

## Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari

Isra Maulina<sup>1</sup>, Malahayatie<sup>2</sup>, Miftahul Jannah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Lhokseumawe

<sup>1\*</sup> [isramaulina@iainlhokseumawe.ac.id](mailto:isramaulina@iainlhokseumawe.ac.id)

<sup>2</sup> [malahayatie@iainlhokseumawe.ac.id](mailto:malahayatie@iainlhokseumawe.ac.id)

<sup>3</sup> [miftahuljannahsamsul@gmail.com](mailto:miftahuljannahsamsul@gmail.com)

### Abstract

*This research aims to find out how mobile banking services, namely security, reliability and access capability, influence PT customer satisfaction. Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari both partially and simultaneously. The type of research used is quantitative research with a descriptive approach. The sample used in this research was customers of PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari with 88 customers. Technique for distributing questions through questionnaires. The data analysis techniques used in this research are data quality tests, namely validity and reliability tests, classical assumption tests, namely normality tests, multicollinearity tests and heteroscedasticity tests, multiple linear regression tests and hypothesis tests, namely f tests, t tests and coefficient tests. determinant (R<sup>2</sup>). The data was processed using SPSS version 25. This research obtained the results that variable 1) Security had a significant negative effect on customer satisfaction at PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari. 2) Reliability has a significant positive effect on PT customer satisfaction. Indonesian Sharia Bank KCP Pante Bidari. 3) Access capability has a significant positive effect on PT customer satisfaction. Indonesian Sharia Bank KCP Pante Bidari. 4) Simultaneously, it is known that mobile banking service variables which include security, reliability and access capability have a significant effect on customer satisfaction at PT. Indonesian Sharia Bank KCP Pante Bidari.*

**Keywords:** *Mobile Banking Services, Security, Reliability, accessibility, and Customer Satisfaction.*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh layanan *mobile banking* yaitu keamanan, kehandalan dan kemampuan akses terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari baik secara parsial dan simultan. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari yang berjumlah 88 Nasabah. Teknik penyebaran pertanyaan melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kualitas data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis yaitu uji f, uji t, dan uji koefisien determinan (R<sup>2</sup>). Data tersebut diolah menggunakan SPSS

versi 25. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa variabel 1) Keamanan berpengaruh secara negatif signifikan terhadap kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari. 2) Keandalan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari. 3) Kemampuan akses berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari. 4) Secara simultan diketahui bahwa variabel layanan *mobile banking* yang meliputi keamanan, keandalan dan kemampuan akses berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari.

**Kata kunci:** *Layanan Mobile Banking, Keamanan, Keandalan, Kemampuan Akses dan Kepuasan Nasabah*

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah di Indonesia semakin meningkat seiring dibuktikan dengan berdirinya usaha-usaha yang berbasis syariah, dimana islami Perbankan terdiri dari Bank Umum Syariah (Bank Umum Syariah - BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah - BPRS). (Erly, dkk: 2021). PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) menanggapi pesatnya perkembangan layanan perbankan digital. Bank Syariah Indonesia merupakan hasil merger dari 3 bank syariah BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah. Setelah bergabung mereka meluncurkan BSI Mobile. BSI Mobile Lebih dari sekedar aplikasi yang menjamin penggunaannya mendapatkan aneka kemudahan saat bertransaksi, layanan mobile banking ini juga dibuat dengan menghadirkan fitur lengkap dengan sejumlah inovasi.

Provinsi Aceh, satu-satunya provinsi di Indonesia yang menerapkan Hukum Syariah melalui otonomi khusus, mempunyai sistem perekonomian sendiri. Pemerintah Aceh mengeluarkan Qanun yang mewajibkan kegiatan ekonomi berdasarkan prinsip syariah. Berdasarkan Qanun Nomor 11 Tahun 2018, operasionalisasi Bank di Aceh harus sesuai dengan syariah. Oleh karena itu, memasuki tahun 2020 perekonomian syariah sudah berjalan hampir sempurna di Aceh dengan mengubah operasional perbankan konvensional menjadi perbankan syariah. Di Aceh sendiri Perbankan Syariah yang beroperasi salah satunya adalah BSI. Hal ini juga menunjukkan bahwa sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Iskandar Budiman tahun 2021 yang berjudul *Converting Conventional Banks To Sharia Banks In Aceh: An Effort To Maintain A Stable Economy In The Covid-19 Outbreak* dengan hasil bahwa Perbankan syariah di Indonesia masih dapat mempertahankan pertumbuhan yang stabil ketika perekonomian Indonesia terpuruk tajam pada triwulan II tahun 2020 menjadi minus 5,32 persen. Fakta ini membuktikan bahwa

pertumbuhan perbankan Islam semakin meningkat dan penting.

