

**PENGARUH KEMUDAHAN, PRIVASI DAN KEAMANAN E-COMMERCE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah*



Oleh :

Nyrmala Amelia Sitompul

NIM. 2116050065

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1447 H / 2026 M**

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

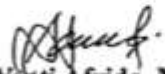
Skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Privasi Dan Keamanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Di Kota Padang”, disusun oleh Nyrmala Amelia Sitompul NIM 2116050065, telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, pada hari Senin, 23 Februari 2026 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) program Strata Satu (S1) pada Prodi Perbankan Syariah.

Padang, 23 Februari 2026

Ketua

Tim Penguji

Sekretaris

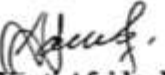

Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA
NIP. 197709052007012021


Hesti Maria Putri, MM
NIP. 198609302020122013

Anggota

Penguji I

Penguji II


Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA
NIP. 197709052007012021


Dr. Almizan, MA
NIP. 198502152015031005

Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


Sri Ramadhan, SHL., MSI
NIP. 198504242015032006


Hesti Maria Putri, MM
NIP. 198609302020122013

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Imam Bonjol Padang




Prof. Dr. Testru Hendra, M.Ag
NIP. 197606042003121001

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“PENGARUH KEMUDAHAN, PRIVASI DAN KEAMANAN E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI DI KOTA PADANG”**

yang disusun oleh **Nyrmala Amelia Sitompul, NIM.2116050065** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Dengan persetujuan pembimbing ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

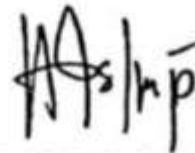
Padang, 2 Februari 2026

Pembimbing I



Sri Ramadhan, SHI., MSI
NIP. 198504242015032006

Pembimbing II



Hesti Maria Putri, MM
NIP. 198609302020122013

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul “PENGARUH KEMUDAHAN, PRIVASI DAN KEAMANAN E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI DI KOTA PADANG”.

” adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya yang sudah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya, kecuali dengan bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 2 Februari 2026



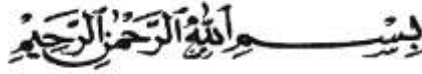
Nyrmala Amelia Sitompul
NIM. 2116050065

ABSTRAK

Judul skripsi ini adalah “**Pengaruh Kemudahan, Privasi Dan Keamanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Di Kota Padang**” disusun oleh **Nyrmala Amelia Sitompul NIM 2116050065** Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang. Digitalisasi perbankan syariah telah mendorong pergeseran perilaku nasabah menuju transaksi berbasis aplikasi, namun pemanfaatan fitur e-commerce pada mobile banking syariah belum sepenuhnya optimal akibat kekhawatiran terhadap kemudahan penggunaan, privasi data, dan keamanan transaksi. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kemudahan, privasi dan keamanan e-commerce terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Padang. Keunikan studi ini terletak pada integrasi Technology Acceptance Model (TAM) dengan prinsip perlindungan data dan nilai amanah dalam perbankan syariah, serta fokus empiris pada layanan e-commerce BSI Mobile yang masih jarang dikaji dalam konteks regional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner kepada nasabah BSI pengguna aplikasi BSI Mobile di Kota Padang sebagai populasi, dengan teknik purposive sampling dan jumlah sampel sebanyak 150 responden. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh parsial dan simultan variabel kemudahan, privasi, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang menegaskan bahwa keberhasilan layanan digital perbankan syariah tidak hanya bergantung pada inovasi teknologi, tetapi juga pada kemampuan bank menjamin perlindungan data dan rasa aman dalam bertransaksi. Penelitian ini berkontribusi dalam memperluas pengembangan model penerimaan teknologi pada perbankan syariah digital serta memberikan implikasi praktis bagi BSI dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan e-commerce. Secara lebih luas, temuan ini mendukung penguatan ekosistem keuangan digital syariah yang berorientasi pada kepercayaan nasabah dan keberlanjutan industri perbankan syariah di Indonesia.

