
Pengaruh *Virtual Account Billing*, *Payment Transaction*, Dan *E-Statement* Terhadap Pengaplikasian *M-Banking* Dengan *User Friendly* Sebagai Variabel Moderasi (Survei Pengguna *M-Banking* BNI Mahasiswa UNISRI)

Elkana Fitria Sari

Universitas Slamet Riyadi Surakarta
Email: elkanakana44@gmail.com

Hudi Kurniawanto

Universitas Slamet Riyadi Surakarta
Email: elkana.fitria.sari@unisri.ac.id

Jl. Sumpah Pemuda No.18, Kadipiro, Kec. Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57136
Korespondensi penulis: elkanakana44@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the effect of Virtual Account Billing, Payment Transaction, and E-Statement on the application of BNI m-banking, with user friendly as a moderating variable. The population in this study were students of Slamet Riyadi University Surakarta around 7,316 students. The sample in this study used a purposive sampling method and obtained a sample of 181 students. The data analysis techniques used were descriptive analysis, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, determination coefficient test (R^2), and moderated regression analysis (MRA). The questionnaire in this study was tested for validity and reliability, the results were valid and reliable, and met the classical assumption test. The results of the study with multiple linear regression analysis showed that virtual account billing, payment transactions, and e-statements had a significant positive effect on the application of m-banking by students of Slamet Riyadi University Surakarta. The results of the moderated regression analysis (MRA) show that user friendly does not moderate between virtual account billing and payment transactions on the application of m-banking by students of Slamet Riyadi University Surakarta, but user friendly moderates between e-statement on the application of m-banking by students of Slamet Riyadi University Surakarta..*

Keywords: *Virtual Account Billing, Payment Transaction, E-Statement, M-Banking, User Convenience, Service Satisfaction.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Virtual Account Billing*, *Payment Transaction*, dan *E-Statement* terhadap pengaplikasian *m-banking* BNI, dengan *user friendly* sebagai variabel moderasi. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Slamet Riyadi Surakarta sekitar 7.316 mahasiswa. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dan didapatkan sampel sebanyak 181 mahasiswa. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif,

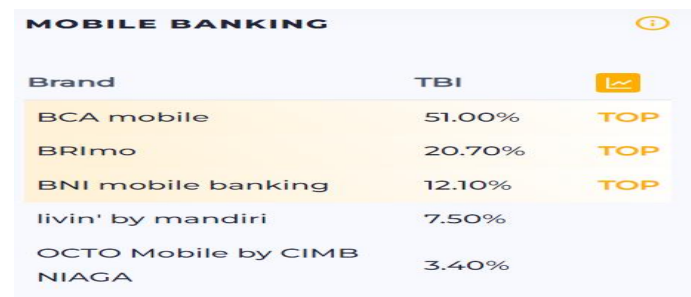


analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, uji koefisien determinasi (R^2), serta moderated regression analysis (MRA). Kuesioner dalam penelitian ini di uji validitas dan reliabilitas hasilnya valid dan reliabel, dan memenuhi uji asumsi klasik. Hasil penelitian dengan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa *virtual account billing*, *payment transaction*, dan *e-statement* berpengaruh positif signifikan terhadap pengaplikasian *m-banking* oleh mahasiswa Universitas Slamet Riyadi Surakarta. Hasil dari moderated regression analysis (MRA) menunjukkan bahwa *user friendly* tidak memoderasi antara *virtual account billing* dan *payment transaction* terhadap pengaplikasian *m-banking* oleh mahasiswa Universitas Slamet Riyadi Surakarta, tetapi *user friendly* memoderasi antara *e-statement* terhadap pengaplikasian *m-banking* oleh mahasiswa Universitas Slamet Riyadi Surakarta.

