

**PENGARUH FASILITAS *MOBILE-BANKING* DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH DI PERUMAHAN BUMI
PRESTASI KENCANA SAMARINDA**

Mhd Cahyono Situmorang
UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda
cahyonositumorang8@gmail.com

Norvadewi
UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda

Irma Yuliani
UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda

Article History

Received:
28 Juny 2022

Accepted:
5 September 2022

Published:
12 December 2022

Abstract

In this new normal era, people are increasingly aware of the importance of technology to facilitate transactions, especially during the Covid-19 virus era, considering that no one knows when the Covid-19 Virus will end. In the beginning, the residents of Bumi Kencana Residence became customers, many of whom came from mortgage financing (House Ownership Credit) and then continued as customers of Islamic Banks. banking and service quality on customer satisfaction of Islamic Banks. The purpose of this study was to determine the effect of Mobile-Banking Facilities on customer satisfaction of Islamic banks. Knowing the effect of Service Quality on customer satisfaction of Islamic banks, Knowing the effect of Mobile-Banking Facilities and service quality simultaneously on customer satisfaction of Islamic banks. research is quantitative research using primary data types. In this case, the researcher uses questionnaires to obtain data information. And secondary data In this case the researcher obtains secondary data from various references such as books related to research. the dependent variable used is customer satisfaction and the independent variable is mobile-banking facilities and service quality. The results showed that mobile-banking facilities and service quality had a significant effect on customer satisfaction using mobile-banking at Bumi Prestasi Kencana Housing Estate Samarinda. In the variable of mobile-banking facilities, namely $t_{count} 2.619 > t_{table} 0.227$, then H_0 is rejected and H_a is accepted, meaning that the mobile-banking facility variable has a significant effect on customer satisfaction variables. on the service quality variable, namely $t_{count} 4.245 > t_{table} 0.227$, then H_0 is rejected and H_a is accepted, meaning that

the service quality variable has a significant effect on the customer satisfaction variable.

Keywords: *Mobile Banking, Service, Customer Satisfaction*

A. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, pertumbuhan teknologi cepat melakukan inovasi. Dengan adanya teknologi akan mempermudah manusia dalam melakukan aktivitasnya. Perkembangan teknologi informasi yang paling dominan adalah internet. Perkembangan internet dirasa sangat membantu bagi berbagai sektor. Hal ini dapat terjadi karena penggunaan internet lambat laun akan menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat. menggunakan internet untuk membantu dalam melakukan kegiatannya sehari-hari. Sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen, Dalam industri perbankan keunggulan bersaing bank diwujudkan melalui berbagai jenis kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi seperti ATM, *mobile banking*, *internet banking* serta pelayanan personal dari para karyawan bank berupa interaksi karyawan yang perhatian dan memahami kebutuhan nasabah dengan baik.

Perkembangan Perbankan syariah saat ini tentu saja dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam merupakan pangsa pasar yang dominan untuk disentuh, kemudian sistem perbankan kita yang menganut sistem dual banking sistem menjadikan banyak bank konvensional melebarkan sayap dengan membuka unit usaha syariah. Saat ini bertransaksi *via mobile banking* sudah menjadi trend dan gaya hidup di Asia Pasifik. Masyarakat sudah mulai beralih ke perangkat mobile untuk memenuhi kebutuhan perbankan mereka. *Trend* ini bahkan terjadi mulai dari negara maju hingga negara berkembang. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengungkapkan, secara data dan pengguna *e-banking* cukup meyakinkan. Di mana jumlah pengguna *e-banking* (*SMS banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*) meningkat 270%, dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Dibandingkan layanan *e-banking* lainnya, perkembangan *mobile banking* (*m-banking*) terbilang paling cepat.

Di era new normal ini masyarakat semakin menyadari pentingnya teknologi untuk memudahkan transaksi terutama di masa virus *covid-19* mengingat tidak ada yang mengetahui kapan Virus *Covid-19* ini akan berakhir. Asal mulanya warga perumahan bumi prestasi kencana menjadi nasabah itu banyak yang berasal dari pembiayaan-pembiayaan KPR (Kredit Pemilikan Rumah) kemudian berlanjut sebagai nasabah-nasabah bank syariah Berangkat dari hal tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji lebih dalam tentang pengaruh fasilitas *mobile-banking*

dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah, apakah pengaruh fasilitas *mobile-banking* dan kualitas layanan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah dalam bertransaksi, untuk itu peneliti menggunakan studi kasus nasabah Bank Syariah di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda.