Disamping itu kecepatan pertumbuhan layanan perbankan mobile di Indonesia disebabkan oleh kemampuan layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan di era modern. Nasabah tetap melakukan transaksi dengan bank yang mereka pilih karena berbagai alasan. Faktor-faktor seperti lokasi yang dekat, layanan yang memuaskan, tingkat keamanan, dan kemudahan transaksi adalah beberapa contohnya. Namun yang paling menarik dianalisis adalah pengaruh layanan *mobile banking* dan tingkat kepuasan nasabah dalam bertransaksi melalui layanan *mobile banking*.

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan pelayanan antara kenyataan dan harapan pelanggan. Apabila kenyataan yang diperoleh lebih besar dari yang diharapkan maka dapat dikatakan pelayanan berkualitas dan pelanggan merasa puas, sebaliknya jika kenyataan lebih buruk dari yang diharapkan. dikatakan kualitasnya buruk dan pelanggan kecewa dan tidak puas (Yeni, 2019). Oleh karena itu, jasa perbankan dapat diartikan sebagai kegiatan perbankan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan nasabah, yang pada akhirnya diharapkan dapat mendatangkan kepuasan bagi nasabah itu sendiri. Nasabah merupakan subyek yang dinamis yang sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dalam dirinya maupun faktor eksternal diluar dirinya. Respon dan tindakan nasabah timbul oleh persepsi dan harapan terhadap rangsangan baik dari dalam maupun dari luar dirinya untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan.

Sementara menurut Payne seperti dikutip dalam Djati & Darmawan, dimensi pelayanan juga dapat terdiri atas unsur:

1. *Tangibility* (bukti langsung) menitikberatkan pada kemampuan untuk membuktikan keberadaan suatu perusahaan (dalam hal ini penampakan bangunan, peralatan teknis, karyawan, dan lain-lain), tetapi pada bukti fisik atau nyata keberadaannya.
2. *Reliability* (keandalan), Merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya kepada pelanggan. Hal ini dapat diwujudkan dalam bentuk peningkatan kinerja yang memenuhi harapan pelanggan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), Ketanggapan karyawan dan manajemen perusahaan. Perusahaan harus menunjukkan kemampuan dalam memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada pelanggan ketika mereka membutuhkan layanan yang dimaksud.

4. *Assurance* (jaminan dan kepastian), Hal ini berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Ini mencakup unsur etika karyawan, keandalan karyawan, kenyamanan pelanggan, dan etika karyawan.
5. *Empathy* (perhatian), Memberikan dukungan yang dipersonalisasi kepada pelanggan perusahaan. Hal ini dimaksudkan untuk membantu perusahaan lebih memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Dari teori layanan yang telah dipaparkan penulis merangkum 3 dimensi layanan *mobile banking* dilihat dari fenomena yang terjadi, maksud atau aspek tidak terlepas dari beberapa teori diatas yang akan menjadi variabel independen dalam penelitian ini. Dimensi inilah yang akan membedakan penelitian ini dari penelitian-penelitian terdahulu.

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Pante Bidari, kabupaten Aceh Timur. Dimana Pante Bidari hanya memiliki 2 ATM berbasis BSI yang berada di pusat Kecamatan, sedangkan Kecamatan Pante Bidari memiliki 21 desa, ditambah Kecamatan tetangga juga tidak memiliki mesin ATM BSI yakni Kecamatan Simpang Ulim dan Kecamatan Madat.