Kata kunci: *Virtual Account Billing, Payment Transaction, E-Statement, M-Banking, Kemudahan Pengguna, .*

LATAR BELAKANG

Pertumbuhan pesat sektor perbankan di Indonesia memicu persaingan yang ketat, menjadikan layanan seperti mobile banking (m-banking) sebagai kunci dalam menarik dan mempertahankan nasabah. M-banking, sebagai inovasi digital berbasis mobile commerce, memungkinkan transaksi keuangan melalui smartphone secara efisien dengan koneksi internet yang stabil (Siagian & Tambunan, 2022; Kusumaningtyas & Wardani, 2019). Didukung Revolusi Industri 4.0, masyarakat beralih dari transaksi tunai ke non-tunai, mendorong adopsi layanan digital (Bank Indonesia, 2022; Syifa, 2019). Menurut UTAUT, persepsi kemudahan penggunaan berperan penting dalam penerimaan teknologi (Venkatesh et al., 2023), sehingga antarmuka yang ramah pengguna sangat menentukan kepuasan, khususnya di kalangan mahasiswa. Inovasi fitur seperti virtual account billing, e-statement, dan QRIS memperkuat efisiensi dan pengalaman pengguna (Alalwan et al., 2020), serta memungkinkan pencatatan transaksi secara real-time dalam sistem informasi keuangan. Mahasiswa lebih memilih m-banking dibandingkan ATM karena kepraktisan dan fleksibilitasnya, sebagaimana dibuktikan oleh survei Jakpat (2023) yang menunjukkan dominasi milenial dan Gen Z dalam penggunaan digital banking.



Brand	TBI	
BCA mobile	51.00%	TOP
BRImo	20.70%	TOP
BNI mobile banking	12.10%	TOP
livin' by mandiri	7.50%	
OCTO Mobile by CIMB	3.40%	
NIAGA		

Gambar 1. Mobile banking yang Paling Banyak Digunakan Tahun 2024

Menurut Top Brand Index 2023, m-BCA mendominasi mobile banking di Indonesia (51,0%), disusul BRI (20,7%) dan BNI (12,1%) (Databooks, 2023). BNI Mobile Banking sebagai layanan digital andalan terus mengatasi kendala seperti lupa MPIN dan OTP tidak terkirim, dengan dukungan sistem informasi akuntansi yang terintegrasi untuk mendukung pengambilan keputusan (Laudon & Laudon, 2022; Gelinas et al., 2021). Fitur virtual account billing, payment transaction, dan e-statement terbukti meningkatkan efisiensi, keamanan, serta transparansi transaksi (Kroenke & Boyle, 2020; Davis et al., 2021; Azhari & Anggraini, 2023), meskipun hasil studi sebelumnya masih menunjukkan variasi (Putri, 2021; Yusni & Keri, 2024). Bagi mahasiswa UNISRI, kemudahan dan manfaat fitur menjadi faktor penting dalam kepuasan penggunaan, khususnya untuk kebutuhan akademik. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh ketiga fitur tersebut terhadap kepuasan pengguna BNI Mobile Banking dengan user friendly sebagai variabel moderasi, mengacu pada teori kepuasan pelanggan, Technology Acceptance Model (TAM), dan model moderasi Baron & Kenny (2021) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan dapat memperkuat hubungan kualitas layanan dan kepuasan (Salloum et al., 2022; Febrian & Sholihin, 2023). Dari uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti rancangan judul penelitian **“Pengaruh Virtual Account Billing, Payment Transaction, Dan E-Statement Terhadap Pengaplikasian M-Banking Dengan User Friendly Sebagai Variabel Moderasi (Survei Pengguna M-Banking BNI Mahasiswa UNISRI)”**.

KAJIAN TEORITIS

Theory Customer Satisfacation (Teori Kepuasan Pelanggan)

Kepuasan pelanggan adalah penilaian terhadap kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan atau produk. Jika kinerja melebihi harapan, timbul kepuasan; jika tidak, muncul kekecewaan (Kotler & Keller, 2016). Kepuasan mendorong loyalitas, sedangkan ketidakpuasan mendorong pelanggan beralih. Model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) mengukur kepuasan melalui lima dimensi layanan berdasarkan kesenjangan antara harapan dan pengalaman. Dalam layanan m-banking, kepuasan mencakup kemudahan akses, keandalan, dan kecepatan transaksi. Berdasarkan expectation confirmation theory (Oliver, 1980), kepuasan muncul ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi ekspektasi. Zeithaml et al. (1990) dan Tjiptono et al. (2020) menegaskan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas layanan dibandingkan dengan harapan awal.

