



Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi COB BSB Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening

Zahra Kamila Lestari

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Yusiresita Pajaria

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Aziz Septiatin

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Alamat: Jl. Pangeran Ratu 5 Ulu Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang

Korespondensi penulis: zahrakamilalestarii@email.com

Abstract : *The purpose of this study was to determine the effect of convenience and security on customer decisions using the Customer On Boarding (COB) application of Bank Sumsel Babel Palembang Head Office with customer satisfaction as an intervening variable. The sample of this study were 85 respondents who used probability sampling technique. The method used is quantitative using a data processing program, namely Smart-PLS version 4. The results of data analysis show that the convenience variable has an influence on customer decisions with a P value of $0.045 < 0.05$. The security variable has no influence on customer decisions with a P value of $0.139 > 0.05$. The convenience variable has an influence on customer satisfaction with a P value of $0.002 < 0.05$. The security variable has an influence on customer satisfaction with a P value of $0.001 < 0.05$. The customer satisfaction variable affects customer decisions with a P value of $0.000 < 0.05$. The customer satisfaction variable cannot mediate the relationship between the convenience variable and customer decisions with a P value of $0.060 > 0.05$. The customer satisfaction variable can mediate the relationship between the security variable and customer decisions with a P value of $0.004 < 0.05$.*

Keywords : *Customer On Boarding Bank Sumsel Babel (COB BSB), Security, Convenience, Customer Decision, Customer Satisfaction.*

Abstrak : Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kemudahan dan keamanan pada keputusan nasabah menggunakan aplikasi Customer On Boarding (COB) Bank Sumsel Babel Kantor Pusat Palembang dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. Sampel penelitian ini sebanyak 85 responden yang menggunakan teknik probability sampling. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan program olah data yaitu Smart-PLS versi 4. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah dengan P value $0,045 < 0,05$. Variabel keamanan memiliki tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah dengan P value $0,139 > 0,05$. Variabel kemudahan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan P value $0,002 < 0,05$. Variabel keamanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan P value $0,001 < 0,05$. Variabel kepuasan nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah dengan P value $0,000 < 0,05$. Variabel kepuasan nasabah tidak dapat memediasi hubungan antara variabel kemudahan terhadap keputusan nasabah dengan P value $0,060 > 0,05$. Variabel kepuasan nasabah dapat memediasi hubungan antara variabel keamanan terhadap keputusan nasabah dengan P value $0,004 < 0,05$.

Keywords: Customer On Boarding Bank Sumsel Babel (COB BSB), Keamanan, Kemudahan, Keputusan Nasabah, Kepuasan Nasabah.

LATAR BELAKANG

Pesatnya perkembangan teknologi informasi mengharuskan para pemangku kepentingan dalam dunia usaha untuk melakukan penyesuaian dalam merancang, membangun, dan menerapkan strategi bisnisnya. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum dan selanjutnya Bank Indonesia menyusul Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik. Dalam POJK 12 Tahun 2018, diberitakan bahwa bank diperbolehkan membuka rekening secara digital. (Batara M Simatupang, 2021)

Pemanfaatan teknologi informasi bagi industri perbankan menjadi nilai tambah dalam pelayanan yang diberikan perbankan, karena dapat memberikan pilihan layanan tambahan kepada para nasabahnya. Namun pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia perbankan juga berpotensi adanya resiko kejahatan elektronik (cyber-crime) yang dilakukan oleh orang yang tidak bertanggung jawab. (Tanjung & Nugraha, 2022)

Bank Sumsel Babel melakukan berbagai inisiatif dalam menghadapi situasi persaingan perbankan yang kian kompetitif yaitu diantaranya peningkatan sinergi dengan para stakeholder melalui penyaluran kredit yang produktif, pengembangan teknologi informasi yang dapat berkontribusi terhadap kinerja Bank Sumsel Babel serta telah melakukan restrukturisasi organisasi agar mampu mendorong peningkatan kinerja usaha bank, sistem manajemen yang terstandarisasi dan pengembangan organisasi bank yang fleksibel dan adaptif terhadap perubahan lingkungan usaha bank dewasa ini.

