

PENGARUH LAYANAN M-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Bank BSI KCP Rimbo Bujang)

Suwanti¹, Hansen Rusliani², Eri Nofriza³

anti251002@gmail.com¹, muhammadhansenrusliani@gmail.com², erinofriza@uinjambi.ac.id³
UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan m-banking terhadap kepuasan nasabah dengan fokus pada empat faktor utama, yaitu keamanan, kemudahan, kredibilitas layanan m-banking, dan kecepatan transaksi, yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). Metode yang digunakan adalah survei dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah pengguna layanan m-banking BSI. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya kredibilitas layanan m-banking yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI. Faktor keamanan dan kemudahan memiliki pengaruh positif, namun tidak signifikan, sedangkan kecepatan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini memberikan wawasan bagi BSI untuk lebih fokus meningkatkan kredibilitas layanan m-banking guna meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Layanan M-Banking, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of mobile banking services on customer satisfaction, focusing on four main factors: security, convenience, credibility of mobile banking services, and transaction speed, as applied by Bank Syariah Indonesia (BSI). The research method used is a survey, distributing questionnaires to BSI mobile banking users. The data analysis technique employed is multiple regression analysis to assess the influence of each variable on customer satisfaction. The results show that only the credibility of mobile banking services has a significant positive effect on customer satisfaction at BSI. Security and convenience have a positive impact but are not statistically significant, while transaction speed has no positive effect and is not statistically significant. This study provides insights for BSI to focus on improving the credibility of mobile banking services to enhance customer satisfaction.

Keyword : M-Banking Service, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pada era perkembangan teknologi yang begitu pesat seperti saat ini, ada begitu banyak pengguna internet dari seluruh penjuru dunia termasuk Indonesia tentunya, dan dampak dari adanya perkembangan teknologi ini dapat mendorong negara kita untuk lebih maju dan berkembang. Dalam industri perbankan, sistem teknologi juga dapat menarik nasabah melalui pelayanan yang baik, yaitu dengan memberikan kemudahan dan juga kenyamanan untuk melakukan transaksi secara online. Layanan mobile banking PT Bank Syariah Indonesia terus tumbuh dan berkembang. PT Bank Syariah Indonesia terus mengoptimalkan sistem mobile banking dengan menambah fitur untuk mempermudah transaksi bagi nasabah. Namun seiring dengan peningkatan dan penyempurnaan layanan mobile banking, penggunaan layanan mobile banking mengalami beberapa kendala, salah satunya adalah kurangnya jaringan yang menyebabkan seringnya terjadi gangguan koneksi saat menggunakan layanan mobile banking, dan ini merupakan keluhan yang diajukan oleh nasabah kepada PT Bank Syariah Indonesia dan hal ini tentunya menjadi tantangan besar bagi PT Bank Syariah Indonesia dalam memasarkan layanan mobile

banking.

Mobile banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan m-banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada handphone.

Untuk memenuhi kepuasan nasabah pada industry perbankan, kualitas pelayanan nasabah sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar tetap mendapatkan kepercayaan dan kepuasan dari nasabah. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan produk maupun jasa dari apa yang mereka pikirkan dengan apa yang mereka harapkan.

Dengan adanya layanan m-banking yang disediakan oleh bank BSI KCP Rimbo Bujang ini diharapkan dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksinya.

Berdasarkan hasil pra survei diketahui jumlah nasabah bank BSI KCP Rimbo bujang pada tahun 2023 mencapai 3.854 nasabah dan yang menggunakan layanan m-banking yaitu sebanyak 1.721 pengguna dan diperoleh persentase sebanyak 44% dari keseluruhan pengguna yang ada di BSI KCP Rimbo Bujang.

Adapun yang disampaikan oleh salah seorang nasabah BSI pengguna m-banking disampaikan oleh Abel Aulia Monica nasabah bank BSI bahwasannya selama menggunakan layanan m-banking ia merasa sangat terbantu dari segi transaksi yang dapat dilakukan di manapun dan kapan pun namun ia juga menyatakan bahwa ia miah merasa cemas ketika hendak menggunakan m-banking yang dimana takut jika data diri dan saldo yang ada pada m-banking dapat di hack (hasil wawancara real yang dilakukan dengan abel aulia pada tanggal 24 januari 2024, kek mano menurut kamu tentang m-banking BSI? menurut kami kak semenjak ado m-banking ni kek apo apo lebih mudah untuk transaksi salah satu e, terus kito biso makek aplikasinyo dimanapun biso, cuman kadang kami masih was-was nak makai m-banking ni takut klok data diri samo saldo yang ado biso dihack orang).

