfaction And Implications On Decision Making Process. 1*, 62–68.

Rahayu, D. (2020). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kc Medan Ahmad Yani*. <http://www.akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/919>

<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/attawazun/index>

Publisher: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar

- Rizky Hariyadi, Marsellina Fitri, D. A. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Dan Keamanan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Aghinya Stiesnu Bengkulu*, 2(2), Issn 2621-8348.
- Sania Kharismawati. (2020). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Keamanan Dan Kerahasiaan Data Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Internet Banking*.
- Soedarsa, H. G., Anwar, C., & Shanti, . (2014). Pengaruh Audit Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pt. Gramedia Asri Media Bandar Lampung). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 5(1). <https://doi.org/10.36448/Jak.V5i1.448>
- Suryani, M. (2016). Pengaruh Motivasi Dan Remunerasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Gaya Kepemimpinan Sebagai Variabel Moderating Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Ham Lampung. *Universitas Lampung*.
- Teja, S. G. B. H. (2017). Pengaruh Remunerasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Surakarta). *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 19(2), 109–118.
- Wirahutama, G. (2011). Ambiguitas Peran Sebagai Variable Moderator Terhadap Hubungan Antara Kualitas System Informasi Dan Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi Pada Dpkad Kota Semarang. *Skripsi, Undip*.
- Yazid, S. R. (2017). *Analisis Sistem Informasi Akuntansi Dalam Proses Transaksi Atm Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Sungguminasa Unit Agus Salim*.
- Yuniar Putra Wardhana. (2015). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking. *Artikel Ilmiah*.