Pengaruh Fitur Virtual Account, Payment Transaction, dan E-Statement terhadap Pengaplikasian M-Banking

Fitur *virtual account billing* memungkinkan sistem pembayaran menjadi lebih terstruktur dengan pemberian nomor akun unik kepada setiap pengguna, sehingga transaksi lebih mudah dilacak, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan transparansi (Romney & Steinbart, 2015). Fitur ini dinilai mampu meningkatkan efisiensi serta kepuasan pengguna dalam layanan digital banking (Sulistio & Lestari, 2023; Kurnia, 2024). Demikian pula, *payment transaction* yang cepat dan efisien mendorong kenyamanan serta loyalitas pengguna, khususnya generasi muda seperti mahasiswa (Setiawan et al., 2022; Venkatesh et al., 2023). Layanan *e-statement* juga dinilai relevan bagi mahasiswa karena memberikan akses informasi transaksi secara real-time, mendukung transparansi, serta memperkuat rasa aman dalam pengelolaan keuangan (Chaffey, 2015; Wahyuni et al., 2022). Ketiga fitur ini secara umum berkontribusi positif terhadap peningkatan pengaplikasian m-banking BNI di kalangan mahasiswa UNISRI.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teoritis dan hasil penelitian sebelumnya, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: (H1) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *virtual account billing* terhadap pengaplikasian m-banking oleh mahasiswa UNISRI; (H2) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *payment transaction*

terhadap pengaplikasian m-banking; (H3) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *e-statement* terhadap pengaplikasian m-banking; (H4) *user-friendliness* memoderasi hubungan antara *virtual account billing* dan pengaplikasian m-banking; (H5) *user-friendliness* memoderasi hubungan antara *payment transaction* dan pengaplikasian m-banking; serta (H6) *user-friendliness* memoderasi hubungan antara *e-statement* dan pengaplikasian m-banking.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh fitur *virtual account billing*, *payment transaction*, dan *e-statement* dalam sistem informasi akuntansi terhadap penggunaan *mobile banking* (m-banking) BNI, dengan kemudahan penggunaan sebagai variabel moderasi. Metode kuantitatif digunakan melalui survei terhadap 181 mahasiswa aktif UNISRI Surakarta yang telah menggunakan m-banking BNI minimal enam bulan dan memanfaatkan ketiga fitur tersebut. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan studi pustaka, lalu dianalisis menggunakan SPSS. Pengukuran variabel didasarkan pada aspek kemudahan, keamanan, kecepatan, akurasi, dan pengalaman pengguna. Uji validitas, reliabilitas (Cronbach Alpha), serta asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas) dilakukan untuk memastikan kelayakan data. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden, sedangkan regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh parsial dan simultan, dengan signifikansi statistik sebagai acuan validitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lokasi Penelitian

Universitas Slamet Riyadi (UNISRI) Surakarta, didirikan pada 4 Februari 1977 oleh Mr. Soewidji Kartonegoro dan rekan melalui Yayasan Pendidikan Surakarta Hadiningrat, awalnya memiliki tiga fakultas: Hukum, Ekonomi, dan Pertanian. Sejak 21 Juni 1980, pengelolaan beralih ke Yayasan Perguruan Tinggi Slamet Riyadi, yang ditetapkan sebagai Dies Natalis UNISRI. Kini UNISRI memiliki enam fakultas dan 14 program studi terakreditasi, dengan Pola Ilmiah Pokok “Pengembangan Wilayah Berwawasan Ekologi Manusia.” Fakultas Ekonomi dan Bisnis menjadi salah satu yang terbesar dengan program Manajemen dan Akuntansi terakreditasi, didukung fasilitas



lengkap seperti perpustakaan, laboratorium, dan ruang baca. Dalam mendukung transformasi digital, UNISRI bekerja sama dengan Bank Negara Indonesia (BNI) untuk menghadirkan layanan perbankan digital yang efisien dan praktis, termasuk sistem pembayaran berbasis M-Banking bagi mahasiswa dan civitas akademika.