Adapun pendapat lain menurut rekan saya yang salah seorang pengguna m-banking BSI yakni Syahira menyatakan bahwa dengan adanya m-banking BSI tentunya sangat memudahkan dalam melakukan transaksi, namun hal yang disayangkan layanan ini lumayan sulit digunakan bagi orang tua (hasil wawancara real yang peneliti lakukan dengan syahira pada tanggal 27 januari 2024, menurut mu sa bagaimana pandanganmu tentang m-banking ni? Menurutku an m-banking ni udah sangat-sangat membantulah untuk kita, karnakan bisa di akses di mana ajakan, cuman menurut aku dak m-banking ni masih susah lo digunakan untuk orang-orang tua).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Riazul Khairati (2022) dengan judul “Analisis pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut kantor cabang Syariah kotamso” hasil temuan dalam penelitian tersebut menjelaskan bahwa secara versial variabel keamanan, kemudahan, kecepatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Nurdin, Rukma Ningrum, Sofyan Bachmid dan Abdul Jalil (2021) dengan judul “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu” adapun hasil dari penelitian ini mengatakan Kemudahan Penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dakam menggunakan layanan mobile banking.

Berdasarkan uraian di atas, ternyata layanan m-banking belum sebgus yang peneliti bayangkan, penelitian ini juga didukung oleh dua penelitian sebelumnya. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh m-banking terhadap

kepuasan nasabah karena hal ini sangat penting untuk mengetahui seberapa puas nasabah dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh BSI yang setiap harinya makin canggih. Dengan itu peneliti ingin melihat bagaimana pengaruh layanan m-banking terhadap kepuasan nasabah (Studi pada Bank BSI KCP Rimbo Bujang).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan nasabah terhadap perkembangan teknologi m-banking, dari segi pelayanan maupun kualitasnya. Untuk memperoleh data, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan melakukan survei yang akan dilakukan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan aplikasi mobile banking.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Penelitian

1. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia

PT. Bank Syariah Indonesia. Tbk (BSI) merupakan salah satu perusahaan besar yang bergerak dibidang industri keuangan syariah dan memiliki landasan sistem ekonomi sesuai dengan syariat hukum Islam. PT bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank syariah milik pemerintah yang termasuk kedalam kategori bank syariah terbesar se-Asia. Semenjak ditetapkannya Undang–Undang No. 21 Tahun 2008 yang mengatur tentang perbankan syariah banyak bank yang mulai menerapkan prinsip syariah. Pada awal berdirinya, BSI ini muncul karena terjadinya penggabungan (merger) diantara 3 bank syariah yang dimiliki oleh anak perusahaan BUMN yaitu diantaranya Bank Syariah Mandiri (BSM), BNI Syariah (BNIS), dan BRI Syariah (BRIS) yang sukses beroperasi sejak tanggal 1 Februari 2021 dan diresmikan langsung oleh Presiden RI yaitu pak Jokowi.

Perjalanan Bank BSI dalam menggabungkan ketiga bank tersebut cukup membutuhkan waktu yang lama sejak tahun 2016 dimulai dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang berencana menyiapkan roadmap pengembangan keuangan syariah di Indonesia, lalu pada tahun 2019-2020 OJK mendorong bank syariah dan unit usaha syariah milik pemerintah untuk bergabung (merger) yang diantaranya PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah, PT Bank BRI Syariah, Unit Usaha Syariah, PT Bank Tabungan Negara (BTN) dan hingga pada akhirnya 27 Januari 2021 OJK secara resmi mengeluarkan izin merger ketiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan terbitnya surat Nomor SR-3/PB.1/2021.