Observasi awal dilakukan Peneliti dengan datang ke BSI KCP Pante Bidari pada tanggal 6 Desember 2021 yang bertemu dengan *Customer Service* untuk memastikan info terkait jumlah nasabah dari pengguna *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari. Menurut dari informasi yang di dapat untuk jumlah pengguna layanan Mobile Banking dengan jumlah rata-rata lebih kurang 709 nasabah, dengan kemungkinan pengguna aktif 80%” (Devi, 2021)

Keamanan merupakan salah satu faktor utama yang menjadi pertimbangan bagi nasabah pengguna mobile banking dalam melakukan transaksi, dimana saat ini banyak kejahatan internet banking yang sering terjadi maka dari itu beberapa bank telah menjamin faktor keamanan bagi nasabahnya. Keraguan terhadap keamanan membuat nasabah kurang yakin untuk menggunakan layanan mobile banking atau bahkan berkurang kepuasan dalam melakukan transaksi. Menurut Khoir dan Isra: 2023, Aman adalah dimana para Nasabah sudah merasa yakin dengan pembayaran online, dimana Bank tidak akan menjual dan mebahkan data Nasabah. Menurut Muhammad Indikator keamanan meliputi 2 hal, yaitu pertama, jaminan keamanan berperan penting dalam mengurangi kekhawatiran konsumen terhadap penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang rentan. Jika jaminan keamanan dapat diterima dan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan bersedia berbagi informasi pribadi dan merasa nyaman melakukan pembelian. Kedua, nilai

kerahasiaan data sangatlah penting. Jika suatu data jatuh ke tangan pihak ketiga, maka dapat mengakibatkan kerugian bagi pemilik informasi tersebut. Oleh karena itu, kerahasiaan data konsumen harus dijaga.

Faktor selanjutnya, kehandalan adalah bagian dari apa yang telah di janjikan dimana pelayanan dengan kehandalan dapat mendukung faktor dari keamanan juga, faktor ini berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan tepat waktu, profesionalisme pelayanan dan sistem registrasi yang akurat. Aksesibilitas terjadi jika informasi dalam sistem mudah diakses, maka dibutuhkan sedikit usaha untuk menggunakan sistem tersebut. Tidak hanya akses internet, kemampuan akses nasabah juga sangat berpengaruh dalam mengakses layanan mobile banking ini. Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, dimensi kehandalan penting dalam kualitas layanan mobile banking, dan kehandalan adalah dasar dari kualitas produk atau layanan. Kehandalan adalah inti dari kualitas layanan, dan pelanggan menilainya berdasarkan pengalaman mereka dengan layanan tersebut. Oleh karena itu, organisasi layanan syariah harus mampu memberikan pelayanan yang handal kepada masyarakat.. (Raysa, 2019). Menurut Zakaria (2020), Indikator yang digunakan untuk mengukur kehandalan adalah sebagai berikut:

- a. Mudah dan tepat
- b. Dapat digunakan 24 jam
- c. Transaksi tepat waktu
- d. Tidak perlu mengantri.

Kemampuan akses adalah kemampuan nasabah dalam menggunakan sistem, secara fisik adalah kemampuan fisik (*infrastruktur*) dan kemampuan menggunakan sistem. Dengan kemajuan teknologi dan jaringan, aksesibilitas menjadi sebuah keunggulan. Tentunya semakin cepat akses jaringan yang diberikan maka akan semakin cepat pula transaksi yang terjadi. Akses yang lebih mudah terhadap informasi pada suatu sistem mengurangi upaya yang diperlukan untuk menggunakan sistem tersebut. Aksesibilitas dalam arti aksesibilitas m-banking berarti nasabah tidak hanya dapat menggunakan sistem, tetapi juga memiliki akses fisik ke Internet dan telepon pintar. (Novi, 2010). Kemudahan dalam mengakses sistem layanan secara online melalui media mobile banking menjadi salah satu faktor penentu kesediaan nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking. Semakin mudah nasabah dalam mengakses situs maka semakin meningkat pula sikap nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking.

