Dimensi Kualitas Layanan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis

Dahliana Simbolon[1], Supriati [2]
Politeknik Negeri Bengkalis
dahlianasimbolon05@gmail.com[1], Supriati.@polbeng.ac.id[2]

Abstract

This study aims to determine the respondents' responses regarding the dimensions of convenience, security, convenience, design, and the Mobile Banking Application System at Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis customers. This type of research is an observational study in which the dimensions of service quality are variables. The sample selection method used purposive sampling. The population in this study are all customers who use Mobile Banking at Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis with a sample of 100 customers. The data collection technique was done by using a questionnaire. The data analysis technique used in this research is interactive analysis. From the results of the research that has been carried out, it can be concluded that the dimensions of Mobile Banking security at Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis customers are good and confidentiality is guaranteed but the dimensions of the Islamic Mobile Banking application design are considered less creative or not in accordance with the standards desired by Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis customers. .

Keywords : Dimensions of Service Quality, Mobile Banking Indonesian Islamic Bank

1. PENDAHULUAN

E-banking pertama kali mulai diperkenalkan oleh Bank Internasional Indonesia pada September 1998 langkah ini kemudian diikuti oleh bank-bank lain seperti Bank BCA, Bank Niaga, Bukopin, Mandiri, dan lain-lain. Pertumbuhan pengguna *e-banking* di Indonesia tercatat sebagai yang tercepat di Asia Tenggara. Menurut lembaga riset *e-Marketer*, populasi *netter* Tanah Air mencapai 83,7 juta orang pada tahun 2014 dan akan bertambah pesat menjadi 112 juta orang pada 2017, hal itu menjadikan Indonesia di peringkat ke-6 terbesar di dunia dalam hal jumlah pengguna internet. Adapun total transaksi *e-banking* pada tahun 2011 mencapai Rp 7,45 triliun dan meningkat pada tahun 2013 menjadi 35,51 triliun per tahun. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan *e-banking* memberikan keuntungan bagi bank. Dengan kata lain, perkembangan *mobile banking* di Indonesia sedemikian cepat tak lain karena layanan *mobile banking* mampu menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah di era modern saat ini. Terdapat banyak faktor yang menyebabkan nasabah akan tetap melakukan transaksi pada bank pilihannya. Namun, yang paling menarik untuk dianalisis adalah faktor fasilitas kemudahan bertransaksi. Faktor kemudahan bertransaksi ini lah yang dapat diperoleh nasabah melalui layanan *mobile banking*. Dari uraian di atas, penulis tertarik mencoba mengadakan penelitian dan menganalisis seberapa besar dimensi kualitas layanan *mobile banking* pada nasabah. Dalam hal ini, penulis akan meneliti Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis, Oleh karena itu, Penulis bermaksud membuat penelitian yang berjudul **"**Dimensi Kualitas layanan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis"

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Arcand dkk (2016) kualitas layanan *mobile banking* adalah penilaian konsumen keseluruhan terhadap kualitas dan keunggulan konten yang ada dalam aplikasi *mobile banking* tersebut. Pengukuran kualitas layanan *m-banking* dibagi menjadi beberapa dimensi, yakni:
   1. Kenyamanan

Kenyamanan adalah motivasi intrinsik yang dirasakan seseorang berdasarkan kesenangan yang dialami saat menggunakan perangkat elektronik. Pengalaman dan nilai emosional yang diperoleh dari persepsi kenyamanan berperan penting dalam pengembangan aplikasi *mobile banking* (Arcand et al 2016; Baabdullah et al 2019)