Dalam setiap layanan yang tersedia di Bank Syariah Indonesia ini memiliki perbedaan dengan bank konvensional yang lainnya, salah satu yaitu Bank BSI tidak menerapkan sistem bunga (interest free) seperti bank pada umumnya tetapi menggantinya dengan sistem bagi hasil sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 72 tahun 1992 mengenai bank berdasarkan prinsip bagi hasil antara nasabah yang menipkan pinjaman dan juga perusahaan yang mengelola pinjaman tersebut.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Rimbo Bujang

a. Visi PT. Bank Syariah Indonesia

- 1) Top 10 Global Islamic Bank.
- 2) Menjadi salah satu dari 10 bank syariah terbesar berdasarkan kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun kedepan.

b. Misi PT. Bank Syariah Indonesia

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50T di tahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5

bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. Sekilas tentang M-Banking BSI

Adapun beberapa fitur yang sudah disediakan oleh m-banking BSI agar memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi yakni sebagai berikut:

- a. Info Rekening, fitur ini berfungsi untuk melihat semua informasi transaksi rekening BSI Mobile anda, baik itu tabungan Wadiah, Mudharabah, ataupun Mabrur.
- b. Transfer, fitur ini memudahkan anda untuk mengirim uang antar rekening Bank Syariah Indonesia maupun rekening lain, baik transfer online dan transfer SKN(kliring).
- c. Pembayaran, fitur ini merupakan fitur yang memudahkan anda untuk melakukan transaksi pembayaran berbagai kebutuhan anda.
- d. Pembelian, fitur menyediakan transaksi pembelian berbagai macam kebutuhan anda dengan mudah.
- e. QRIS, dengan menggunakan rekening yang anda miliki, anda bisa melakukan berbagai transaksi dengan mudah melalui scan QR yang tersedia.
- f. E-mas, telah hadir fitur E-mas dan gadai emas di BSI Mobile
- g. Tarik Tunai, Bank Syariah Indonesia memberikan kemudahan bagi anda untuk melakukan penarikan dana tunai direkening BSI anda tanpa menggunakan kartu Bank Syariah Indonesia Debit. Anda bisa menarik uang mulai dari Rp. 50.000 hingga Rp. 500.000 per harinya.
- h. Favorit, Bank Syariah Indonesia mengerti waktu anda adalah berharga. Oleh karena itu, bagi anda yang sering melakukan transaksi regular, fitur ini bisa anda gunakan untuk menyimpan berbagai transaksi yang sering anda lakukan seperti transfer, pembayaran, pembelian, zakat, dsb.

Hasil Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Hasil uji validitas variabel Y (Kepuasan Nasabah), X1 (Keamanan Sistem M-Banking), dan X2 (Kemudahan Penggunaan Layanan), X3 (Kredibilitas Perusahaan Jasa Layanan M-Banking), X4 (Kecepatan) ditemukan bahwa r hitung untuk masing-masing item adalah lebih besar dari r tabel yang nilainya 0,2050 yang menunjukkan bahwa semua item tersebut valid untuk digunakan dalam mengukur variabel kepuasan nasabah. Dengan kata lain, hubungan antara masing-masing item dan skor total untuk kepuasan nasabah cukup kuat, sehingga item-item tersebut memenuhi kriteria validitas.

Uji Realibilitas

Lima variabel yang diuji dalam penelitian memiliki Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,2050, yang menunjukkan bahwa instrumen pengukurannya memiliki reliabilitas yang baik dan dapat diandalkan untuk digunakan dalam penelitian. Dengan demikian, kelima variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari r tabel, yang berarti instrumen yang digunakan memiliki konsistensi internal yang baik dan mampu menghasilkan hasil yang stabil serta dapat diandalkan.

Uji Klasik

1. Uji Normalitas

Berdasarkan analisis data disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan pada Asymp. Sig. (2-tailed) yang nilainya 0,162, yang lebih besar dari 0,05, sehingga data dianggap normal.

2. Uji Multikolinearitas

Nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka ini

menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas yang signifikan di antara variabel independen dalam model. Dengan kata lain, variabel-variabel independen tersebut relatif bebas dari korelasi tinggi satu sama lain.

3. Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan interpretasi dari plot residual yang "menyebar merata", "tidak bergrombol", dan "tidak membentuk gelombang melebar", dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas dalam data Anda. Dengan kata lain, varians residual konstan di seluruh rentang nilai prediksi, yang menunjukkan bahwa model regresi Anda tidak memiliki masalah heteroskedastisitas.