Kepuasan nasabah merupakan penilaian seseorang tentang kinerja produk maupun jasa, atau hasil dalam kaitannya dengan ekspektasi. Kepuasan konsumen maupun nasabah akan tercapai jika persepsi fundamental konsumen atau nasabah terhadap kinerja produk maupun jasa sama dengan kinerja produk yang diharapkan (Donni, 2019). Kepuasan adalah dimana kita merasa puas atas apa yang kita harapkan sesuai dengan kenyataan sehingga menimbulkan rasa dimana seseorang itu senang atas kinerja yang diterimanya. Keadaan dimana seorang mitra merasa puas atas produk/jasa bank, karena kinerja yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan. Demikian kepuasan juga merupakan fungsi untuk membedakan antara kinerja yang satu dengan yang lainnya. Apabila kinerja dibawah harapan maka nasabah akan kecewa, namun bila kinerja sesuai harapan maka nasabah akan puas. Harapan nasabah ini dapat dibentuk dari pengalaman masa lampau.

Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Raysa Sekar Putri (2019) yaitu Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Semarang, yang hasil penelitiannya mengatakan variabel jaminan, kehandalan, empati dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian penelitian Yogi Yuliansyah (2017) dengan judul Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kalurang Yogyakarta, yang hasil penelitiannya mengatakan bahwa variabel keamanan, tambahan biaya, kemampuan akses dan kondisi fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian jika kualitas layanan *mobile banking* semakin ditingkatkan, maka kepuasan nasabah akan semakin banyak atau besar.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Azmi, dkk (2020), yaitu *Mediating the Effects of Customer Satisfaction and Bank Reputation on the Relationship between Services Quality and Loyalty of Islamic Banking Customers*, yang hasil penelitiannya adalah untuk lebih meningkatkan loyalitas nasabah, bank harus merancang strategi yang tepat dengan fokus pada peningkatan bank dalam reputasi dan kepuasan pelanggan dengan memperkuat kualitas layanan.

Pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan tiga variabel sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, melihat sekarang 3 Bank Syariah BUMN sudah di migrasikan ke BSI maka mau tidak mau masyarakat pasti menggunakan Bank Syariah Indonesia. Tiga faktor yang dimaksudkan adalah keamanan, kehandalan, dan kemampuan akses. Pemilihan faktor-faktor ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan nasabah

Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari membuat mereka kurang percaya terhadap layanan *mobile banking* dan lebih memilih ke bank/ATM dari pada menggunakan *mobile banking* dengan jarak tempuh yang terbilang sangat menguras waktu jika hanya ingin melakukan transfer, padahal menggunakan layanan *mobile banking* sangat mudah dan dapat dipercaya serta menghemat waktu.

## METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2018) Penelitian Kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan cara menyebarkan angket. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari dimana keseluruhan berjumlah 709 user (Devi, 2021) Penentuan sampel responden dalam penelitian ini menggunakan metode *Non Probability Sampling*, dengan teknik *Accidental Sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel secara kebetulan, yakni siapa saja sampel yang ditemui oleh peneliti (Uma: 2011). Mengingat karna jumlah populasi yang berjumlah 709 nasabah, maka pengambilan sampel dari penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Berdasarkan perhitungan di atas dengan menggunakan populasi sebanyak 709 pelanggan, maka sampel penelitian ini adalah 87,63. Namun karena bukan pecahan, maka jumlahnya dibulatkan menjadi 88 orang. Untuk pengukuran semua indikator dari tiap-tiap variabel akan digunakan pengukuran melalui skala likert.

**Tabel 3.1 Skala Likert**

No	Keterangan	Angka
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-ragu (R)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah uji kualitas data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Untuk uji asumsi klasik yang digunakan yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linier berganda, serta uji hipotesis yaitu uji f, uji t, dan uji koefisien determinan ( $R^2$ ) (Mc Graw Hill:2014). Kemudian Data tersebut diolah menggunakan SPSS versi 25.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari. Penelitian ini telah dilaksanakan dan telah di uji. Dari data yang diperoleh dengan jumlah populasi sebanyak 709 nasabah dan diambil sampel sebanyak 88 responden, menghasilkan analisis dan pembahasan sebagai berikut:

**Tabel 1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.791	1.662		2.281	.025
	V.X1	-.173	.081	-.152	-2.122	.037
	V.X2	.427	.091	.430	4.664	.000
	V.X3	.589	.094	.586	6.275	.000

a. Dependent Variable: V.Y

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 25*

**Tabel 2 Hasil Uji F (Analisis Pengaruh Secara Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	536.569	3	178.856	88.111	.000 <sup>b</sup>
	Residual	170.511	84	2.030		
	Total	707.080	87			

a. Dependent Variable: V.Y  
 b. Predictors: (Constant), V.X3, V.X1, V.X2

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 25*

**Tabel 3 Hasil Uji T (Analisis Pengaruh Secara Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.791	1.662		2.281	.025
	V.X1	-.173	.081	-.152	-2.122	.037
	V.X2	.427	.091	.430	4.664	.000
	V.X3	.589	.094	.586	6.275	.000

a. Dependent Variable: V.Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 25

**Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinan**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.871 <sup>a</sup>	.759	.750	1.42474

a. Predictors: (Constant), V.X3, V.X1, V.X2

Sumber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 25

1. Variabel keamanan (X1) berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) hal ini dibuktikan dengan uji regresi linier berganda, besarnya nilai koefisien regresi ( $b_1$ ) sebesar -0,173. Nilai ( $b_1$ ) yang negatif menunjukkan tidak adanya hubungan yang searah antara variabel keamana (X1) dengan variabel kepuasan nasabah (Y). Nilai koefisien regresi ( $b_1$ ) sebesar -0,173 artinya jika keamanan diturunkan sebesar 1 satuan atau diturunkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah meningkat sebesar -0,173 satuan. Dibuktikan juga uji t dengan pengambilan keputusan

a.) Jika nilai signifikan  $< 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima

b.) Jika nilai signifikan  $> 0,05$   $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak).

Diperoleh hasil uji t pengaruh X1 terhadap Y menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  -2,122 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,988 dan nilai signifikansi uji t sebesar 0,037 lebih kecil dari 0,05 sehingga  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa keamanan *mobile banking* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dilihat dari arah nilai koefisien regresinya sebesar -0,173 memiliki arti X1 mempunyai arah pengaruh negatif terhadap Y. Hal ini dikarenakan para responden memberikan persepsi cukup baik pada faktor keamanan terhadap kepuasannya, sedangkan pada pertanyaan kemampuan akses kebanyakan memberi pendapat tidak setuju dan ragu-ragu, sangat bertentangan dengan persepsi pada pertanyaan variabel keamanan. Dapat disimpulkan

bahwa kebanyakan nasabah ingin keamanannya di tingkatkan namun tidak mau kesulitan dalam melalui tahap keamanan pada layanan. Maka jika keamanan ditingkatkan memungkinkan layanan mobile banking semakin sulit di akses sehingga kepuasan nasabah menurun. Hasil penelitian ini didukung penelitian terdahulu oleh Melfi Adela (2020) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan sistem *mobile banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai signifikansi 0,663 lebih besar dari 0,05 dengan arah nilai koefisien regresinya sebesar - 0,048.

2. Variabel kehandalan (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) hal ini dibuktikan dengan uji regresi berganda, besarnya nilai koefisien regresi ( $b_2$ ) sebesar 0,427. Nilai ( $b_2$ ) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kehandalan (X2) dengan variabel kepuasan nasabah (Y). Nilai koefisien regresi ( $b_2$ ) sebesar 0,427 artinya jika kehandalan dinaikkan sebesar 1 satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah naik sebesar 0,427 satuan. Dibuktikan juga uji t dengan pengambilan keputusan:

- a.) Jika nilai signifikan  $< 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima

- b.) Jika nilai signifikan  $> 0,05$   $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak).

Diperoleh hasil uji t pengaruh X2 terhadap Y menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  4,664 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,988 dan nilai signifikansi uji t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kehandalan mobile banking berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dilihat dari arah nilai koefisien regresinya sebesar 0,427 memiliki arti X2 mempunyai arah pengaruh positif terhadap Y. Maka jika kehandalan ditingkatkan kepuasan nasabah juga meningkat, sehingga tidak perlu mengantri lama-lama di ATM, layanan yang bisa digunakan 24 jam, dan mempermudah segala transaksi. Penelitian ini didukung penelitian terdahulu oleh Raysa Sekar Putri (2019), dengan hasil penelitian variabel reliability berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan perolehan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05. Dan penelitian Mariatul Adila (2019). Dengan hasil reliability berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan perolehan nilai signifikansi sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05.