Pada 23 April 2022 Bank Sumsel Babel menghadirkan kemudahan kepada bakal calon nasabah dengan meluncurkan aplikasi *Customer On Boarding* yang semakin mudah membuka tabungan secara virtual. Serta berbagai fitur terbaru transaksi mobile banking dan transaksi digital di Bank Sumsel Babel. Aplikasi *Customer On Boarding* (COB) merupakan aplikasi yang mempermudah calon nasabah Bank Sumsel Babel untuk dapat membuat akun dan nomor rekening baru di Bank Sumsel Babel secara online tanpa harus datang ke kantor.

Tabel 1. Data Jumlah Nasabah Yang Telah Melakukan Pendaftaran Melalui Aplikasi *Customer On Boarding* Pada Bulan April 2022 – Oktober 2023

Jenis Tabungan	Jumlah Nasabah
Konvensional	419
Syariah	132
Total	551

Sumber : Hasil wawancara dengan pihak bagian supervisor COB, 2023

Untuk menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* seorang nasabah akan dipengaruhi oleh persepsi nasabah mengenai kemudahan dan masalah keamanan. Persepsi kemudahan akan kegunaan teknologi merupakan keyakinan bahwa penggunaan teknologi atau sistem tidak membuatnya repot atau harus mengeluarkan usaha yang lebih besar saat menggunakannya (*free of effort*). (Kurniawan & Subhi, 2021)

Kemudahan yang dapat dirasakan calon nasabah yang menggunakan layanan aplikasi ini adalah dimana calon nasabah dapat melakukan registrasi dan pembukaan rekening dengan menggunakan smartphone. Namun adanya kemudahan tersebut masih terdapat kendala karena menurut hasil wawancara peneliti dengan salah satu pegawai Bank Sumsel Babel Kantor Pusat Palembang menjelaskan bahwa apabila terjadi

gangguan pada penyimpanan perekaman video verifikasi nasabah dapat membuat nasabah gagal membuka rekening tersebut.

Selain adanya faktor kemudahan, faktor keamanan juga merupakan bagian yang penting dalam menentukan keputusan dan kepuasan nasabah terhadap suatu produk layanan bank. Keamanan adalah perlindungan atas ancaman keamanan serta kontrol atas informasi pribadi pelanggan dalam transaksi secara daring. Jika tingkat keamanan tinggi dan memastikan bahwa semua informasi pribadi pengguna aman, maka pengguna akan merasa aman dan tertarik untuk mengadopsi teknologi tersebut, begitu pula sebaliknya. (Gita & Juliarsa, 2021)

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* pada Bank Sumsel Babel Kantor Pusat Palembang dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. Penelitian ini akan menganalisis bagaimana variabel kemudahan dan variabel keamanan dapat mempengaruhi keputusan nasabah serta adanya variabel kepuasan nasabah yang dapat memediasi hubungan antar variabel lainnya.

METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan data kuantitatif. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini yaitu menyebarkan kuisisioner secara langsung dan melalui kuisisioner online (google form) kepada nasabah Bank Sumsel Babel. Objek populasi yang akan diteliti oleh penulis adalah nasabah Bank Sumsel Babel Palembang yang membuka rekening menggunakan aplikasi *Customer On Boarding*. Adapun jumlah sampel diperoleh dari rumus Slovin didapat sebanyak 85 responden. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik simple random sampling atau sampel acak secara sederhana adalah bahwa setiap anggota dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Outer Model

1. Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji *Convergent Validity*

Variabel	Indikator	<i>Original Sample</i>	Keterangan
Kemudahan (X1)	KMD1	0.699	Tidak Valid
	KMD2	0.744	Valid
	KMD3	0.872	Valid
	KMD4	0.810	Valid
	KMD5	0.607	Tidak Valid
	KMD6	0.741	Valid
	KMD7	0.801	Valid
	KMD8	0.709	Valid
	KMD9	0.798	Valid
	KMD10	0.852	Valid
Keamanan (X2)	KMN1	0.894	Valid
	KMN2	0.893	Valid
	KMN3	0.897	Valid
	KMN4	0.902	Valid
Keputusan Nasabah (Y)	KPT1	0.713	Valid
	KPT2	0.765	Valid
	KPT3	0.747	Valid
	KPT4	0.850	Valid
	KPT5	0.801	Valid
	KPT6	0.757	Valid

	KPT7	0.749	Valid
	KPT8	0.726	Valid
	KPT9	0.819	Valid
	KPT10	0.862	Valid
Kepuasan Nasabah (Z)	KPS1	0.795	Valid
	KPS2	0.908	Valid
	KPS3	0.774	Valid
	KPS4	0.755	Valid
	KPS5	0.820	Valid
	KPS6	0.759	Valid

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4, 2024

Menurut Hair item kuesioner dinyatakan valid jika memiliki nilai $> 0,7$. (Anwar, 2019) Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa terdapat beberapa loading factor yang memiliki nilai kritis 0,70 yang menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut tidak valid, maka untuk model indikator KMD1 dan KMD5 harus dikeluarkan dan selanjutnya dilakukan PLS algorithm ulang agar mendapatkan indikator-indikator yang valid.

