

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP) UNIVERSITAS SYIAH KUALA (USK) 1 BANDA ACEH

Zenitha Maulida ⁽¹⁾, Ainul Ridha ⁽²⁾ Nurbismi ⁽³⁾ Farah Ivana ⁽⁴⁾
Muhammad Ridha Ramli ⁽⁵⁾

^{1,3} Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sabang (STIES) Banda Aceh

^{2,4,5} Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sabang (STIES) Banda Aceh

e-mail: zenithaiin.abadi@gmail.com, aynul.ridha@gmail.com, nur.bismi1968@gmail.com,
farahivana@gmail.com, ridha.ramli@akuntanrea.com

DOI: <https://doi.org/10.47647/jsr.v14i1.2574>

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the influence of service quality and ease of transactions in using Mobile Banking on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia (BSI) Sub Branch Office (KCP) Syiah Kuala University (USK) 1 Banda Aceh. The total sample for this research was 100 respondents. The analysis used in this research is multiple linear regression analysis, and hypothesis testing is carried out using the t test (partial) and F test (simultaneous) which aims to determine partially and simultaneously the influence of the independent variable on the dependent variable at a confidence level of 95% ($\alpha = 0.05$). The results of research based on tests, both partial and simultaneous, explain that there is a significant influence of service quality variables and ease of transactions on customer satisfaction at BSI KCP USK 1 Banda Aceh.

Keywords : *Service quality, ease of transaction, mobile banking, customer satisfaction*

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi dalam Penggunaan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Universitas Syiah Kuala (USK) 1 Banda Aceh. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 100 responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t (parsial) dan uji F (simultan) yang bertujuan untuk mengetahui secara parsial dan simultan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian berdasarkan uji baik secara parsial maupun simultan menerangkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan nasabah BSI KCP USK 1 Banda Aceh.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, kemudahan transaksi, mobile banking, kepuasan nasabah.*

1. Pendahuluan

Bank adalah lembaga keuangan publik yang memiliki peran sangat penting yaitu sebagai perantara antara pihak yang mengalami *surplus of fund* untuk diproduksi pada

sektor-sektor yang mengalami *lack of funds* (Wijayanto, 2015:38). Menurut Trisusanti (2017:2) semakin berkembangnya industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara itu sendiri.

Perkembangan teknologi dan informasi telah membawa perubahan besar dalam dunia bisnis, termasuk dunia perbankan di Indonesia, hal ini tercermin dari persaingan yang semakin ketat antar perusahaan saat ini. Persaingan memaksa semua bisnis untuk bekerja lebih efektif dan efisien untuk mempertahankan kelangsungan bisnis (Amalia & Hastriana, 2022).

Salah satu perkembangan pesat yang dilakukan di Indonesia pada sektor perbankan adalah dengan cara penggunaan teknologi internet. Saat ini di Indonesia sendiri telah dilanda oleh pengguna internet yang semakin banyak, tidak dapat dipungkiri hal ini juga mendorong dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang. Menurut Wardhana (2015:273) industri perbankan menyediakan fasilitas *mobile banking* yang bertujuan untuk mencapai kepuasan nasabah.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan, mencatat jumlah pengguna *e-banking* meliputi (*sms banking*, *phone banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*) mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Peningkatan jumlah pengguna *mobile banking* turut pula dialami oleh BSI KCP USK 1 Banda Aceh seiring meningkatnya jumlah nasabah, tercatat tahun 2022 jumlah nasabah BSI KCP USK 1 Banda Aceh sebanyak 12.000 nasabah dan mengalami peningkatan pada tahun 2023 sebanyak 14.000 nasabah. Data yang diperoleh penggunaan *mobile banking* tahun 2022 sebesar 50% dari total nasabah dan tahun 2023 mengalami peningkatan penggunaan *mobile banking* menjadi 63%. *Mobile banking* merupakan layanan inovatif dalam industri perbankan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan memudahkan transaksi nasabah. Saat ini, hampir semua bank konvensional maupun bank syariah memiliki layanan *mobile banking*. *Mobile Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan

transaksi perbankan dengan menggunakan *smartphone*. Layanan m-banking tersedia melalui aplikasi. Fitur m-banking tidak hanya memudahkan transaksi nasabah, tetapi juga membantu mengefisienkan layanan perbankan. Pertumbuhan m-banking yang didorong oleh perkembangan teknologi, media sosial, dan gaya hidup masyarakat akan memberikan peluang bagi industri perbankan untuk menghasilkan pendapatan dari penghasilan kena pajak, mengurangi biaya transaksi, mengembangkan bisnis, dan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah. Penggunaan m-banking juga memberikan kenyamanan dan kemudahan bertransaksi secara bebas, tidak terbatas oleh waktu dan lokasi (Otoritas Jasa Keuangan, 2015).