Gambaran Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Pengguna M-Banking

No.	Karakteristik	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	63	63
		Perempuan	118	118
2	Usia	20-21 Tahun	24	24
		22-23 Tahun	93	93
		24-25 Tahun	36	36
		26-27 Tahun	28	28
3	Lama Penggunaan M-Banking	6 Bulan	34	34
		1 Tahun	57	57
		> 1 Tahun	90	90
4	Fitur M-Banking yang Sering Digunakan	Virtual Account Billing	36	36
		Payment Transaction	107	107
		E-Statement	38	38
No.	Karakteristik	Kategori	Jumlah	Presentase (%)

Sumber: Data primer diolah, 2025

Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan (118 orang), berusia 22–23 tahun (93 orang), dan telah menggunakan m-banking lebih dari satu

tahun (90 orang). Fitur yang paling sering digunakan adalah transaksi pembayaran, sebagaimana diungkapkan oleh 107 responden. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna dominan adalah perempuan muda dengan pengalaman m-banking yang cukup lama, yang paling sering memanfaatkan fitur pembayaran.

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Item Kuesioner	p-value	Kriteria	Keterangan
Virtual Account Billing (X1)	X1.1 - X1.8	0,001	< 0,05	Valid
Penggunaan Payment Transaction (X2)	X2.1 - X2.8	0,001	< 0,05	Valid
Penggunaan E-Statement (X3)	X3.1 - X3.8	0,001	< 0,05	Valid
Pengaplikasian M-Banking (Y)	Y.1 - Y.8	0,001	< 0,05	Valid
Kemudahan Pengguna (Z)	Z.1 - Z.8	0,001	< 0,05	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2025.

Berdasarkan hasil uji validitas yang diperoleh dari analisis data primer pada tahun 2025, seluruh item kuesioner untuk variabel Virtual Account Billing (X1), Penggunaan Payment Transaction (X2), Penggunaan E-Statement (X3), Pengaplikasian M-Banking (Y), dan Kemudahan Pengguna (Z) menunjukkan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menandakan bahwa semua item kuesioner pada masing-masing variabel tersebut valid untuk digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Status Reliabilitas
Virtual Account Billing (X1)	8	0,879	Reliable



Penggunaan Payment Transaction (X2)	8	0,940	Reliable
Penggunaan E-Statement (X3)	8	0,934	Reliable
Pengaplikasian M-Banking (Y)	8	0,957	Reliable
Kemudahan Pengguna (Z)	8	0,935	Reliable

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas, seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, yang berarti kuesioner pada masing-masing variable Virtual Account Billing (X1), Penggunaan Payment Transaction (X2), Penggunaan E-Statement (X3), Pengaplikasian M-Banking (Y), dan Kemudahan Pengguna (Z) memiliki tingkat keandalan yang baik dan konsisten untuk mengukur konstruk yang dimaksud.

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, seluruh variabel dalam model regresi memiliki nilai tolerance di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10. Secara rinci, variabel Virtual Account Billing (X1) memiliki nilai tolerance sebesar 0,512 dan VIF sebesar 1,955, Payment Transaction (X2) sebesar 0,473 dan 2,114, E-Statement (X3) sebesar 0,616 dan 1,624, serta Kemudahan Pengguna (Z) sebesar 0,662 dan 1,511. Dengan demikian, tidak ditemukan gejala multikolinearitas, yang menandakan bahwa antarvariabel bebas tidak saling berkorelasi tinggi.

Selanjutnya, hasil uji autokorelasi dengan melihat nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,087 ($> 0,05$) menunjukkan bahwa residual tidak mengalami autokorelasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi lolos uji autokorelasi. Demikian pula pada uji heteroskedastisitas, nilai signifikansi dari seluruh variabel yakni X1 (0,442), X2 (0,492), X3 (0,080), dan Z (0,901) lebih besar dari 0,05, yang berarti tidak terdapat gejala heteroskedastisitas atau sebaran residual bersifat homogen.