3. Variabel kemampuan akses (X3) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) hal ini dibuktikan dengan uji regresi berganda, besarnya nilai koefisien regresi ( $b_3$ ) sebesar 0,589. Nilai ( $b_3$ ) yang positif menunjukkan adanya

hubungan yang searah antara variabel kemampuan akses (X3) dengan variabel kepuasan nasabah (Y). Nilai koefisien regresi ( $b_3$ ) sebesar 0,589 artinya jika kemampuan akses dinaikkan sebesar 1 satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah naik sebesar 0,589 satuan. Dibuktikan juga uji t dengan pengambilan keputusan:

a.) Jika nilai signifikan  $< 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima

b.) Jika nilai signifikan  $> 0,05$   $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak).

Diperoleh hasil uji t pengaruh X3 terhadap Y menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,275 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,988 dan nilai signifikansi uji t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kehandalan *mobile banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dilihat dari arah nilai koefisien regresinya sebesar 0,589 memiliki arti X3 mempunyai arah pengaruh positif terhadap Y. Maka jika kemampuan akses ditingkatkan kepuasan nasabah juga ikut meningkat. Dimana jika kemampuan akses layanan seperti fitur-fitur yang disediakan dapat dipahami dengan mudah, proses log-in lebih cepat, kemungkinan gangguan yang rendah serta perangkat yang digunakan sangat mendukung, tentu akan semakin menambah kepuasan nasabah terhadap kemampuan akses yang diberikan layanan *mobile banking*. Hasil penelitian ini didukung penelitian terdahulu oleh Muhammad Rifa'i Aulia (2019), dengan hasil penelitian variabel kemampuan akses *mobile banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, perolehan nilai signifikansi sebesar 0,012 lebih kecil dari 0,05. Dan penelitian Yogi Yuliansyah (2017). Dengan hasil penelitian kemampuan akses *mobile banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan perolehan nilai signifikansi sebesar 0,015 lebih kecil dari 0,05.

4. Keamanan (X1), kehandalan (X2) dan kemampuan akses (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) hal ini dibuktikan dengan uji regresi berganda, nilai konstanta ( $b_0$ ) sebesar 3,791 menunjukkan bahwa, apabila variabel independen keamanan (X1), kehandalan (X2), dan kemampuan akses (X3) nol atau tidak ada maka kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 3,791 satuan. Di lakukan juga uji f dengan pengambilan keputusan :

a.) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  dan  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima, dan

b.) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka dan  $f_{hitung} < f_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak.

Diperoleh hasil uji f menunjukkan nilai  $f_{hitung}$  88,111 lebih besar dari  $f_{tabel}$  2,71

dan nilai signifikan yang diperoleh yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa keamanan, kehandalan, dan kemampuan akses *Mobile Banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Uji koefisien determinan diperoleh nilai ( $R^2$ ) sebesar 0,750 atau 75%. Angka tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yaitu keamanan (X1), kehandalan (X2), dan kemampuan akses (X3) mampu menjelaskan variabel dependen kepuasan nasabah (Y) sebesar 75% sisanya 25% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Hasil penelitian ini didukung penelitian terdahulu oleh Fitroh Abdul Malik (2021), dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan mobile banking secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dengan hasil nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dan penelitian Yeni Anda Dwinurpuspitarsari (2019) dengan hasil penelitian kualitas layanan mobile banking dan kualitas produk mobile banking secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dibuktikan dengan perolehan nilai signifikansi uji F sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari. Melalui uji hipotesis dengan menggunakan model regresi linier berganda, ditemukan bahwa variabel Keamanan *mobile banking* memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, semakin rendah tingkat keamanan yang dirasakan oleh nasabah, semakin tinggi ketidakpuasan mereka terhadap layanan mobile banking. Selanjutnya, variabel kehandalan *mobile banking* menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan kata lain, semakin handal layanan mobile banking, semakin puas nasabah terhadap layanan tersebut. Kemudian variabel kemampuan akses *mobile banking* juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ini menunjukkan bahwa kemudahan akses dan ketersediaan layanan mobile banking meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Selain itu, variabel keamanan, kehandalan, dan kemampuan akses secara bersamaan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ini menandakan bahwa kombinasi dari ketiga faktor ini secara kolektif meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.

PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari disarankan untuk menyeimbangkan

antara keamanan dan kemudahan penggunaan dalam layanan mobile banking, dengan mempertimbangkan persepsi nasabah terhadap keamanan yang tidak terlalu membatasi. Selain itu, bank harus fokus pada peningkatan kehandalan dan aksesibilitas layanan untuk memastikan kepuasan nasabah yang lebih tinggi. Implementasi teknologi yang lebih maju dan program pelatihan bagi nasabah tentang penggunaan mobile banking yang aman namun efisien juga perlu dipertimbangkan. Penelitian di masa mendatang sebaiknya mengeksplorasi lebih lanjut faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking, seperti kemudahan navigasi dan fitur layanan tambahan. Selain itu, studi perbandingan dengan bank lain atau di lokasi yang berbeda dapat memberikan wawasan lebih mendalam mengenai variasi persepsi nasabah terhadap layanan mobile banking di berbagai konteks.

## PUSTAKA ACUAN

- Adela, Melfi. 2020. *Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa*. ( Skripsi). Lampung: Institut agama Islam Negeri Metro.
- Adila, Mariatu. 2019. *Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. ( Skripsi). Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Ati, Azmi, M., Shabri abd. Majid, Nasir Azis, dan Abdul Hamid. 2020. Mediating the Effects of Customer Satisfaction and Bank Reputation on the Relationship between Services Quality and Loyalty of Islamic Banking Customers. *Malaysian Journal Of Consumer And Family Economics* Vol 25, 2020.
- Aulia, Muhammad Rifa'i. 2019. *Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Kemampuan Akses dan Keamanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kaliurang Yogyakarta*. ( Skripsi). Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Budiman, Iskandar. 2021. Converting Conventional Banks To Sharia Banks In Aceh: An Effort To Maintain A Stable Economy In The Covid-19 Outbreak. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*. ISSN: 2089-6239 (P); 2549-0648 (E). Vol. 10, No. 1, 2021; pp. 24-40.
- Dwinurpiasari, Yeni Anda. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*. ( Skripsi).Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Farohi, Muhammad Irham. 2017. *Pengaruh Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Social Networking Site*. ( Skripsi). Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Graw, Hill Mc. 2014. *Teknik-Teknik Statistika dalam Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Salempa Empat.
- Harahap, Zakaria. 2020. "Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih". *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*, vol. 6. No. 1 edisi Agustus (2020): 103. <https://ejournal.stebisigm.ac.id/index.php/isbank/article/download/151/145/>
- Khoir, Gusmar dan Isra Maulina. 2023. *Analysis Of The Influence Of Mobile Banking*

- Service Quality On The Level Of Customer Satisfaction At Pt. Bank Sumut Katamsu Syariah Branch Office*. Jurnal At Tjjarah IAIN Lhokseumawe.: Volume 5 No 1 (2033). <https://journal.iainlhokseumawe.ac.id/index.php/at-tjjarah/article/view/1634>
- Malik, Fitroh Abdul. 2021. *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. (Skripsi). Jakarta : Universitas Muhammadiyah Jakarta,
- Novi, Syamsul Hadi. 2010 “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking”. Jurnal Fakultas Ekonomi.
- Payne, Adrian. 2014. *The essence of service marketing pemasaran jasa*. Prentice hall. Essence of management series.
- Priansa, Donni Juni. 2016. *Pelaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta.
- Puri, Raysa Sekar. 2019. *Program Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Semarang*. (Skripsi) Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Ridho Kismawady, Early, Abdul Hamid, dan Aigatma Rafida. 2021. What Determines The Financial Performance Of Islamic Banks In Indonesia?. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam. ISSN: 2089-6239 (P); 2549-0648 (E). Vol, 10 No. 2, 2021; pp. 193-207
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Yuliansyah, Yogi. 2017. *Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kalurang Yogyakarta*. (Skripsi). Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

### **Wawancara**

Devi (Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari) wawancara pada 6 Desember 2021