

Pengaruh Fasilitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Transaksi Nasabah Perbankan

Dr. Gairah Sinulingga, SE., MM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan informasi berupa penjelasan yang lebih mendalam tentang pengaruh fasilitas mobile banking terhadap kepuasan transaksi nasabah. Dan memperoleh hasil olahan data tentang seberapa besar pengaruh fasilitas mobile banking terhadap kepuasan transaksi nasabah.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini data yang diperoleh baik yang bersifat kuantitatif maupun yang bersifat kualitatif yang diteliti dengan menggunakan metode deskriptif verifikatif, yakni dengan cara wawancara dan memberikan kuesioner kepada para responden sebagai sarana untuk memperoleh data yang akurat.

Hasil Penelitian menunjukkan Fasilitas mobile banking mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan transaksi nasabah karena memiliki jumlah presentasi 84,7% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain sebesar 15.3%. Analisa korelasi memperoleh nilai r sebesar 0,920. Karena angka tersebut mendekati angka 1, maka dapat disimpulkan bahwa antara fasilitas mobile banking terhadap kepuasan nasabah memiliki hubungan sangat kuat. Persamaan regresi diperoleh hasil $Y = 9,345 + 0,976X$, disimpulkan bahwa jika tidak ada fasilitas mobile banking, maka kepuasan transaksi nasabah tetap ada sebesar 9,345. Hipotesis dibuktikan atas koefisien regresi variabel bebas dengan uji t, diperoleh hasil bahwa koefisien variabel X terhadap kepuasan transaksi signifikan. Hal tersebut dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar $12,461 > t_{tabel} 1,701$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Kata kunci : Fasilitas Mobile Banking, Kepuasan Transaksi Nasabah.

1. PENDAHULUAN

Di era modern sekarang ini, kebutuhan masyarakat semakin dimudahkan dengan adanya fasilitas-fasilitas diberbagai bidang strategis dalam mengembangkan perekonomian dan pengembangan nasional. Kegiatan utama perbankan adalah menghimpun dana dari masyarakat. Hal ini berkaitan dengan fungsi bank sebagai perantara (*intermediary*) antara pihak kelebihan dana (*surplus of funds*) dan pihak yang memerlukan dana (*lack of funds*).

Dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud bank adalah "Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatnya taraf hidup rakyat banyak". Dalam hal ini bank merupakan alat pemerintah dalam membangun perekonomian negara, melalui semua jenis pembiayaan, yaitu sebagai *financial intermediary* (perantara keuangan) yang memberikan kontribusi terhadap pendapatan negara.

Kegiatan yang dilakukan dalam industri perbankan adalah *funding* dan *lending*. *Funding* adalah kegiatan menghimpun dana atau membeli dana dari masyarakat dengan cara menawarkan berbagai jenis simpanan. *Lending* adalah kegiatan menyalurkan dana atau menjual dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat melalui pemberi pinjaman atau kredit.

Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Bank pada masa sekarang ini mengembangkan berbagai macam fasilitas-fasilitas perbankan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Salah satu fasilitas yang dikembangkan oleh perbankan yaitu *Mobile Banking* merupakan sistem layanan dari sebuah lembaga keuangan seperti bank untuk melakukan sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui *smart phone*. *Mobile banking* menjadi salah satu fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah dalam melakukan transaksi, juga menjadi peluang bagi pihak perbankan karena dapat

yang dapat membantu kegiatan transaksi perbankan masyarakat menjadi lebih mudah diakses dengan menggunakan *smartphone*.

memfasilitasi nasabah demi mencapai kepuasan dan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi.

Oleh karena alasan kemudahan dan kegunaannya mulai banyak nasabah menggunakan *mobile banking*. Terdapat banyak faktor yang menyebabkan nasabah menaruh uang di bank pilihannya. Mulai dari kedekatan lokasi, layanan yang memuaskan, tingkat keamanan, fasilitas kemudahan transaksi, sampai dengan faktor lainnya. Namun yang paling menarik dianalisa adalah faktor fasilitas kemudahan bertransaksi. Hal ini dikarenakan bahwa pada faktor inilah tingkat persaingan yang terjadi antar bank cukup tinggi.

Berbagai alasan nasabah menggunakan *mobile banking* yaitu: praktis karena tidak perlu datang ke bank atau ATM (46,5%), transaksi menjadi lebih cepat (32,7%), mempermudah untuk cek saldo melalui *smart phone* (17,8%), mempermudah mencari informasi tentang produk bank (3%), dan cara pengoprasiannya mudah (1%) (MARS Research Specialist, 2010).