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200 ($> 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi klasik regresi linear terpenuhi, baik dari sisi normalitas, autokorelasi, heteroskedastisitas, maupun multikolinearitas, sehingga model layak untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 4. Hasil analisis statistic deskriptif

Variabel	Indikator Utama	Item dengan Rata-Rata Tertinggi	Skor	Item dengan Rata-Rata Terendah	Skor
X1 – Virtual Account Billing	Kemudahan, Keamanan, Kecepatan, Kesesuaian Tagihan	Kemudahan & Kecepatan Pembayaran	4,31	Masalah Keamanan & Waktu Transaksi	3,77
X2 – Payment Transaction	Kecepatan, Kemudahan, Kepastian, Biaya Transaksi	Mobile & Informasi Biaya Jelas	4,31	Praktis dibanding tunai & Kewajaran biaya	4,03
X3 – E-Statement	Akses, Keakuratan, Kemudahan Interpretasi, Frekuensi Pembaruan	Kejelasan Detail & Saldo Transaksi	4,24	Ketersediaan Informasi & Pembaruan Tepat Waktu	4,12
Y – Pengaplikasian M-Banking	Harapan, Pelayanan, Akses Fitur, Pengalaman Pengguna	Pelayanan Sesuai & Kepuasan Kecepatan	4,45	Harapan Kinerja & Preferensi M-Banking	4,19
Z – Kemudahan Pengguna	Mudah Dimengerti, Kontrol, Kejelasan, Kemahiran, Kebiasaan	Kebebasan Kontrol & Kemahiran Cepat	4,43	Kendali Transaksi & Kejelasan Informasi	3,89

Sumber : Data primer diolah.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, seluruh variabel menunjukkan tingkat persetujuan tinggi dari responden (rata-rata di atas 4,00), dengan nilai tertinggi pada

variabel *Pengaplikasian M-Banking* (Y) sebesar 4,35. Hal ini mencerminkan bahwa responden merasa puas terhadap kinerja dan pelayanan mobile banking BNI. Sementara itu, variabel *Kemudahan Pengguna* (Z) mencatat rata-rata 4,09, menunjukkan pengalaman pengguna yang baik meskipun masih terdapat ruang perbaikan pada aspek kontrol transaksi dan kejelasan informasi. Fitur *Virtual Account Billing* (X1), *Payment Transaction* (X2), dan *E-Statement* (X3) juga dinilai positif, terutama pada aspek kemudahan dan kecepatan, dengan masing-masing menunjukkan kekuatan pada indikator tertentu dan kelemahan minor pada keamanan atau kejelasan informasi.

Hasil Penelitian

Regresi linier berganda

Tabel 5. Analisis Regresi Linier Berganda

1	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,783	2,102		1,324	,001
	Virtual Account Billing	,338	,076	,302	4,465	,001
	Payment Transaction	,213	,072	,209	2,967	,001
	E-Statement	,419	,063	,329	6,620	,001
	F hitung					80,005
	F sig					001
	R2					,576
	Adj R2					,568

Sumber : Data primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi ;

$$Y1 = 2,783 + 0,338.X1 + 0,213.X2 + 0,419.X3 + e$$

Berikut versi yang telah dipadatkan dan diperjelas:

Nilai konstanta sebesar 2,783 menunjukkan bahwa meskipun fitur Virtual Account Billing (X1), Payment Transaction (X2), dan E-Statement (X3) tidak digunakan, tingkat pengaplikasian M-Banking (Y) tetap positif. Koefisien regresi

masing-masing variabel—X1 (0,338), X2 (0,213), dan X3 (0,419)—menunjukkan pengaruh positif, dengan E-Statement sebagai faktor paling dominan, selama variabel lain dianggap konstan. Hasil uji F memperoleh F-hitung 80,005 dan signifikansi 0,001 (<0,05), menandakan bahwa ketiga variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pengaplikasian M-Banking. Nilai R² sebesar 0,576 menunjukkan bahwa 57,6% variasi dalam pengaplikasian M-Banking dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sementara 42,4% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Uji t memperkuat hasil ini dengan p-value 0,001 (<0,05) untuk semua variabel, sehingga hipotesis H1, H2, dan H3 diterima. Dengan demikian, fitur Virtual Account Billing, Payment Transaction, dan E-Statement secara signifikan meningkatkan pengaplikasian M-Banking di kalangan mahasiswa UNISRI.