2. Keamanan
   Keamanan tidak hanya menjadi masalah yang diangkat dalam proses perancangan dan pengembangan perangkat lunak saja, tetapi keamanan juga dianggap sebagai dimensi mendasar untuk menggerakkan *internet banking* dan *mobile banking* (Arcand et al 2016; Harris & Goode 2010).
3. Kemudahan
   Kemudahan serta manfaat yang dirasakan disaat mengakses aplikasi *mobile banking*, seperti bisa mengakses aplikasi dimana saja dan kapan saja (Arcand et al 2016; Harris & Goode 2010)
4. Desain
   Desain dan konten harus ditata dengan baik pada aplikasi *mobile banking*, rangkaian pemilihan grafis yang cermat dan seimbang juga dapat menarik perhatian konsumen terhadap merek *mobile banking*, sehingga jika meningkatkan kualitas desain aplikasi *mobile banking* dapat meningkatkan kinerja perbankan (Arcand et al 2016).
5. Sistem Aplikasi
   Sistem Aplikasi didefinisikan sebagai ukuran keberhasilan suatu layanan dari sudut pandang teknis, sistem aplikasi mengacu pada efisiensi dan akurasi sistem teknis (Baabdullah et al., 2019)

b. Tumewah Elvriati dkk (2020) dengan judul *The Effect of M-Banking Service Quality and Customer Perceived Value to Satisfaction and Loyalty of Bank XYZ Customers Many banks in Indonesia have been conducting surveys to customers related to services at branch offices (Branch Service Quality) and Customer Engagement with results that continue to growevery year* Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa *handphone* kualitas layanan perbankan dan nilai yang dirasakan pelanggan memiliki berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, tetapi tidak signifikan berpengaruh pada loyalitas pelanggan. Sementara itu, kepuasan pelanggan memiliki berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

c. Hariansyah Fajar Akbar (2019) dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon." Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka Bank Rakyat Indonesia (BRI) perlu meningkatkan kualitas layanan BRI *Mobile* karena dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang akan mendorong loyalitas mereka untuk tetap menggunakan BRI *Mobile.*

d. Sulistya (2019) dengan judul "Pengaruh Sistem *Marketing* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Bengkalis" maka secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa sistem *marketing* (X) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) dengan tabel lebih kecil dari t hitung sebesar 1,978<9,253. Dengan persentase sumbangan pengaruh variabel independen (sistem marketing) terhadap loyalitas nasabah (dependen) sebesar 39,5%, sedangkan sisanya sebesar 60,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian observasional. Penelitian observasional ini merupakan penelitian yang tidak melakukan manipulasi atas intervensi pada suatu yang diteliti. Di dalam penelitian ini hanya melakukan observasi saja pada subjek penelitian, Dalam penelitian Tugas Akhir ini penelitian dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis yang beralamatkan di Jl. Hang Tuah yang terletak di pusat kota bengkalis. No. 035 Bengkalis-Riau 28712 Indonesia. Telp. (0766) 24785. Fax. (0766) 24788. Website : www.syariahmandiri.co.id. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Desember 2021, populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis, Sampel minimal sesuai perhitungan untuk penelitian ini berjumlah 98 responden. Demi representatif dari hasil penelitian terhadap populasi, maka diambil sampel sejumlah 100 responden, Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif. Model ini ada 4 komponen analisis yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, Definisi konsep adalah batasan-batasan penelitian yang terdapat dalam hipotesis, yang bertujuan untuk menjaga agar dalam pembahasan penelitian ini tidak terjadi penyimpangan makna atau kekurangjelasan masing-masing variabel.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Studi Deskriptif Tanggapan Responden Tentang Dimensi Kualitas Layanan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis

Untuk mengetahui tanggapan responden Tentang Dimensi Kualitas Layanan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis dari sejumlah pernyataaan yang ada. Maka hasil rangkuman dari variabel Dimensi kualitas layanan, dapat dilihat pada Tabel 4.1 dibawah ini :

Tabel 4.1 Rangkuman Deskriptif Responden terhadap Variabel Dimensi Kualitas layanan *Mobile Banking*

