



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BNI KANTOR CABANG PEMBANTU DUREN TIGA JAKARTA

Putri Sarirati dan Nanda Syafira Ardini
Universitas Mitra Bangsa

Email : putrisarirati@stimaimmi.ac.id

ABSTRAK

The sampling technique used in this research was the author's use of random sampling technique or by random method, all employees were a population of 162 and were sampled using the Slovin formula in Husein Umar, 2017, obtaining only 62 samples. Based on the results of the regression analysis, it turns out that the mobile banking service quality variable can significantly increase customer satisfaction, the equation value $Y = 7.298 + 0.777 >$ the ttable value in (60) is $= 1.671$, then H_0 is rejected and H_a is accepted, meaning there is evidence that mobile banking service quality has a very significant influence on customer satisfaction. Based on the analysis results, there is a positive influence of mobile banking service quality on customer satisfaction, a value of 0.844 is obtained, so it can be concluded that the influence is very strong or the Coefficient of Determination (KD) value is: 71.2%.

Keywords: Mobile banking Service Quality and Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Beberapa keunggulan dari transaksi dengan penggunaan *mobile banking* menurut Chandran (2016) yaitu *time saving* (hemat waktu), *convenient* (nyaman), *secure* (aman), *easy access to your finance* (akses mudah ke keuangan anda), *increased efficiency* (peningkatan efisiensi), *fraud reduction* (pengurangan penipuan). Layanan mobile banking dilengkapi dengan fitur- fitur yang memudahkan penggunanya untuk melakukan beragam transaksi antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat) serta memberikan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, internet), pembelian pulsa, dan berbagai fitur lainnya. Saat ini sudah banyak tersedia layanan mobile banking yang digunakan masyarakat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Darmawan et.al (2017) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian lain oleh Subagja (2017) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Pramudita (2020) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.

STUDI LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Menurut beberapa ahli diantaranya Kotler dalam Etta Mamang Sangadji (2018:99) menyatakan bahwa: *“Service or service quality is a dynamic condition related to products, services, people, processes, and the environment that meet or exceed expectations*, (artinya : kualitas pelayanan atau jasa merupakan kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan)”.

Menurut Chellapalli dan Kumar (2020:43) juga mendefinisikan layanan pembayaran Mobile Banking sebagai layanan yang dianggap lebih mudah, simpel, dan memberikan keuntungan apabila penyedia jasa memberikan potongan harga atau diskon pada pembayaran tertentu.

Tabel Pelayanan Pembayaran Mobile Banking

Layanan Pembayaran Mobile Banking Perbankan (EBanking)	Layanan Pembayaran Mobile Banking Non Perbankan (EWallet)
Internet Banking	ShopeePay
	OVO
Mobile Banking	GoPay
SMS Banking	Dana

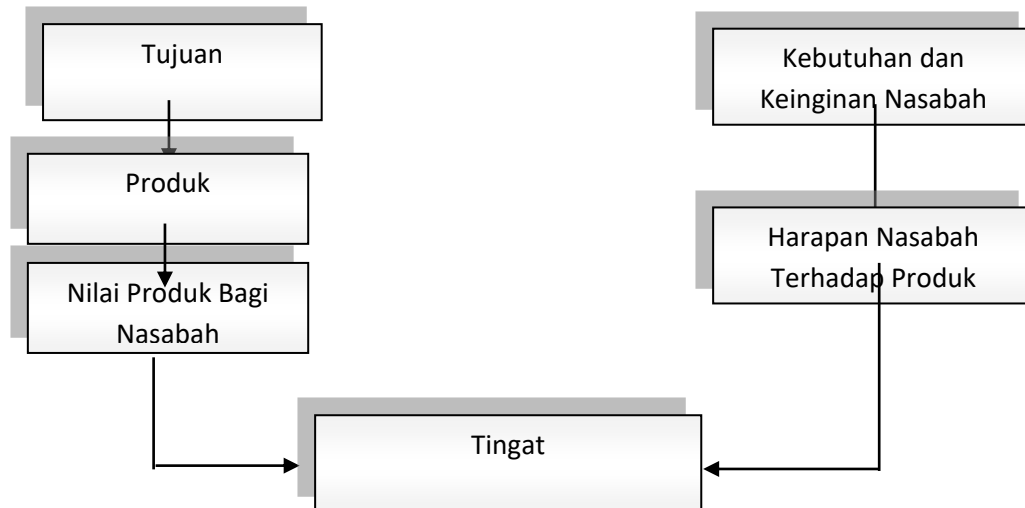
Sumber : Chellapalli dan Kumar, 2020.