Analisis Regresi dengan Variabel Moderasi

Tabel 6. Analisis Dengan Variabel Moderasi

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-9,761	4,889		-1,997	,047
	Virtual Account Billing	,569	,540	,507	1,052	,294
	Payment Transaction	-,629	,485	-,616	-1,295	,197
	E-Statement	1,223	,410	1,145	2,984	,003
	Kemudahan Pengguna	,621	,187	,572	3,316	,001
	VAB.Kemudahan Pengguna	-,009	,016	-,389	-,545	,587
	PT.Kemudahan Pengguna	,024	,014	1,128	1,669	,097
	E-S.Kemudahan Pengguna	-,028	,012	-1,319	-2,213	,027

Sumber : Data primer diolah, 2025

Berdasarkan analisis regresi dengan variabel moderasi diperoleh persamaan :

$$Y_2 = -9,761 + 0,569.X_1 - 0,629.X_2 + 1,223.X_3 + 0,621.Z - 0,009.(Z.X_1) + 0,024.(Z.X_2) - 0,028.(Z.X_3) + e$$

Hasil uji moderasi menunjukkan bahwa variabel kemudahan pengguna (Z) tidak memoderasi pengaruh virtual account billing (X1) dan payment transaction (X2)

terhadap pengaplikasian m-banking (Y), ditunjukkan oleh p-value masing-masing 0,587 dan 0,097 ($> 0,05$), sehingga H4 dan H5 ditolak. Namun, Z memoderasi secara signifikan pengaruh e-statement (X3) terhadap Y (p-value $0,027 < 0,05$), sehingga H6 diterima. Artinya, hanya pada hubungan e-statement terhadap m-banking, kemudahan pengguna berperan sebagai variabel moderasi signifikan di kalangan mahasiswa UNISRI pengguna m-banking BNI.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga fitur digital virtual account billing, payment transaction, dan e-statement berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengaplikasian m-banking oleh mahasiswa UNISRI. Virtual account billing ($p = 0,001$) meningkatkan penggunaan m-banking karena memberikan kepraktisan, kecepatan, dan pelacakan transaksi yang akurat, sejalan dengan teori kepuasan pelanggan dan didukung oleh temuan Kurnia (2023) serta Khairundin (2024). Demikian pula, payment transaction ($p = 0,001$) memudahkan mahasiswa dalam membayar berbagai tagihan rutin, didukung fitur keamanan seperti OTP dan enkripsi data, sebagaimana ditegaskan oleh Fasa (2024), Huwae (2024), dan Jati (2024). E-statement juga signifikan ($p = 0,001$), memperkuat kenyamanan pengguna melalui akses data transaksi yang cepat, aman, dan efisien, sesuai dengan teori kepuasan dan studi Anggraini (2023) serta Siregar (2023).

Namun, uji moderasi menunjukkan bahwa user friendly tidak memoderasi hubungan antara virtual account billing dan pengaplikasian m-banking ($p = 0,578$), sehingga H4 ditolak. Ketidaksignifikanan ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak memperkuat efek fitur virtual account, karena sifat otomatis fitur tersebut menjadikan aspek kemudahan subjektif kurang relevan. Temuan ini sejalan dengan Azhari (2023) dan Hibatullah & Busman (2022), yang menyatakan bahwa kemudahan belum tentu meningkatkan penggunaan jika pengguna masih menghadapi kendala seperti biaya admin, kebiasaan transfer manual, atau minimnya pemahaman teknologi. Oleh karena itu, peningkatan edukasi digital, fleksibilitas sistem, dan pengurangan hambatan teknis menjadi langkah penting untuk memaksimalkan adopsi m-banking di kalangan mahasiswa

Hasil uji Moderated Regression Analysis (MRA) menunjukkan bahwa user friendly tidak memoderasi hubungan antara payment transaction dan pengaplikasian m-banking pada mahasiswa UNISRI, ditunjukkan oleh nilai p sebesar 0,097 ($> 0,05$), sehingga hipotesis H_5 ditolak. Temuan ini bertentangan dengan teori customer satisfaction yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan meningkatkan kepuasan pengguna. Salah satu penyebabnya adalah persepsi umum bahwa fitur payment transaction sudah cukup mudah digunakan, sehingga variabel user friendly tidak menunjukkan variasi yang memadai sebagai moderator. Hasil ini didukung oleh penelitian Muwa et al. (2023) dan Putri (2024) yang menemukan bahwa kemudahan penggunaan tidak signifikan terhadap penggunaan m-banking. Faktor lain seperti ketidakstabilan infrastruktur, rendahnya kepercayaan digital, risiko transaksi, biaya administrasi, serta keterbatasan akses teknologi juga turut memengaruhi rendahnya optimalisasi fitur ini.