Indikator Dimensi Kualitas Layanan			**Distribusi Frekuensi**					**Total**	**Mean**	**Ket.**
			SS	**S**	**RR**	**TS**	**STS**			
			5	**4**	**3**	**2**	**1**			
Kenyamanan	1	Frek	31	65	3	1	0	100	4,26	Sangat Tinggi
		Skor	155	260	9	2	0	426		
	2	Frek	29	65	3	0	0	100	4.14	Tinggi
		Skor	145	260	9	0	0	414		
Keamanan	3	Frek	31	63	6	0	0	100	4,25	Sangat Tinggi
		Skor	155	252	18	0	0	425		
	4	Frek	28	66	6	0	0	100	4,22	Sangat Tinggi
		Skor	140	264	18	0	0	422		
	5	frek	25	66	9	0	0	100	4,41	Sangat Tinggi
		skor	150	264	27	0	0	441		
Kemudahan	6	Frek	33	61	4	2	0	100	4,25	Sangat Tinggi
		Skor	165	244	12	4	0	425		
	7	Frek	32	63	5	0	0	100	4,27	Sangat Tinggi
		Skor	160	252	15	0	0	427		
Desain	8	Frek	22	69	7	2	0	100	4,11	Tinggi
		Skor	110	276	21	4	0	411		

Indikator Dimensi Kualitas Layanan			Distribusi Frekuensi SS	S	RR	TS	STS	Total	Mean	Ket.
			5	4	3	2	1			
	9	Frek	20	68	10	2	0	100	4,06	Tinggi
		Skor	100	272	30	4	0	406		
	10	frek	23	67	9	1	0	100	4,12	Tinggi
		skor	115	268	27	2	0	412		
Sistem Aplikasi	11	Frek	21	70	8	1	0	100	4,11	Tinggi
		Skor	105	280	24	2	0	411		
	12	Frek	18	75	7	0	0	100	4,11	Tinggi
		Skor	90	300	21	0	0	411		
	13	frek	25	70	5	0	0	100	4,25	Sangat Tinggi
		skor	125	280	15	0	0	420		
Total		Frek	338	868	82	9	0	1297	**4,18**	**Tinggi**
		Skor	1690	3472	246	18	0	5426		

Sumber: Data Olahan 2022

Dari Tabel 4.1 distribusi frekuensi responden terhadap variabel Dimensi kualitas layanan *Mobile Banking* diatas dapat dijelaskan bahwa variabel kenyamanan memperoleh skor mean 4,20 digolongkan dalam kelas sangat tinggi, pada variabel keamanan memperoleh skor mean sebesar 4,29 digolongkan dalam kelas sangat tinggi, pada variabel ketiga yaitu kemudahan memperoleh skor mean sebesar 4,26 digolongkan dalam kelas sangat tinggi, diikuti variabel keempat yaitu desain memperoleh skor mean sebesar 4,10 digolongkan dalam kelas tinggi dan pada indikator kelima yaitu sistem aplikasi memperoleh skor mean sebesar 3,56 digolongkan dalam kelas sangat tinggi. Adapun rata-rata jawaban responden terhadap variabel dimensi kualitas layanan *Mobile Banking* adalah sebesar 4,08. Hal ini menujukkan bahwa variabel dimensi kualitas layanan *Mobile Banking* berada pada posisi tinggi.

4.2 Tanggapan Responden yang Paling Tinggi Tentang Dimensi Kualitas Layanan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis

Untuk mengetahui tanggapan responden dari Paling Tinggi sampai yang paling rendah Tentang Dimensi Kualitas Layanan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis, dapat dilihat pada Tabel 4.2 dibawah ini :

Tabel 4.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Kualitas Layanan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis

No	Variabel	Mean	Rangking
1	Kenyamanan	4,20	3
2	Keamanan	4,29	1
3	Kemudahan	4,26	2
4	Desain	4,10	4
5	Sistem Aplikasi	3,56	5