B. KAJIAN/TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terdapat perbedaan penelitian dengan penelitian yang terdahulu yaitu objek penelitian pada nasabah Bank Syariah di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda, dan periode tahun Persamaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama mengetahui fasilitas *mobile-banking* terhadap kepuasan nasabah, dan sama-sama mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari nasabah Bank Syariah di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah seperti BSI dan Kaltimtara Syariah di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda yang menggunakan fasilitas *mobile-banking* syariah. Sampel penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda yang menggunakan fasilitas *mobile-banking* syariah. Teknik pengumpulan data Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka Kuisisioner ini terdiri dari 2 bagian, yaitu bagian 1 yang berisi keterangan pribadi responden, bagian 2 berisi pernyataan yang merupakan penjabaran dari fasilitas *mobile banking* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Dan Dokumentasi merupakan upaya untuk memperoleh data dan informasi berupa catatan gambar yang tersimpan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Pentingnya studi dokumentasi antara lain membantu memahami fenomena, interpretasi, menyusun teori dan validitas data.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Fasilitas Mobile-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda

Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti bahwa pengaruh persepsi kecepatan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah perumahan bumi prestasi kencana kelurahan harapan baru. Variabel fasilitas *mobile banking* memiliki nilai signifikansi 0,01 dimana nilai signifikan dari variabel fasilitas mobile banking lebih kecil dari 0,05 atau $0,01 < 0,05$ artinya secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank

syariah. Pada variabel fasilitas mobile banking yakni $t_{hitung} 2,619 > t_{tabel} 1,665$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah bank syariah. Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu oleh Sabik Khumaini dengan judul “Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang”. Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji T) menunjukkan bahwa variabel fasilitas *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian M. Somadi tentang pengaruh *internet banking*, *mobile banking* dan atm terhadap kepuasan nasabah bsi kc Palembang simpang patal. Hasil dari pengujian hipotesis ini adalah variabel *mobile-banking* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda

Berdasarkan hasil *software* SPSS Versi 23 diperoleh tingkat signifikansi variabel kualitas layanan memiliki nilai signifikansi 0,0 dimana nilai signifikansi dari variabel kualitas layanan lebih kecil dari 0,05 atau $0,00 < 0,05$ artinya secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Pada variabel keamanan $t_{hitung} 4,245 > t_{tabel} 1,665$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah bank syariah. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Menurut Rezki Arianty Akob. kualitas layanan *mobile-banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mereka. Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu oleh Anggita Virgian Pramesti dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Bri Syariah Kcp Ajibarang”. kepuasan nasabah dan layanan *mobile banking* (*Reliability, Assurance, Responsiveness, Efficiency, Empathy, Tangible*) berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah. Hasil pengujian pengaruh secara parsial (*Reliability, Assurance, Responsiveness, Efficiency, Empathy, Tangible* dan Kepuasan Nasabah) tidak signifikan terhadap loyalitas. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Ratna Komala tentang pengaruh Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

3. Pengaruh Fasilitas *Mobile Banking* Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda

Berdasarkan hasil uji F Jika nilai probabilitas (Sig. F) $< \alpha$ (0,1), maka tolak H_0 , artinya fasilitas *mobile-banking*, kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Adapun dasar pengambilan keputusan dengan F hitung adalah Apabila F hitung $>$ F tabel, maka H_0 ditolak, artinya fasilitas *mobile-banking*, kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada tingkat populasi. Berdasarkan rumus dan tabel 4.15 diperoleh nilai F hitung sebesar 9,961 lebih kecil dari nilai F tabel sebesar 8,3 dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,1 dan mengacu pada rumusan masalah pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas *mobile-banking* (X1), kualitas layanan (X2) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) secara signifikan. Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu oleh Fedi Herdiansyah dengan judul “Pengaruh layanan *mobile banking* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Bengkulu”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Secara bersama-sama layanan *mobile banking* dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Bengkulu. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Sri Imelda yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Kcp Kayu Tangi Banjarmasin. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Secara simultan tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan *M-Banking* terhadap kepuasan.

Uji Regresi linier berganda, statistika untuk membuat model dan menyelidiki pengaruh antara satu atau beberapa variabel bebas terhadap satu variabel respon atau terikat. Analisis regresi berganda hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen, X1, X2 dengan variabel dependen Y. analisis ini untuk mengetahui ara hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independent berhubungan positif atau negatif. Berikut ini adalah hasil uji analisis regresi berganda menggunakan SPSS, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.420	2.697		1.268	.209
	Total_x1	.479	.183	.337	2.619	.011
	Total_X2	.701	.165	.545	4.245	.000

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS Ver.23

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pada kolom *Unstandardized Coefficients* pada nilai B1 menunjukkan adanya hasil secara simultan sebesar 3,420 sedangkan nilai koefisien regresi berganda untuk variabel fasilitas *mobile-banking* (X1) sebesar 0,479, variabel kualitas layanan (X2) sebesar 0,701. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dapat dirumsukan dengan persamaan model regresi linier berganda dalam penelitian ini yang kemudian akan diinterpretasikan makna dan model persamaan regresi tersebut Adapun model persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = (3,420) + 0,479 X_1 + 0,701 X_2 + 2,697$$

a = Angka Konstanta dalam penelitian ini didapat sebesar 3,240. Artinya angka konstanta menjelaskan besarnya tingkat kepuasan nasabah bank syariah saat nilai variabel independen. Fasilitas *mobile-banking* dan kualitas layanan yang didapat sama dengan nol.