Sebaliknya, hasil uji MRA terhadap hubungan antara e-statement dan pengaplikasian m-banking menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,027 ($< 0,05$), sehingga hipotesis H_6 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa user friendly secara signifikan memoderasi pengaruh e-statement terhadap penggunaan m-banking. Temuan ini selaras dengan teori customer satisfaction yang menekankan pentingnya kemudahan dalam meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan. Desain e-statement yang intuitif dan mudah diakses mempercepat pencarian informasi, menghemat waktu, serta mendukung kontrol keuangan yang lebih baik, sehingga mendorong kepuasan dan peningkatan intensitas penggunaan m-banking. Dukungan dari penelitian Azhari (2023) dan Salloum et al. (2022) memperkuat bahwa tingkat user friendly yang tinggi dalam fitur e-statement menjadi kunci dalam memperluas adopsi layanan digital perbankan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *virtual account billing*, *payment transaction*, dan *e-statement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan m-banking oleh mahasiswa UNISRI, namun hanya *e-statement* yang mampu memoderasi hubungan antara kemudahan penggunaan dan kepuasan, sedangkan dua variabel lainnya tidak. BNI disarankan untuk meningkatkan aspek keamanan, kecepatan, transparansi biaya, kemudahan akses, serta mengembangkan fitur yang memberi kendali lebih pada

pengguna, termasuk edukasi dan panduan interaktif. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel moderasi lain seperti pengalaman pengguna, menambahkan variabel independen seperti kualitas layanan atau loyalitas pengguna, serta memperluas objek penelitian di luar mahasiswa UNISRI. Keterbatasan penelitian ini terletak pada potensi kesalahpahaman responden terhadap kuesioner, hambatan pengumpulan data selama kegiatan perkuliahan, serta ruang lingkup yang terbatas pada mahasiswa aktif UNISRI.

