

PENGARUH PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK

Pyka Anggiana^{1*)}, Ifa Adina Yafiz²
Universitas Riau

E-mail: pykaputri389@gmail.com*, ifa.adina@lecturer.unri.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang terdapat dalam mobile banking terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu mendeskripsikan dan menguraikan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (Library Research) dimana studi kepustakaan adalah kegiatan mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian yang berasal dari jurnal-jurnal ilmiah, literatur-literatur, dan penulis. Hasil penelitian ini diperoleh ada pengaruh signifikan antara layanan m-Banking dengan kepuasan nasabah. Dari data-data yang telah disajikan dapat dilihat pengaruh layanan m-Banking terhadap kepuasan nasabah. Yang artinya Bank telah cukup memberikan berbagai fitur-fitur atau produk-produk yang ditawarkan kepada nasabahnya.

Kata Kunci: layanan, mobile banking, kepuasan nasabah

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality contained in mobile banking on customer satisfaction. This study uses a qualitative approach, namely to describe and describe. The data collection technique used in this study is library research (Library Research) where library research is the activity of collecting research-related materials from scientific journals, literature, and authors. The results of this study obtained that there is a significant influence between m-Banking services and customer satisfaction. From the data that has been presented, it can be seen the effect of m-Banking services on customer satisfaction. Which means that the Bank has sufficiently provided various features or products offered to its customers.

Keywords: services, mobile banking, customer satisfaction

A. PENDAHULUAN

Persaingan bisnis dalam dunia perbankan semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional. Bank yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dibandingkan dengan kompetitornya. Kepercayaan dan kepuasan nasabah menjadi faktor keberhasilan usaha. Untuk memenuhi kepuasan nasabah pada industri perbankan, kualitas pelayanan nasabah sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar tetap mendapat 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.

Kepuasan nasabah tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka pendek akan tetapi mampu memberikan keuntungan dalam jangka panjang dan memberikan keunggulan daya saing bagi perusahaan penyedia jasa (bank). Apabila nasabah selalu merasa pelayanan yang diberikan oleh bank melebihi harapannya, artinya kecil kemungkinan nasabah beralih ke bank lain. Nasabah akan cenderung menggunakan kembali bank yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan biasanya akan mempromosikan pelayanan yang didapatkan kepada calon nasabah lain.

Dalam menjalankan usahanya, penyedia jasa (bank) harus memberikan pelayanan terbaik bagi nasabahnya dan harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai agar menarik minat masyarakat menjadi nasabah baru dan tidak pindah ke kompetitor lain. Salah satunya yaitu dengan mengeluarkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan para nasabah.

Menurut Indiawati (2015:20-21) terobosan-terobosan baru produk dan jasa perbankan yang memiliki teknologi yang canggih akan memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan, diantaranya melalui media elektronik atau yang dikenal dengan Electronic Banking (e-Banking). Bank menyediakan layanan m-banking untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif untuk melakukan transaksi perbankan. Melalui m-banking, nasabah dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan smartphone. Transaksi m-banking dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja selama 24 jam tanpa nasabah datang ke bank atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kecuali transaksi setoran dan tarik tunai.

Layanan m-banking yang ditawarkan ini mempunyai berbagai fitur menarik yang mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Fitur yang dapat diakses seperti cek saldo, transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lainnya. Sehingga dalam penelitian didapatkan rumusan masalah berupa: Bagaimana pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah?. Adapun hasil dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang terdapat dalam mobile banking terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini juga bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan secara teoritis. Agar dapat menambah informasi dan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam pengembangan literatur bidang Teknik informatika dan sebagai salah satu referensi untuk mengadakan penelitian lanjutan dimasa yang akan datang

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu mendeskripsikan dan menguraikan tentang pengaruh layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah. Cara untuk mendeskripsikan dan menguraikan data tersebut adalah melalui beberapa pendapat para ahli. Maka dengan menggunakan pendekatan kualitatif penelitian ini diharapkan bisa memberikan fakta-fakta secara komprehensif tentang pengaruh layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2019:59).

Berdasarkan telaah pustaka maka penggunaan variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Bebas (Independent Variable) Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen) dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas (X) yaitu: mobile banking.
2. Variabel Terikat (Dependent Variable) Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi penelitian terikat (Y) yaitu: kepuasan nasabah.

3. Publikasi-publikasi lain yang layak dijadikan sumber untuk penelitian yang akan di teliti Teknik pegumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (Library Research) dimana studi kepustakaan adalah kegiatan mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian yang berasal dari jurnal-jurnal ilmiah, literatur-literatur, dan penulis.

Studi kepustakaan ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang bersifat teoritis sehingga peneliti mempunyai landasan teori yang kuat sebagai suatu hasil ilmiah. Data dalam penelitian ini berdasarkan buku dan jurnal yang relevan untuk di teliti penulis. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis data kualitatif dimana dalam penelitian ini berupa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli data-data tersebut digunakan sebagai dasar untuk memperkuat argumen penulis dalam menganalisis pengaruh penggunaan mobile banking terhadap kepuasan

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Harahap (2020) dengan judul “Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih”. Hasil penelitiannya adalah Hasil uji t pada variabel pelayanan atau X diperoleh probabilitas Sig sebesar 0,000. Nilai Sig < 0,05 (0,000 < 0,05), maka keputusannya adalah H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan yang berarti secara parsial pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu variabel pelayanan atau X mempunyai thitung yakni 4.184 dengan ttabel = 2.024. Jadi thitung > ttabel dapat disimpulkan bahwa variabel X memiliki kontribusi terhadap Y. (**hipotesis diterima**).