Tabel 3. *Loading Factor* Setelah Reduksi

Variabel	Indikator	<i>Original Sample</i>	Keterangan
Kemudahan (X1)	KMD2	0.763	Valid
	KMD3	0.878	Valid
	KMD4	0.804	Valid
	KMD6	0.748	Valid
	KMD7	0.763	Valid
	KMD8	0.748	Valid

	KMD9	0.837	Valid
	KMD10	0.881	Valid
Keamanan (X2)	KMN1	0.894	Valid
	KMN2	0.893	Valid
	KMN3	0.897	Valid
	KMN4	0.902	Valid
Keputusan Nasabah (Y)	KPT1	0.713	Valid
	KPT2	0.761	Valid
	KPT3	0.748	Valid
	KPT4	0.851	Valid
	KPT5	0.801	Valid
	KPT6	0.761	Valid
	KPT7	0.747	Valid
	KPT8	0.726	Valid
	KPT9	0.819	Valid
	KPT10	0.861	Valid
Kepuasan Nasabah (Z)	KPS1	0.794	Valid
	KPS2	0.908	Valid
	KPS3	0.772	Valid
	KPS4	0.754	Valid
	KPS5	0.822	Valid
	KPS6	0.761	Valid

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa keseluruhan *loading factor* telah menunjukkan bahwa model sudah memenuhi syarat *convergent validity* karena semua nilai *loading factor* pada masing-masing variabel sudah lebih dari 0,70. Selanjutnya yaitu melakukan pengujian *Average Variance Extracted (AVE)*. *convergent validity* dikatakan valid apabila nilai $AVE > 0,50$. (Budi Utama, 2020) Berikut hasil pengujian AVE dapat dijelaskan pada tabel 4.

Tabel 4. *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	AVE
Kemudahan (X1)	0.647
Keamanan (X2)	0.803
Keputusan Nasabah (Y)	0.609
Kepuasan Nasabah (Z)	0.646

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4, 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa keseluruh variabel memiliki nilai $AVE > 0,50$. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua variabel laten dalam model memenuhi kriteria *covergent validity*, maka dapat diterima dan dikatakan valid.

Tabel 5. Hasil Uji *Discriminant Validity*

	Kemudahan (X1)	Keamanan (X2)	Keputusan Nasabah (Y)	Kepuasan Nasabah (Z)
KMD2	0.763	0.546	0.405	0.566
KMD3	0.878	0.660	0.649	0.727
KMD4	0.804	0.536	0.617	0.585
KMD6	0.748	0.582	0.609	0.519
KMD7	0.763	0.511	0.628	0.651
KMD8	0.748	0.591	0.411	0.468
KMD9	0.837	0.561	0.477	0.564
KMD10	0.881	0.553	0.594	0.627
KMN1	0.734	0.894	0.524	0.631
KMN2	0.617	0.893	0.367	0.652
KMN3	0.577	0.897	0.540	0.669
KMN4	0.601	0.902	0.493	0.697

KPT1	0.506	0.554	0.713	0.570
KPT2	0.423	0.318	0.761	0.507
KPT3	0.580	0.486	0.748	0.608
KPT4	0.522	0.379	0.851	0.585
KPT5	0.595	0.450	0.801	0.651
KPT6	0.608	0.489	0.761	0.603
KPT7	0.534	0.333	0.747	0.488
KPT8	0.552	0.538	0.726	0.591
KPT9	0.558	0.344	0.819	0.604
KPT10	0.513	0.314	0.861	0.595
KPS1	0.539	0.483	0.615	0.794
KPS2	0.733	0.685	0.636	0.908
KPS3	0.475	0.435	0.650	0.772
KPS4	0.589	0.579	0.656	0.754
KPS5	0.633	0.746	0.544	0.822
KPS6	0.573	0.608	0.503	0.761

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa seluruh variabel pada masing – masing indikator memiliki nilai *cross loading* lebih dari 0,70.