Kepuasan Nasabah

Pada dasarnya pengertian kepuasan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Menurut Engel dan Pawitra dalam Freddy Rangkuti (2015:24) mengatakan bahwa pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap satu perusahaan tertentu karena

keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan nasabah, sebagaimana dapat dilihat pada diagram berkualitas ini.

Gambar Konsep Kepuasan Nasabah



Sumber : Freddy Rangkuti, *Tingkat Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Plus Analisis Kasus*. Penerbit, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2015 : 24.

Hasil Uji Hipotesis

A. Analisis Regresi Linear Sederhana

Luaran output dari Analisis Regresi Linear Sederhana dapat diketahui yaitu sebagai metode statistik dengan fungsi memberikan informasi cakupan keterlibatan variabel independen diantaranya variabel Kualitas Pelayanan Mobile Banking (X) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) dapat dilihat pada tabel pada halaman berikut ini.

TABEL HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA

Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
Model				

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.298	2.369		5.191	.000
	Kualitas Pelayanan Mobile Banking (X)	.777	.064	.844	12.183	.000

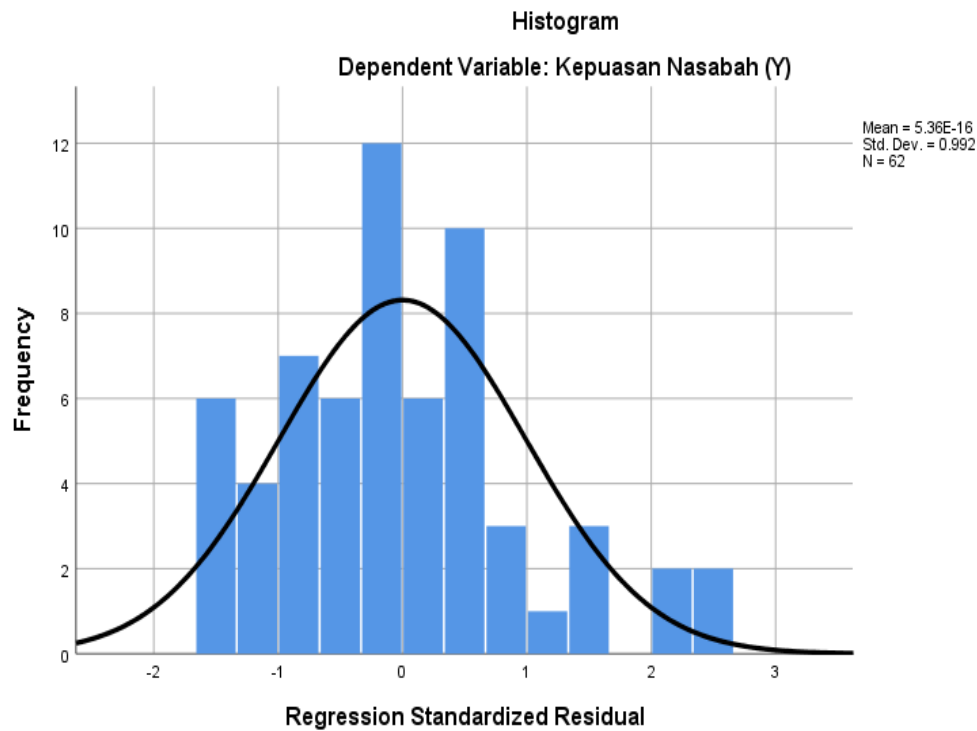
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil analisa regresi linear sederhana diperoleh nilai persamaan regresi linear bergandanya sebagai berikut : $Y = 7,298 + 0,777 X$, maka akan ditarik kesimpulan seperti dibawah ini.

- a. Angka konstanta intersep senilai 7,298 diperoleh informasi apabila variabel Kualitas Pelayanan Mobile Banking (X), adalah nol terjadi peningkatan 1 satuan, maka variabel Kepuasan Nasabah (Y) terjadi peningkatan senilai 7,298.
- b. Angka koefisien regresi Kualitas Pelayanan Mobile Banking (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) yaitu senilai 0,777. Dapat disimpulkan yaitu apabila Kualitas Pelayanan Mobile Banking (X) meningkat 1 satuan jadi Kepuasan Nasabah (Y) terjadi peningkatan senilai 0,777 setara dengan kondisi Kualitas Pelayanan Mobile Banking (X) dianggap konstan.