Lebih lanjut lagi Rahayu (2015:138) menjelaskan bahwa fasilitas yang ditawarkan *mobile banking* antara lain cek saldo, mutasi transaksi terakhir, transfer (sesama bank atau bank lain), pembayaran tagihan, menu favorit dan lain-lain, akan tetapi hanya saja tidak dapat mengeluarkan uang secara cash. Semua fitur yang dihadirkan pada aplikasi *mobile banking* bertujuan untuk memberikan kemudahan transaksi nasabah. Namun hingga kini masih ada juga nasabah yang belum menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangannya, hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking* serta masih banyaknya nasabah yang lebih menyukai untuk bertansaksi langsung secara manual dengan mengunjungi bank untuk mengantri (Kurniawati, Winarno & Arif, 2017:25).

Pada kenyataannya banyak nasabah yang menggunakan *mobile banking* namun tidak pernah memanfaatkannya, hal ini dikarenakan pengoperasian sistem yang kadang terkesan rumit dan tidak semua orang paham cara menggunakannya, (Rahayu, 2015:138).

Faktor pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi perbankan, hal ini

dikarenakan perbankan merupakan bisnis layanan. Menurut Febriana (2016:149) banyaknya instansi yang telah berdiri membuat persaingan semakin ketat, namun sangatlah penting dengan adanya pelayanan yang bermutu. Persaingan setiap perbankan pada pelayanan terhadap nasabah merupakan suatu pekerjaan yang semakin sulit dimana dahulunya hanya memberikan pelayanan yang tidak maksimal dan kini dituntut untuk mampu memberikan pelayanan prima kepada setiap nasabah, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor yang turut berpengaruh karena menangnya persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan perbankan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya. Hal ini senada dengan hasil penelitian Wardhana (2015:277) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kekuatan utama untuk mencapai kepuasan bagi setiap nasabah. Kualitas pelayanan adalah penilaian kognitif dimana adanya sikap global yang berkaitan dengan layanan, sehingga terjadinya interaksi antara pelanggan dan karyawan. Kualitas pelayanan memiliki dua faktor utama yaitu *expected service* dan *perceived service*, yang dimana pelayanan yang diterima dan diberikan sesuai dengan harapan setiap nasabah. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan elemen yang terpenting yang harus dipertanggung jawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan (Sulistyawati & Seminari, 2015:2319). Pelayanan yang diterima oleh nasabah dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja suatu bank yang berarti kepuasan nasabah adalah suatu hal yang sangat penting dalam hal mempertahankan nasabah. Kepuasan nasabah dapat tercapai hanya dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Zakiy dan Azzahroh (2017:35) menunjukkan bahwa kepuasan nasabah mampu memediasi

secara penuh pengaruh kualitas layanan pada bank.

Nasabah yang puas akan membeli produk yang ditawarkan oleh pihak bank dengan begitu nasabah akan mempengaruhi nasabah lainnya untuk membeli produk dan jasa dari sebuah bank tersebut (Pollack, 2014:196). Pihak perbankan harus senantiasa melakukan evaluasi secara berkesinambungan terhadap kepuasan nasabahnya agar pelayanan mampu distandarisasi, kepuasan tercapai dan loyalitas nasabah akan tercipta. Pelayanan yang diterima nasabah dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja karyawan pada suatu bank yang berarti bahwa kepuasan nasabah adalah hal yang paling utama (Kobat, Maulida, dkk, 2022). Pelayanan yang diberikan oleh bank saat ini memudahkan setiap nasabah dengan cara menyediakan aplikasi *mobile banking*. Dengan adanya *mobile banking* nasabah dimudahkan untuk melakukan transaksi, tidak harus mendatangi bank secara langsung ataupun mengantri di ATM untuk melakukan transaksi.