2. Uji Realibilitas

Tabel 6. Hasil Uji Realibilitas

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

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dikeathui bahwa hasil pengujian reliabilitas konstruk menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* memiliki nilai > 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel yang diujikan valid.

Analisis Inner Model

1. R-Square (R^2)

Tabel 7. Hasil Uji R-Square

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Keputusan Nasabah (Y)	0.612	0.598
Kepuasan Nasabah (Z)	0.643	0.634

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4, 2024

Kekuatan penjelasan tersebut dibagi ke beberapa kriteria yakni nilai R-square 0,67 , 0,33 dan 0,19 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderat (sedang) dan lemah. (Ayatulloh Michael Musyaffi dkk, 2022) Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai R^2 keputusan nasabah sebesar $0,612 > 0,67$ tergolong mendekati kuat, artinya kemampuan kemudahan (X1) dan keamanan (X2) melalui kepuasan nasabah (Z) dalam menjelaskan keputusan nasabah (Y) adalah sebesar 61.2 % sedangkan sisanya 38.8 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini.

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

2. Predictive Relevance (Q^2)

Tabel 8. Hasil Uji Predictive Relevance (Q^2)

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

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4, 2024

Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan bahwa model mempunyai predictive relevance, sedangkan $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang memiliki predictive relevance. Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai Q^2 pada variabel keputusan nasabah sebesar 0,357 dan pada variabel kepuasan nasabah sebesar 0,396 yang memperlihatkan

bahwa nilai $Q\ Square > 0$, maka dalam penelitian ini model layak dikatakan memiliki nilai prediktif yang relevan.

3. Effect Size (F^2)

Tabel 9. Hasil Uji Effect Size (F^2)

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

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4, 2024

Effect Size f^2 yang disarankan adalah 0,002 , 0,15 dan 0,35 dengan variabel laten eksogen memiliki pengaruh kecil, moderat (sedang) dan besar pada level struktural. Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa kemudahan memiliki nilai *effect size* sebesar 0,137 yang artinya memiliki pengaruh sedang terhadap keputusan nasabah, keamanan memiliki nilai *effect size* sebesar 0,024 yang artinya memiliki pengaruh sedang terhadap keputusan nasabah, kemudahan memiliki nilai *effect size* sebesar 0,268 yang artinya memiliki pengaruh sedang terhadap kepuasan nasabah, keamanan memiliki nilai *effect size* sebesar 0, 263 yang artinya memiliki pengaruh sedang terhadap kepuasan nasabah dan kepuasan nasabah memiliki nilai *effect size* sebesar 0,321 yang artinya memiliki pengaruh kuat terhadap keputusan nasabah.

Pengujian Hipotesis

Nilai T statistic ini didapatkan dari proses bootstrapping dengan tingkat signifikansi 0,05 dan nilai T statistic harus lebih dari 1,96 untuk hipotesis dua ekor (two-tailed) dan diatas 1,64 untuk hipotesis satu ekor (one-tailed) untuk pengujian hipotesis pada alpha 5% dan power 80%.(Willy Abdillah dan Jogiyanto Hartono, 2015)

1. Pengaruh Langsung

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	Standar Deviation (Stdev)	T Statistics (Io/Stdev)	P Values
(X1) -> (Y)	0.366	0.346	0.185	1.980	0.048

(X2) -> (Y)	-0.154	-0.164	0.104	1.480	0.139
(X1) -> (Z)	0.436	0.442	0.141	3.088	0.002
(X2) -> (Z)	0.432	0.430	0.128	3.372	0.001
(Z) -> (Y)	0.590	0.623	0.162	3.650	0.000

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4, 2024

Pengujian hipotesis pertama diketahui bahwa konstruk atau variabel kemudahan diperoleh nilai *T statistic* sebesar $1,980 > 1,96$ dengan nilai *P value* sebesar $0,048 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H1 diterima, sehingga dapat dijelaskan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

Pengujian hipotesis kedua diketahui bahwa konstruk atau variabel keamanan diperoleh nilai *T statistic* $1,480 < 1,96$ dengan nilai *P value* $0,139 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H2 ditolak, sehingga dapat dijelaskan bahwa keamanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