Sebagai ilustrasi selengkapnya dapat mengamati grafik hasil analisis regresi linear berganda antara variabel Kualitas Pelayanan Mobile Banking (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Duren Tiga Jakarta dengan menggunakan komputer program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) Versi 28 for Windows sebagai berikut :

Gambar Grafik



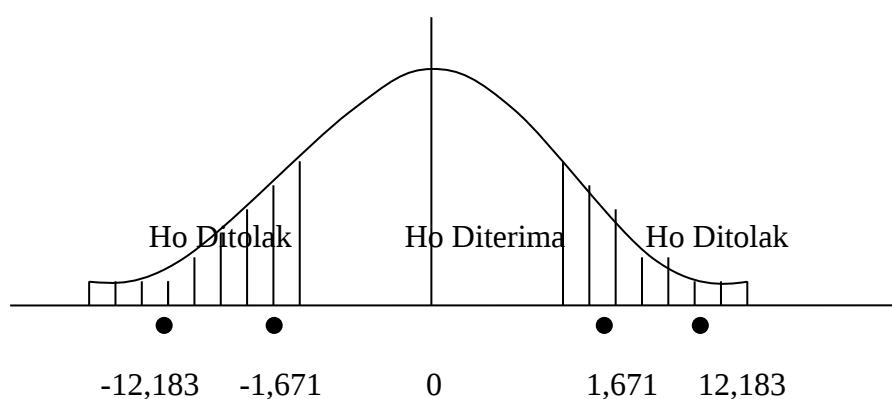
B. Uji Hipotesis

Informasi yang dapat digali agar diperoleh kepastian apakah variabel Kualitas Pelayanan Mobile Banking (X) secara parsial memiliki korelasi positif terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) maka akan diuji secara hipotesis antara variabel Kualitas Pelayanan Mobile Banking (X) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Terhadap uji t akan dilakukan yaitu dengan menggunakan metode perbandingan antara hasil t_{hitung} dan t_{tabel} yakni yang diperoleh angka seperti dibawah ini.

Tabel Hasil Uji t

Variabel	Nilai	Standard Error	t_{hitung}	t_{tabel}
Kualitas Pelayanan Mobile Banking (X)	0,777	0,064	12,183	1,671

Setelah melihat output dari uji t tersebut, terbukti bahwa variabel Kualitas Pelayanan Mobile Banking (X) secara nyata memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada taraf nyata. Dengan angka $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} maka ditarik kesimpulan yaitu H_0 ditolak H_a diterima bermakna memiliki signifikan. Dari pengamatan tabel diatas didapatkan taraf signifikansi dan t_{hitung} senilai $12,183 > 1,671$ bahwa taraf korelasi signifikan H_0 ditolak dan H_a di terima. Berikut ini hasil perhitungan uji t Hipotesis dibawah ini.

Kurva Uji t Hipotesis

Dari hasil uji hipotesis variabel Kualitas Pelayanan Mobile Banking (X) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) diperoleh nilai $t_{hitung} = 12,183 > t_{0,05 (60)} = 1,671$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dengan taraf nyata (signifikan level)

sebesar 95% yang berarti secara nyata mempunyai cukup bukti bahwa antara variabel Kualitas Pelayanan Mobile Banking (X) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) terdapat pengaruh signifikan.

4.3. Interpretasi Data

Berdasarkan pada hasil analisis data diinterpretasikan antara variabel Kualitas Pelayanan Mobile Banking terhadap variabel Kepuasan Nasabah terdapat pengaruh yang sangat signifikan. Hasil tersebut belum menunjukkan besaran pengaruh, maka besarnya pengaruh tersebut dihitung secara manual dengan menggunakan rumus koefisien determinasi (KD) sebagai berikut : $KD = r^2 \times 100\%$. Dimana r adalah nilai hasil analisis koefisien korelasi sebesar 0,844. Dengan hasil tersebut diatas dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Mobile Banking sangat kuat diperoleh hasil perhitungan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) Versi 28 for Windows sebesar 71,2% terhadap Kepuasan Nasabah dan sisanya 28,8% disebabkan oleh berbagai kondisi lainnya yang tidak diamati oleh peneliti yaitu semangat kerja kompetensi, profesionalisme, pengembangan karir serta berbagai faktor.