4. Uji Korelasi

Karena nilai Durbin-Watson yang Anda peroleh (1.949) berada di antara dL (1.5795) dan dU (1.7546), maka kita gagal menolak hipotesis nol yang menyatakan bahwa tidak ada autokorelasi dalam residual. Dengan kata lain, model regresi Anda tidak menunjukkan gejala autokorelasi.

5. Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil di atas maka persamaan regresi awal yang melibatkan X1, X2, X3, dan X4 bisa disederhanakan. Karena X1, X2, dan X4 tidak berpengaruh signifikan, persamaan regresi dapat ditulis ulang hanya dengan X3 yang berpengaruh signifikan.

6. Uji parsial

Nilai $t_{sig.} = 0.041$ menunjukkan bahwa keamanan system m-banking (X1) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah). Nilai t variabel X2 (kemudahan penggunaan layanan) adalah 0,320. Yang artinya bahwa kemudahan penggunaan layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Nilai t pada variabel X3 (kredibilitas jasa layanan m-banking) adalah 0.000, yang artinya variabel X3 berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). X4 (kecepatan memiliki nilai $t_{sig.} = 0.733$, yang artinya bahwa variabel kecepatan mempunyai pengaruh negative tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

7. Uji Simultan

Diketahui p -value lebih kecil dari 0,05, sehingga kita menolak H_0 dan menerima H_a , yang berarti bahwa variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah).

Koefisien Determinasi

Berdasarkan nilai $R^2 = 0,436$, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan mampu menjelaskan 43,6% variasi dalam variabel dependen (misalnya, Kepuasan Nasabah) yang dipengaruhi oleh variabel-variabel independen (misalnya, Keamanan Sistem, Kemudahan Penggunaan, Kredibilitas Perusahaan, dan Kecepatan Layanan).

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini diketahui bahwa keamanan sistem, kemudahan penggunaan layanan, kredibilitas perusahaan jasa layanan dan kecepatan sistem aplikasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Al-qur'an

Departemen Agama RI. Al-Hikmah, Al-Qur'an dan Terjemah, Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2020.

Buku

- Fahmi, Ilham. *Perilaku Konsumen Teori dan Aplikasi*, Cetakan Ke-1. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfation*, Edisi 3, Yogyakarta: ANDI, 2011.
- Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 25*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Kasmir, *Customer Service Excellent*, Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- Kotler Philip, Keller Lane Kevin, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketigabelas, Jilid I dan II, Terjemah Hendra Teguh, Jakarta: Prenhalindo, 2008.
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Sekunder*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Philip Kotler, Kelvin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 14. Jakarta: PT. Prenhalindo, 2012.
- Roger A. Kerin, Lau Geok Theng, *Marketing in Asia 2nd Edition*, McGraw Hill Compaines, 2013.
- Rustam, Bambang Rianto, *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Era Digital*, Edisi 2, Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2018.
- Sofyan Siregar, *Statistik Parametik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- , *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Supriyono, Maryanto, *Buku Pintar Perbankan*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2010.
- Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi Ofsit, 2001.
- Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, Jakarta: Graha Ilmu, 2011.

Jurnal

- Richard west dan lynn H Turner, "Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi," Edisi 3, (Jakarta: Salemba, 2008).
- Nuridin, Indah, Nurfutriani, Abdul "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan IAIN Palu)," *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 2 No. 1 (2020).
- Rezky, Zulfikry, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar," *Jurnal Makapreneur: Manajemen, Koperasi, dan Enterpreneurship*, 11 No. 2 (2022).

Artikel

Web: <https://id.m.wikipedia.org/wiki/E-banking> accessed 27 Desember 2023.

Wawancara

- Hasil Wawancara dengan Bapak Rio Saputra, selaku CS BSI KCP Rimbo Bujang.
- Hasil Wawancara dengan Abel Aulia Monica, salah seorang Nasabah BSI yang berdomisili di Taman Raja, pada 26 januari 2024.
- Hasil Wawancara dengan Syahira, salah seorang Nasabah BSI yang berdomisili di Taman Raja, pada 27 januari 2024..