Penelitian yang dilakukan oleh Mundir dan Hayati (2021) dengan judul “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syari’ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan”. Hasil penelitiannya adalah hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa layanan mobile banking berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, hal ini diketahui dalam perhitungan uji t dimana thitung 2,061 ≥ ttabel 0,962. Hal ini mungkin terjadi karena layanan mobile banking sangat memudahkan nasabah dan sangat memuaskan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Hernandez dan David (2022) dengan judul “Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari”.

Dalam penelitian ini berdasarkan uji statistik diperoleh nilai signifikansi kualitas layanan (X1) sebesar 0,012 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, artinya kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini mengidentifikasi bahwa kualitas layanan mobile banking mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan diterima. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah sebagai insentif kepada pelanggan, promosi mobile banking akan memberikan implikasi secara langsung pada adopsi yang dilakukan konsumen terhadap teknologi. Mobile banking atau biasa disebut MBanking merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Serta keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. Mobile banking tidak akan berjalan jika tidak didukung oleh suatu alat sebagai media untuk melakukan mobile banking. Media komunikasi yang dapat dipergunakan adalah telepon seluler atau ponsel. Dengan ini, setiap orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja.

Penerapan dipelayanan m-banking memiliki peranan penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Bank telah cukup memberikan berbagai fitur-fitur atau produk-produk yang ditawarkan kepada nasabahnya. Hal ini perlu dijaga dan ditingkatkan pelayanan m-Banking mengingat perkembangan sistem informasi digital yang begitu pesat dan persaingan antar bank yang semakin kompetitif.

Metode bertransaksi melalui layanan m-Banking sangatlah menguntungkan bagi para nasabah karena layanan m-Banking memberikan memudahkan nasabah dalam bertransaksi dalam perbankan kapanpun dan dimanapun dengan semakin meningkatnya transaksi nasabah yang menggunakan fasilitas m-Banking dalam melakukan transaksi perbankan. Untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara: (1) Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. (2) Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan. (3) Menutup segala kesenjangan yang ada. (4) Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak. (5) Dengan mengukur peningkatan

kinerja apakah membawa peningkatan laba. (6) Memperlajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus di lakukan kemudian. (7) Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus-menerus.

D. SIMPULAN

Hasil penelitian ini diperoleh ada pengaruh signifikan antara layanan m-Banking dengan kepuasan nasabah. Dari data-data yang telah disajikan dapat dilihat pengaruh layanan m-Banking terhadap kepuasan nasabah. Yang artinya Bank telah cukup memberikan berbagai fitur-fitur atau produk-produk yang ditawarkan kepada nasabahnya. Bertransaksi melalui layanan m-Banking sangatlah menguntungkan bagi para nasabah karena layanan m-Banking memudahkan nasabah dalam bertransaksi dalam perbankan kapanpun dan dimanapun. Hal ini terbukti karena banyaknya nasabah yang menggunakan fasilitas m-Banking dalam melakukan transaksi perbankan, termasuk nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih, terlebih lagi dengan dikuatkan oleh jawaban para nasabah bahwa m-Banking memberikan kemudahan dalam bertransaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, Husein. 2021. *Pengaruh Penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC 2 Palangka Raya*. Skripsi, Jurusan Ekonomi Islam: Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
- Dendeng, dkk. 2022. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Mobile Banking Oleh Nasabah Bank BRI di Kota Manado*. Jurnal Manajemen, 2(3).
- Dewi, Cokorda Istri Agung Krisna dan Sudiarta, I Gede Merta. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali*. Jurnal Manajemen Unud, 7(8).
- Harahap, Zakaria. 2020. *Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih*. Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah 6(1).

- Hernandez, Axel dan David, Felix. 2022. *Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari*. Jurnal Penerapan Teknomogi Informasi dan komunikasi, 1(1).
- Indiawati, Ni Putu Rita Arini. 2015. *Kepuasan Pengguna E-Banking Oleh Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha Sebagai Nasabah Pt. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Singaraja*. Jurnal Pendidikan Ekonomi, 3(1).
- Marlius, Doni dan Putriani, Izet. 2019. *Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat dari Kualitas Layanan Customer Service*. Jurnal Pundi, 3(2).
- Maulana, dkk. 2018. *Pengaruh Penggunaan Mobile Banking terhadap Minat Nasabah dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model*. Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi, 2(2).
- Mundir, Abdikkah dan Hayati, Lilik Nur. 2021. *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan*. Jurnal Ekonomi Islam, 12(2).
- Mustofa, Ulul Azmi dan Siyamto, Yudi. 2015. *Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Surakarta*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 1(2).
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian & Pengembangan research and development*. Bandung:Jakarta.
- Vivi, dkk. 2021. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah*. Jurnal Ilmiah Aset, 23(1).