Kata kunci: Kemudahan, Privasi, Keamanan E-Commerce, Kepuasan Nasabah.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT. Atas Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kemudahan, Privasi Dan Keamanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Di Kota Padang”**. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Strata (S1) program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada Kedua orang tua saya Ayah Edy Junaidi Sitompul first love dan panutanku yang selalu tampak cuek, keras namun sesungguhnya adalah orang yang paling khawatir setiap kali anak perempuannya melangkah jauh dari rumah. dan Ibu Yusnaidah Pulungan bidadari surgaku beliau bukan hanya seorang ibu, tetapi juga sahabat, guru, dan cahaya dalam setiap langkah hidup penulis. Dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, dua orang yang selalu mengusahakan anak pertamanya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya meskipun mereka berdua sendiri hanya bisa

menempuh pendidikan sampai tahap dasar. Kepada bapak saya, terima kasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai kepada tahap ini, demi anakmu dapat mengenyam pendidikan sampai ke tingkat ini, dan terima kasih telah menjadi contoh untuk menjadi seorang laki-laki yang bertanggung jawab penuh terhadap keluarga. Untuk ibu saya, terima kasih atas segala motivasi, pesan, doa, dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah dan ikhtiar anakmu untuk menjadi seseorang yang berpendidikan, terima kasih atas kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup saya, terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi, serta pelita yang tak pernah padam dalam setiap langkah yang saya tempuh.

1. Rektor UIN Imam Bonjol Padang Ibu **Prof. Dr. Hj. Martin Kustanti, MA** beserta jajaran wakil Rektor UIN Imam Bonjol Padang.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak **Dr. Testru Hendra, M.Ag** beserta jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah Ibu **Sri Ramadhan, S.HI., M.SI** dan Sekretaris Program Studi Bapak **Rahmat Kurnia, SE., M.E., CRP.**
4. Dosen Penasehat Akademik (PA) Ibu **Sri Ramadhan, S.HI., M.SI** yang telah memberikan ilmu, dukungan dan arahan selama masa perkuliahan.
5. Kepada Ibu **Sri Ramadhan, S.HI., M.SI** selaku Pembimbing I dan Ibu **Hesti Maria Putri, MM** selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu,

memberikan bimbingan, dukungan, arahan, dan ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu **Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA** selaku Penguji I dan Bapak **Dr. Almizan, MA** selaku Penguji II yang telah memberikan arahan, masukan serta kritik yang membangun selama proses ujian skripsi. Saran dan koreksi yang diberikan sangat membantu penulis dalam menyempurnakan penulisan skripsi ini.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan didikan kepada penulis.
8. Kepada saudara kandung Adik-Adik saya Arifin Ilhamzah Sitompul, Jefri Doli Ilhamzah Sitompul, Permata Amalia Sitompul beserta keluarga lainnya yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
9. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Rahmat Rizky Lubis. Terimakasih telah menjadi abang untuk gadis keras kepala ini serta bagai dari perjalanan hidup penulis. Terimakasih telah menjadi rumah untuk melepas keluh kesah, segala usaha yang diberikan mulai dari waktu, dukungan dan support dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.
10. Kepada sahabat seperjuangan saya Risky Hasanah Lubis yang telah memberikan support kepada penulis beserta seluruh keluarga Perbankan Syariah.
11. *Last but not least, i wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for all doing this hard work. I wanna thank me for having no days off. I*

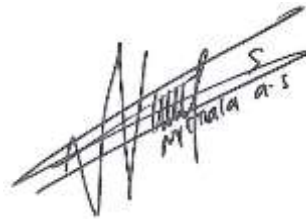
wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for tryna do more right than wrong, i wanna thank me for just being me at all times.

Akhir kata, penulis dapat menyadari tanpa ridho dan pertolongan dari Allah SWT, serta bantuan dan dukungan dari segala pihak skripsi ini tidak dapat diselesaikan. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan semangat dalam penulisan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian. Aamiin Yarabbal'alamin. Penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat untuk kepentingan penulisan dan Ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang sesuai dengan fungsinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Padang, 27 Januari 2026

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nyrmala A.S.', with a stylized, sweeping flourish extending from the end.

Nyrmala Amelia Sitompul

NIM.2116050065

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERNYATAAN KEORISINILAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian	12
F. Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Kepuasan Nasabah	15
B. Fitur Pembayaran E-Commerce	24
C. Kemudahan Nasabah.....	27
D. Privasi Nasabah.....	32
E. Keamanan.....	35
F. Penelitian Terdahulu.....	39
G. Kerangka Penelitian	48
H. Hipotesis Penelitian.....	50
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Tempat dan Metode Penelitian.....	51
B. Sumber Data.....	51

C. Populasi dan Sampel Penelitian	52
D. Teknik Pengumpulan Data	53
E. Instrument Penelitian	54
F. Variabel Penelitian	56
G. Teknik Analisis Data	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	68
B. Deskripsi Responden.....	70
C. Hasil Analisis Data	72
D. Pembahasan.....	108
BAB V PENUTUP.....	121
A. Kesimpulan	121
B. Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	