2. Metode

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh nasabah BSI KCP USK 1 Kota Banda Aceh yang menggunakan *mobile banking* pada tahun 2023 yaitu berjumlah 8.820 orang.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang nasabah pengguna *mobile banking* pada BSI KCP USK 1 Banda Aceh yang jumlah sampel tersebut dihitung berdasarkan rumus Slovin dengan taraf signifikansi 0,01.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Convenience Sampling*. *Convenience*

Sampling digunakan untuk pengambilan sampel yang didasarkan adanya ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya.

Metode pengumpulan data menggunakan data primer yaitu data langsung yang memberikan data kepada pengumpul data dengan permasalahan yang diteliti. Jenis data ini diperoleh secara langsung dari responden, yaitu responden

yang terpilih dengan menyebarkan kuisioner yang berjumlah 100 responden. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t (uji parsial) dan uji F (uji simultan).

Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Menurut Sugiyono (2019:275) bentuk formulasi regresi linier berganda adalah dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \quad (1)$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

X₁ = Kualitas pelayanan

X₂ = Kemudahan operasi

α = Nilai Konstanta

β = Koefisien regresi

e = Error.

3. Hasil dan Pembahasan

Dalam pengujian pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP USK 1 Banda Aceh dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel I Hasil Pengolahan Data

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.683	2.760		1.393	.000
Kepercayaan (X ₁)	.331	.143	.228	1.679	.063
Kualitas Produk (X ₂)	.225	.114	.202	1.795	.077

Berdasarkan hasil pada tabel 1 maka diperoleh persamaan regresi linier berganda yaitu , $Y = 4.683 + 0,331X_1 + 0,225X_2 + e$

Dalam penelitian ini nilai konstanta sebesar 4.683 artinya bila mana kualitas

pelayanan (X₁) dan kemudahan transaksi (X₂) dalam penggunaan *mobile banking* dianggap konstan, maka kepuasan nasabah BSI KCP USK 1 Banda Aceh adalah sebesar 4,683 pada satuan skala likert. Hal ini berarti kepuasan nasabah BSI KCP USK 1 Banda Aceh dalam penggunaan *mobile banking* cukup tinggi.

Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X₁) sebesar 0,331 artinya setiap 100% perubahan dalam variabel Kualitas Pelayanan secara relatif akan meningkatkan Kepuasan nasabah BSI KCP USK 1 Banda Aceh dalam penggunaan *mobile banking* sebesar 33,1%.

Koefisien regresi Kemudahan Transaksi (X₂) sebesar 0,225 artinya setiap 100% perubahan dalam variabel Kemudahan Transaksi akan meningkatkan Kepuasan Nasabah BSI KCP USK 1 Banda Aceh dalam penggunaan *mobile banking* sebesar 22,5%.

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat diketahui bahwa dari kedua variabel independen yang diteliti, Variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang dominan dalam meningkatkan Kepuasan

Nasabah BSI KCP USK 1 Banda Aceh dalam penggunaan *mobile banking*.

Dalam penelitian ini, untuk membuktikan hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t (uji parsial) dan uji F (uji simultan).

Untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi secara parsial digunakan uji statistik t (uji t). Apabila nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya apabila nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada tabel 1. dapat diketahui besarnya nilai t_{hitung} dari setiap variabel independen dalam penelitian ini. Nilai t_{hitung} dari setiap variabel independen akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan menggunakan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 0,05$.

Berdasarkan hasil pengujian, Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) secara parsial didapati hasil t_{hitung} sebesar $1,679 > \text{dari } t_{tabel} 1,661$, maka keputusannya H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP USK 1 dalam penggunaan *mobile banking*.

Untuk pengujian hipotesis kedua yaitu Pengaruh Kemudahan Transaksi (X_2) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) secara parsial nilai t_{hitung} sebesar $1,795 > \text{dari } t_{tabel} 1,661$, maka keputusannya H_{a2} ditolak dan H_{o2} diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan transaksi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP USK 1 dalam penggunaan *mobile banking*.

Untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah BSI KCP USK 1 Banda Aceh dalam penggunaan *mobile banking* digunakan uji F (uji simultan). Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a

diterima. Sebaliknya apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima H_a ditolak.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 3,930 dengan signifikan 0,000, sedangkan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 0,05$ adalah 3,09. Dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} , maka $F_{hitung} 3,930 > F_{tabel} 3,09$. Keputusannya adalah H_{o3} ditolak dan H_{a3} diterima artinya secara serempak variabel Kualitas pelayanan (X_1), Kemudahan transaksi (X_2) dalam penggunaan *mobile banking* berpengaruh sangat nyata (*high significant*) terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP USK 1 Banda Aceh.

4. Simpulan dan Saran

Simpulan dalam penelitian ini menerangkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi dalam penggunaan *mobile banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP USK 1 Banda Aceh baik secara parsial maupun simultan.

Saran-saran yang dilakukan dalam penelitian ini terutama ditujukan kepada pihak perbankan dalam hal ini adalah BSI KCP USK 1 Banda Aceh untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna jasa perbankan salah satunya dengan cara memberikan pelayanan yang cepat tanggap ketika nasabah komplain terhadap jasa perbankan terutama dalam hal penggunaan *mobile banking* yang saat ini masih banyak terjadi error sistem karena kendala teknis dan non teknis, serta memberikan edukasi berupa kemudahan transaksi dengan menggunakan *mobile banking* agar nasabah dapat terlayani keinginan dan kebutuhan bertransaksi keuangan tidak hanya dengan harus bertatap muka namun dapat memanfaatkan kecanggihan teknologi.

Daftar Pustaka

Febriana, N. I. (2016). Analisis kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan

- nasabah pada bank muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung. *An-Nisbah*. 3(1). 145-168.
DOI: <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>
- Hidayah, Nurul., Andriyati, Susila., Rismayani, Vina., (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile Banking. *Al-Iqtishod Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 139–159.
<https://ejournal.iaiskjmalang.ac.id/index.php/iqtis/article/view/704>
- Kobat, Yahya., Maulida, Zenitha., Furqansyah, Teuku., Yusuf, Yusni Hervy., & Masyitah, Syarifah Mauli. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI 46 Kantor Cabang Banda Aceh. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen (simen)*. 13(2). 1-10.
DOI: <https://doi.org/10.36083/simen.v13i2.271>
- Kurniawati, H. A., Winarno, W. A., & Arif, A. (2017). Analisis minat penggunaan mobile banking dengan pendekatan technology acceptance model (TAM) yang telah dimodifikasi. *Jurnal ekonomi bisnis dan akuntansi*. 4(1). 24-29.
DOI: <https://doi.org/10.19184/ejeba.v4i1.4563>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). *Bijak Ber-e-banking*. Otoritas Jasa Keuangan, 1–91.
- Pollack, B. L. (2014). Why Do Consumers Stay When Things Are Bad And Leave When Things Are Good?.
- Journal of Relationship Marketing*, 13. 191–206.
<https://doi.org/10.1080/15332667.2014.939016>
- Rahayu, I. M. (2015). Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta). *Jurnal ekonomi syariah indonesia*. 5(2). 137-150
DOI: [http://dx.doi.org/10.21927/jesi.2015.5\(2\).137-150](http://dx.doi.org/10.21927/jesi.2015.5(2).137-150)
- Sulistiyawati, N. M. A., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran indus ubud Gianyar. *E-jurnal manajemen unud*. 4(8). 2318-2332.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/12882>
- Sugiyono.(2019), *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Trisusanti, Y. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah (studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). 4(2). 1-16.
<https://jnse.ejournal.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/15569>
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal ekonomi manajemen sumber daya*. 17(1). 38-45.
DOI: [10.23917/dayasaing.v17i1.2272](https://doi.org/10.23917/dayasaing.v17i1.2272)
- Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan

Nasabah Di Indonesia. *Derema jurnal manajemen*. 10(2). 273-284.

DOI: <http://dx.doi.org/10.19166/dere.ma.v10i2.164>

Zakiy, M., & Azzahroh, E. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal ekonomi dan bisnis islam*. 3(1). 26-38.

<https://doi.org/10.20473/jebis.v3i1.3599>