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 4.2 diatas Dimensi keamanan mempunyai skor tertinggi dengan angka Spesifikasi 4,29 mendapatkan rangking pertama, dimensi kemudahan mempunyai skor dengan angka Spesifikasi 4,26 mendapatkan rangking kedua, dimensi kenyamanan mempunyai skor dengan angka spesifikasi 4,20 mendapatkan rangking ketiga, dimensi desain mempunyai skor dengan angka spesifikasi 4,10 mendapatkan rangking keempat dan dimensi sistem aplikasi mempunyai skor dengan angka spesifikasi 3,56 mendapatkan rangking kelima. Banyak responden yang

memilih indikator keamanan dengan demikian, keamanan ketika menggunakan *Mobile Banking* memenuhi standar yang telah diinginkan dan memenuhi spesifikasi yang dijanjikan kepada nasabah.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan menganalisa data, adapun kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Dimensi keamanan mempunyai skor tertinggi dengan angka Spesifikasi 4,29 mendapatkan rangking pertama
2. Dimensi kemudahan mempunyai skor dengan angka Spesifikasi 4,26 mendapatkan rangking kedua
3. Dimensi sistem aplikasi mempunyai skor dengan angka Spesifikasi 4,15 mendapatkan rangking ketiga
4. Dimensi kenyamanan mempunyai skor dengan angka Spesifikasi 4,2 mendapatkan rangking keempat
5. Dimensi desain mempunyai skor dengan angka Spesifikasi 4,09 mendapatkan rangking kelima

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran-saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Bank
   Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis harus lebih aktif lagi mengajak nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* untuk mempermudah transaksi perbankan nasabah. Hasil penelitian isi diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak bank juga untuk pengetahuan nasabah tentang *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
   Kinerja yang dimiliki perbankan yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah tidak hanya faktor kualitas pelayanan saja. Sehingga disarankan kepada peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi, sehingga hasil penelitiannya lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Adila Mariatul. (2017) Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (studi kasus pada PT Bank BRI KC magonda Depok), skripsi UIN Hidayatullah Jakarta,16-21

Arcand, Promtep, dan Brun. (2016). Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (*M-Banking*) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah, *Jurnal Ekonomi Syariah* Universitas Airlangga, 2-3

Brown dalam Hardiansyah. (2011) *Reformasi pelayanan public*. Bumi Aksara, Yogyakarta

Chandra. (2012) *Service Quality And Stastisfaction,* Edisi 3 Andi Offset, Yogyakarta

Febriana. (2016) *The Influence Of Mobile Banking Quality On Customersatisfaction of BCA (A study on BCA mobile Banking users in Bandung city) exproseding of management* 3 (2) hlm 1

Hariansyah fajar Akbar. (2019) Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon.

Indah, D.R. (2016) Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BNI 46 cabang langsa. *Jurnal manajemen keuangan* 6, (2) hlm 547.

Kotler. (2016) *Manajemen Pemasaran*. (Terjemahan, Edisi ke -13 jilid 2) Erlangga, Jakarta

Muammar Arafat Yusmad .(2018) Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik Yogyakarta, Deepublish, 2018

Sujarweni, V. Wiratna. (2014) *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Kelompok Gramedia, Jakarta.

Sugiyono. (2012) *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung

Sugiyono. (2013*)* *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,danR&D.*Alfabeta,BandungSugiyono. (2015) *Sampel Dan Analisis Data*. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.

Sulistya. (2019) Pengaruh Sistem *Marketing* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Bengkalis.

Tumewah Elvriati. (2020) *The Effect Of M-Banking Service Quality And Customer Perceived Value To Satisfaction And Loyalty Of Bank XYZ Customers Many Banks In Indonesia Have Been Conducting Surveys To Customers Related To Services At Branch Offices (Branch Service Quality) And Customer Engagement With Results That Continue To Growevery Year.*

Wardhana, Ikbar. (2016) Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. http://www.bi.go.id/mengenal.electronic.banking.pdf di akses pada 10 Juli 2021.

Yuliardi, R., & Nuraeni, Z. (2017). Statistika penelitian plus tutorial SPSS. edisi pertama Innosain, Yogyakarta