B = Angka koefisien antara B1 = 0,479 B2 = 0,701. artinya setiap penambahan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat dalam satu satuan dan jika angka yang bernilai negatif, maka akan berlaku penurunan.

Tabel 2
Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5360.577	2	2680.288	99.610	.000 ^b
	Residual	1937.370	72	26.908		
	Total	7297.947	74			

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS Ver.23

Berdasarkan rumus dan tabel 4.15 diperoleh nilai F hitung sebesar 99,61 lebih kecil dari nilai F tabel sebesar 8,3 dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,1 dan mengacu pada rumusan masalah pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas *mobile-banking* (X1),

kualitas layanan (X2) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) secara signifikan.

E. KESIMPULAN (Garamond 12 pt, UPPERCASE, line spacing 1,15 and bold)

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada analisis data yang telah dianalisis, sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai berikut, Fasilitas Mobile-Banking, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah, Kualitas Layanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah, Fasilitas Mobile-Banking dan kualitas layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah, dapat dinyatakan berpengaruh positif secara simultan.

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka penulis mencoba mengemukakan saran mungkin bermanfaat diantaranya, Penelitian ini dapat dilakukan oleh nasabah sebagai acuan dalam menggunakan fasilitas mobile-banking dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah, karena berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dan untuk menjadi tambahan referensi tentang Perbankan Syariah untuk meneliti maupun peneliti selanjutnya.

Referensi

- Alvioletta, Velariza, Penerapan Metode *Analitycal Hierarchy Process (AHP)* Pada Penilaian Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Pelayanan Divisi, Bandung : Kreatif Industri Nusantara, 2020.
- Anshori, Abdul, Ghofur, *Perbankan Syariah Di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018.
- Dedeh Sri Sudaryanti, “Analisa Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Perusahaan Sektor Perbankan Yang Tercatat Di Bursa Efek Indonesia” *Jurnal Ekonomi Manajemen*, Vol. 4, No. 2. November 2018, h. 97
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2017. Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta : Rajawali Pers, 2015.
- Kevin Lane Keller, Philip Kotler, *Marketing Manajement, Thirteenth Edition*, diterjemahkan oleh Bob Sabran dengan judul, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009.
- Komala Ratna, “Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online”, *Jurnal Manajemen Universitas Mulawarman*, Vol. 13, No. 3. Juni 2021, h. 490.
- Raditya Wisnu Wardana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking.” *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 15, No. 3. Januari 2016, h. 329
- Ria Octavia, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung.” *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 13, No. 1. April 2019, h. 35.
- Rosnaini daga, “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Sistem Antrian Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Btp Tamalanrea”, di akses melalui <https://osf.io/v6zha>, 05 Juni 2021. Pukul 13: 25 WITA.
- Sabik Khumaini, “Pengaruh Fasilitas Layanan *Internet Banking* Dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang.” *Jurnal Of Islamic*

Economics and Banking, Vol. 3, No. 2. Januari 2022, h. 151.

Somadi M, “Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking Dan Atm Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Kc Palembang Simpang Patal.” *Jurnal Ekonomi Islam dan Perbankan Syariah*, Vol. 1, No. 2. November 2021, h. 93.

Sri Imelda. “Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Kcp Kayu Tangi Banjarmasin”, *Jurnal INTEKNA*, Vol. 19, No. 2. Juni 2019, h. 69.

Triandi, Budi, “Keamanan Informasi secara Aksiologi Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0.” *Jurnal Riset Komputer*, Vol. 6, No. 5, Oktober 2019.

Vivi Oktaviana, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah PT. Asuransi Sequis Life Semarang)”, dalam *jurnal Ilmiah ASET*, Vol. 23, No. 1, Maret 2021. Hal. 55.

Yuliani Irma, “Persepsi Nasabah Tentang Mutu Pelayanan dan Produk Bankaltimtara Syariah Cabang Samarinda” *Al-Tijary Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 4, No. 1, Juni 2020, h. 54.

Zakaria Harahap, “Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih.” *Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*, Vol. 6, No. 1. Agustus 2020, h. 104.