Kesimpulan

Pembahasan mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Duren Tiga Jakarta” dapat ditarik kesimpulan berikut ini :

- a) Didapatkan hasil persamaan $Y = 7,298 + 0,777 X$, memiliki korelasi yang searah dengan Kepuasan Nasabah diperlukan pembuktian dengan uji hipotesis yang di ajukan pada bab sebelumnya diperoleh nilai t hitung senilai $= 12,183 >$ dari angka t tabel (60) senilai $= 1,671$.
- b) Melihat output analisa memiliki korelasi yang searah antara Kualitas Pelayanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah didapatkan angka senilai yaitu 0,844 maka ditarik kesimpulan yaitu memiliki korelasi yang

sangat tinggi atau angka Koefisien Determinasinya (KD) senilai : 71,2%. Jadi tingkat korelasi senilai 71,2% kemudian kelebihanannya senilai 28,8% dipengaruhi beberapa situasi dan kondisi yang lain seperti pelatihan, profesionalisme dalam bekerja, kemampuan atau kualitas kerja, disiplin kerja dan lain sebagainya yang tidak diamati secara keseluruhan oleh penulis.

Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada kesimpulan tersebut diatas, penulis akan menguraikan keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Penulis mendapat beberapa kendala dalam proses penelitian ini diantaranya dalam pembuatan kuesioner dan penyebarannya serta membuat tabulasi data hasil angket, serta kelemahan dan kekurangan penulis tidak menguasai statistik hingga pengolahan data dengan program komputer SPSS versi 28 for Windows sehingga penulis mengalami kesulitan, dan penulis kurang paham dalam menentukan interpretasi dari hasil penelitian yang saya lakukan ini.
- b. Penulis merasakan masih banyaknya kendala-kendala yang lainnya selain tersebut diatas, tidak banyak waktu penelitian karena bekerja sebagai pegawai dengan bekerja full Senin sampai jumat di tempat penulis melakukan penelitian ini, namun dengan semangat yang tinggi penulis harus tetap menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu yang telah ditentukan akademik.

Referensi

- Archand dalam Chandra, *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan*, Badan Penerbit Andi, Yogyakarta 2015.
- Arikunto, Suharsimi, "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*", Cetakan Kedua, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung, 2017.
- A.S., Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Badan Penerbit Bumi Aksara, Jakarta: 2015.
- Assauri, Sofjan, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. Direktorat Tenaga Kependidikan Dirjen Peningkatan Mutu Pendidikan dan Tenaga Kerja Kependidikan Depdiknas (2008). Penulisan Modul. Depdiknas. Jakarta. 2017.
- Danang Sunyoto, *Strategi Pemasaran*. Center for Academic Publishing Service (CAPS). Yogyakarta 2015.
- Dwiastuti Rini., *Metode Penelitian Sosial Ekonomi Pertanian*. Badan Penerbit UB Press. Malang: 2017.
- Etta Mamang Sangadji, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*", Alih Bahasa Jaka Wasana, Badan Penerbit PT. Gelora Antara Pratama, Jakarta. 2018.

- Fandy. Tjiptono, *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. Badan Penebit J & J Learning. Yogyakarta. 2017.
- Fandy Tjiptono dan Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Badan Penebit Andi, Yogyakarta 2018
- Febriana, Nina Indah, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung*. Jurnal An-Nisbah, (Tulungagung) No. 01 Vo. 03. 2016.
- Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT*. Badan Penebit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2015
- Hadari, Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Penerbit Gajah Mada Universitas Press, Yogyakarta, 2016.
- Handi Irawan. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Badan Penerbit Elex Media Komputindo, Jakarta. 2017.
- Hadi Sutrisno, *Metode Ramalan Kuantitatif Untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*, Badan Penerbit Rineka Cipta, Jakarta. 2015.
- Harries Madiistriyatno, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Badan Penerbit, Indigo Media, Kota Tangerang. 2021.
- Husein Umar, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Badan Penerbit Rajawali Pers. Jakarta 2017.
- Ibnu Hadjar, *Dasar-Dasar metodologi penelitian kuantitatif dalam pendidikan*, OG Mandino's, University Of Success. 2015.
- J. Supranto, *"Analisis Multi Variat Arti Dan Prestasi*. Badan Penerbit Rineka Cipta, Jakarta. 2015.
- Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Badan Penerbit PT Raja Grafindo Persada: Jakarta. 2017.
- Kotler, Philip, *"Marketing Insight From A to Z"*, Badan Penerbit PT. Gelora Aksara Pratama Erlangga Jakarta. 2015.
- Kotler, Philip Dan Armstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Badan Penerbit. Erlangga. Jakarta: 2017.
- Kotler dan Keller, *"Marketing Insight From A to Z"*, Badan Penerbit PT. Gelora Aksara Pratama Erlangga Jakarta. 2016.
- Kotler dan Armstrong dalam Priansa, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*", Alih Bahasa Jaka Wasana, Edisi IV, PT. Gelora Antara Pratama, Jakarta, 2017.
- Kotler dan Keller dalam Sudarso *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Badan Penerbit Prehallindo, Jakarta, 2016.
- Kotler dalam Yuniati dan Tri, *Bauran Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 2, Erlangga, Jakarta. 2017. Badan Penerbit