Pengujian hipotesis ketiga diketahui bahwa konstruk atau variabel kemudahan diperoleh nilai *T statistic* sebesar $3,088 > 1,96$ dengan nilai *P value* sebesar $0,002 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H3 diterima, sehingga dapat dijelaskan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengujian hipotesis keempat diketahui bahwa konstruk atau variabel keamanan diperoleh nilai *T statistic* sebesar $3,372 > 1,96$ dengan nilai *P value* sebesar $0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H4 diterima, sehingga dapat dijelaskan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengujian hipotesis kelima diketahui bahwa konstruk atau variabel kepuasan nasabah diperoleh nilai *T statistic* sebesar $3,650 > 1,96$ dengan nilai *P value* sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H5 diterima, sehingga dapat dijelaskan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

2. Pengaruh Intervening

Tabel 11. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Mediasi

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	Standar Deviation (Stdev)	<i>T Statistics (Io/Stdev)</i>	<i>P Values</i>
--	----------------------------	------------------------	---------------------------	--------------------------------	-----------------

(X1) -> (Z) -> (Y)	0.258	0.285	0.137	1.883	0.060
(X2) -> (Z) -> (Y)	0.255	0.260	0.089	2.878	0.004

Sumber : Hasil olah data Smart-PLS 4, 2024

Pengujian hipotesis pertama diketahui bahwa hubungan kemudahan terhadap keputusan nasabah yang dimediasi oleh kepuasan nasabah diperoleh nilai *T statistic* 1,883 < 1,98 dengan nilai *P value* 0,060 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H6 ditolak, sehingga dapat dijelaskan bahwa kepuasan nasabah tidak dapat memediasi hubungan antara kemudahan terhadap keputusan nasabah.

Pengujian hipotesis kedua diketahui bahwa hubungan kemudahan terhadap keputusan nasabah yang dimediasi oleh kepuasan nasabah diperoleh nilai *T statistic* 2,878 > 1,98 dengan nilai *P value* 0,04 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H7 diterima, sehingga dapat dijelaskan bahwa kepuasan nasabah dapat memediasi hubungan antara keamanan terhadap keputusan nasabah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Adapun hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kemudahan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah (Y), keamanan (X2) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah (Y), kemudahan (X1) dan keamanan (X2) masing - masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Z), kepuasan nasabah (Z) memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah (Y), kemudahan (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah (Y) dengan kepuasan nasabah (Z) sebagai variabel intervening serta keamanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah (Y) dengan kepuasan nasabah (Z) sebagai variabel intervening.

Saran

Kepada Bank Sumsel Babel hendaknya dapat lebih banyak mempromosikan layanan aplikasi *Customer On Boarding* secara lebih luas kepada masyarakat melalui media sosial. Serta dapat menjaga sistem verifikasi panggilan video agar tidak terjadi gangguan ketika calon nasabah melakukan verifikasi data yang dapat mengakibatkan

nasabah gagal melakukan pembukaan rekening. Adanya kegagalan tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan calon nasabah Bank Sumsel Babel dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Nur Budi Utama. (2020). *Manajemen Keuangan, Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Daya Saing Perusahaan*. Literasi Nusantara.
- Anwar, R. S. H. dan S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Ayatulloh Michael Musyaffi dkk. (2022). Konsep Dasar Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan Smart PLS. In *Pascal Books*.
- Batara M Simatupang. (2021). *Perbankan Digital Menuju Bank 4.0*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gita, N. W., & Juliarsa, G. (2021). Persepsi Kepercayaan, Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Minat Ulang Menggunakan Mobile Banking Jenius. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(8), 2086. <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i08.p16>
- Kurniawan, A. A., & Subhi, F. A. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan , Persepsi Kemudahan Menggunakan , dan Pengaruh Sosial Terhadap Minat Menggunakan Go Payment. *Fokus Bisnis: Media Pengkajian Manajemen Dan Akuntansi*, 20(2), 144–153. <https://doi.org/10.32639/fokusbisnis.v19i2.746>
- PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung, 2022 ‘Laporan Tahunan 2022: Sinergi Lebih Kuat Menjadi Lebih Hebat Stronger Synergy, Be Extraordinary’.
- Tanjung, B. J., & Nugraha, I. C. (2022). Pengaruh Kemudahan Perbankan Elektronik terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 70–81.
- Willy Abdillah dan Jogiyanto Hartono. (2015). *Partial Least Square (PLS) – Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. ANDI.