DAFTAR REFERENSI

- Ahsan, M. N., Imroni, M. H., & Kurnia, S. H. A. (2024) ‘[Dampak Positif Implementasi Virtual Account Santri di Pesantren](#)’, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Available At: <https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/moe/index>
- Azhari, A., & Anggraini, T. (2023) ‘Pengaruh Fitur Virtual Account Billing, Payment Transaction, Dan E-Statement Terhadap Pengaplikasian M-Banking’, *Jurnal Akuntansi dan Perbankan Syariah*, Available At: <https://ejournal.metrouniv.ac.id/FINANSIA/article/view/7085>.
- Azniza, M., & Meyla, D. N. (2023) ‘Pengaruh Fitur Layanan dan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Penggunaan Financial Technology pada Aplikasi Dompot Digital (Studi Empiris pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Ekasakti)’, *Ekasakti Pareso Jurnal Akuntansi (EPJA) Vol. 1, No. 2, Pp.2985-6612*. Available At: <https://doi.org/10.31933/epja.v1i2>.
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2015). *Digital Marketing: Strategy, Implementation and Practice* (6th ed.). Pearson Education. ISBN: 9781292077611.
- Durman, I. G., & Wafa, Z. (2024) ‘Pengaruh Penggunaan Dompot Digital, M-Banking, dan Kartu Pembayaran Elektronik Terhadap Kemudahan Transaksi Bagi Mahasiswa di Yogyakarta’, *Jurnal Bisnis Mahasiswa* Pp. 2807-2219. Available At: <https://jurnalbisnismahasiswa.com>.
- Firmansyah, D. A., & Mulyanto, H. (2020). *Pengaruh Penggunaan Virtual Account Terhadap Efektivitas Sistem Pembayaran di Perguruan Tinggi*. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 8(2), 120-128.
- Haider, A., Khan, M. A., Khoja, M., Alharthi, S., & Minhaj, S. M. (2024) ‘The role of e-banking, mobile-banking, and e-wallet with response to epayment and customer trust as a mediating factor using a structural equation modelling approach’, *Journal of Infrastructure, Policy and Development* 2024, 8(9), Pp. 6644. Available At: <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i9.6644>.
- Iqbal, J., Heriyani, & Urrahmah, I. (2021) ‘Pengaruh Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking’, *Global Financial Accounting Journal*, Vol. 05, No. 02. Available At: <https://www.researchgate.net/publication/36317523>.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education. ISBN: 978-0132102926.
- Lestari, S., Amroni, & Andrianti, A. (2024) 'Analisis Kualitas Layanan Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Servqual', *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer*. Available At: <http://ejournal.unama.ac.id/index.php/jakakom>.
- López-Nicolás, C., Molina-Castillo, F. J., & Bouwman, H. (2021). *Business model experimentation in SMEs: The application of a dual scaling technique*. *Journal of Business Research*, 134, 324–336. Available At: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.05.045>.
- Marikyan, D., & Papagiannidis, S. (2023). *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Review*. TheoryHub Book. Available At: <https://open.ncl.ac.uk/theories/2/unified-theory-of-acceptance-and-use-of-technology/>.
- Meizary, A., & Lestari, W. R. (2024). Pengaruh Kualitas E-Service terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Mobile Banking Bank BRI di Bandar Lampung. *Edunomika*. Vol. 8, No. 4, 2024. Available At : <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie/article/download/15489/pdf>.
- Nasution, A. M., & Suprayitno, E. (2022) 'Pengaruh Penggunaan E-Banking dan Perlindungan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah dengan Literasi Keuangan sebagai Variabel Moderasi', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(02), Pp.1205-1213. Available At: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i2.4595>.
- Ningrum, R., Bacmid, S., & Jalil, A. (2021). *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu*. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*. Vol. 3, No. 1, 2021. Available At: <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie/article/download/15198/pdf/47279>.
- Nurahmasari, A., & Fajarwati, R. (2023). *Determinants of Digital Banking Service Usage: A Systematic Literature Review*. *Inovasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*. Vol. 10, No. 2, 2023. Available At: <https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Inovasi/article/download/45249/21618/103618>.
- Putri, A. R., Cahyani, A. R., Halimatussadiya, N., Haslinda, N., Hestyanti, S., Rusnaeni, R., Feeri, A., & Adisaputra, T. F. (2024). 'Pengaruh Digital Payment Terhadap Kemudahan Bertransaksi Masyarakat Kota Parepare', *Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah* Pp.2986-1926. Available At : <https://ejurnal.iainpare.ac.id/index.php/Moneta>.
- Rahayu, A., & Fauziah, N. (2024). Pengaruh Fitur Virtual Account Billing, Payment Transaction, dan E-Statement terhadap Pengaplikasian M-Banking. *Jurnal Finansia: Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah*. Vol. 4, No. 2, 2024. Available At: <https://ejournal.metrouniv.ac.id/index.php/FINANSIA/article/view/7085>.
- Rianty, A. R., & Panjaitan, H. S. (2023). Prosedur Transaksi Pembayaran Melalui Payment Point Online Bank (PPOB). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Perbankan*



-
- Syariah. Vol. 6, No. 2, 2023. Available At : <https://jim.stebisigm.ac.id/index.php/jimpa/article/view/346>.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2015). *Accounting Information Systems* (13th ed.). Pearson Education.
- Sania, M. M. (2024) '[Analisis Faktor-Faktor yang Dominan Menentukan Minat Generasi Millenial di Kota Denpasar dalam Menggunakan Mobile Banking](#)', *Jurnal Warmadewa Economic Development*. Available At:<https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wedj/article/view/9695>.
- Singh, R. P. (2024) 'The Impact Of E-Banking Service Quality On E-Banking Satisfaction And E-Banking Loyalty', *Ultima Management : Jurnal Ilmu Manajemen*. Available At: <https://ejournals.umn.ac.id/index.php/manajemen/article/view/3665>.
- Wang, A., Zhang, J., & Chen, S. (2020). Households' willingness to pay for energy utilization of crop straw in rural China: Based on an improved UTAUT model. *Energy Policy*, 140, 111418. Available At : <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2020.111418>.
- Yuliani, R., & Nugroho, A. S. (2021). *Analisis Pemanfaatan Virtual Account dalam Sistem Pembayaran Digital pada Institusi Pendidikan*. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 18(1), 55–65