- Kumar, H., Singh, M. K., Gupta, M. P., & Madaan, J. (2020). *Moving towards smart cities: Solutions that lead to the Smart City Transformation Framework*. Technological Forecasting and Social Change, 153(October 2017), 1–16.
- Moenir, A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Badan Penerbit Bumi Aksara, Jakarta: 2015.
- Mulia Nasution, *Pengaruh Kemampuan, Disiplin, dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mandailing Natal*. Universitas Terbuka 2015.
- Nina Indah Febriana, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”, An Nisbah, Vol.03, No.1, 2016
- Panjaitan, M. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. Jurnal Manajemen, 3(2), 1-5. 2018.
- Parasuraman, Zeithaml dan Moholtra, *Pelayanan Nasabah yang Sempurna*, Badan Penerbit Kunci Ilmu, Yogyakarta. 2016.
- Parasuraman dkk, “E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Elektronik Service Quality”, Journal of Service Research 7, no. 3 (2016), 213- 233.
- Santoso, Singih, *SPSS Versi 28 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo. 2016.
- Sonny Harsono, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Badan Penerbit ALFABETA. Bandung. 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Badan Penerbit, CV. Alfabeta, Bandung. 2018.
- Sujana, Nana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*, Penerbit Sinar Baru Algensindo, Jakarta. 2015.
- Suparyanto & Rosad, *Manajemen Pelayanan*, Badan Penerbit Pustaka Pelajar: Yogyakarta, 2015.
- Vincent Gaspersz, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Badan Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2017
- Wijaya, *Statistika Non Parametrik (Aplikasi Program SPSS)*, Cetakan Ketiga, Penerbit Alfabeta, Bandung. 2017,
- William J. Stanton yang dikutip oleh Danang Sunyoto, *Manajemen Kualitas Pelayanan Mobile BankingJasa: Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*, Badan Penerbit PT. Pustaka Utama Grafiti, Jakarta, 2015.

Jurnal-Jurnal

- Aditya, dan Irdianty, “Indonesian Student Perception in Mobile Banking Payment”, *Jurnal Manajemen Bisnis* 17, No. 4 (2020), <https://doi.org/10.38043/jmb.v17i4.2713>.
- Harniza Harun, *Pengaruh Customer Relationship Marketing dan Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Muamalat Cabang Jambi*, Jurnal Manajemen Pemasaran Baru, Vol. 3, No. 1, 2016.

- Robby Darma, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang*. Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi, Volume 6, Nomor 2 (hlm. 349-359).
- Iradianty dan Aditya, “*Indonesian Student Perception in Mobile Banking Payment*”, Jurnal Manajemen Bisnis 17, no. 4 (2020): 518 – 530, diakses pada 24 Januari, 2022, <https://doi.org/10.38043/jmb.v17i4.2713>.
- Chellapalli dan Kumar, “*Role of Customer Perceptions in The Usages of Electronic Payment System*”, International Journal of Scientific and Technology Research 9, no.2 (2020): 4336-4340.
- Archand dkk, “*Mobile Banking Service Quality and Customer Relationship*”, International Journal of Bank Marketing 35 (2017): <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2015-0150>
- Harniza Harun, “*Pengaruh Costumer Relationship Marketing dan Nilai Nasabah Terhadap Loaylitas Nasabah*”, Jurnal Manajemen Pemasaran Modern Vol. 3 No. 1 Januari-Juni 2016, hal. 66
- Yuliantari K, Ulfa SN, 2016 *Disiplin Kerja Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada PT. Megah Bangun Baja Semester* Jakarta. Jurnal Administrasi Kantor. Vol. 4, No.2, Desember 2016, 354 -373