PT. Bank Sinarmas Tbk. merupakan salah satu penyedia layanan perbankan yang salah satu cabangnya berada di Cibubur, yang menjalankan fungsinya sebagai penghimpun dana masyarakat, mendukung kelancaran pembayaran (penerimaan setoran, transfer, kliring) dan mendukung kelancaran transaksi Internasional. Dalam menjalankan fungsinya, banyak faktor-faktor yang mengurangi minat nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan yang ada di Bank Sinarmas beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu kantor-kantor cabang yang dimiliki, belum terlampau banyak juga mesin ATM yang belum tersebar di setiap sektor wilayah. Dalam pengembangan bisnisnya dengan keterbatasan yang ada, Bank Sinarmas terus melakukan inovasi dan mengupayakan layanan yang prima bagi nasabah sehingga nasabah memperoleh kepuasan dengan kemudahan, kenyamanan dan keamanan

dalam bertransaksi menggunakan jasa layanan Bank Sinarmas. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada Bank Sinarmas menciptakan fasilitas mobile banking yang dinamakan Sinarmas mobile banking (Simobi+). Fasilitas tersebut diharapkan dapat membantu nasabah untuk melakukan kegiatan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah menggunakan smartphone. Dengan adanya fasilitas-fasilitas yang diberikan dan dikembangkan oleh Bank Sinarmas diharapkan dapat memenuhi kepuasan nasabah melakukan transaksi perbankan.

a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai:

- i. Untuk memperoleh informasi mengenai pengaruh fasilitas mobile banking terhadap kepuasan transaksi nasabah Bank Sinarmas KCP Cibubur
- ii. Untuk memperoleh hasil kajian berupa informasi dan olahan data mengenai seberapa besar pengaruh fasilitas mobile banking terhadap kepuasan transaksi nasabah Bank Sinarmas KCP Cibubur.

2. KAJIAN PUSTAKA

Fasilitas Mobile Banking

Mobile banking adalah suatu aplikasi penerapan *mobile commerce* yang berfokus terhadap masalah finansial perbankan. Sehingga memungkinkan dilakukannya kegiatan-kegiatan seperti kegiatan yang dapat dilakukan melalui mesin ATM (*Automated Teller Machine*) dengan memanfaatkan perangkat *mobile*. (Turban, 2004)

Gummesson dan Lovelock (2004) mengungkap bahwa layanan *mobile banking (m-banking)* dibagi menjadi empat bagian, yaitu:

- i. *speed*, yaitu kecepatan dan kemudahan nasabah dalam melakukan layanan *m-banking*
- ii. *Security*, yaitu jaminan kerahasiaan dalam setiap layanan *m-banking*.

- iii. *Accuracy*, yaitu ketetapan dan keakuratan dalam memperoleh informasi mengenai m-banking.
- iv. *Trust*, yaitu kepercayaan nasabah terhadap bank dimana dilakukannya layanan m-banking.

Elemen layanan *speed* dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan lebih cepat sehingga meningkatkan kepuasan nasabah terhadap kecepatan dan kemudahan bertransaksi (kepuasan atas kecepatan). Elemen layanan *security* dapat menjamin kerahasiaan data transaksi dan data nasabah sehingga nasabah merasa puas atas jaminan keamanan menggunakan fasilitas *mobile banking* (kepuasan atas keamanan). Elemen layanan *accuracy* dapat memberikan informasi ata transaksi dan data keuangan nasabah secara akurat sehingga nasabah merasa puas atas tingkat keakurasian layanan *mobile banking* (kepuasan atas akurasi). Elemen layanan *trust* dapat memberikan kepercayaan nasabah atas kredibilitas layanan *mobile banking* yang dibrikan oleh pihak bank sehingga nasabah akan percaya atas layanan *mobile banking* (kepuasan atas kepercayaan).

Wardhana Aditya (2015) Nurtastuti (2011) dan Mallat *et al.* (2004) menyatakan bahwa layanan *mobile banking* ditujukan untuk memberikan kemudahan, keamanan, keakurasian, dan kepercayaan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dan merupakan bentuk layanan yang bertujuan meningkatkan kepuasan nasabah atas layanan yang diberikan oleh pihak bank.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kerja lain) dan kerja actual yang dirasakan setelah pemakaiannya (Day dalam Tjiptono, 2002:24).

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapan telah terpenuhi atau terlampaui, jika pelanggan berharap barang tersebut akan berfungsi dengan baik.

Jika tidak pelanggan akan kecewa. Maka perusahaan harus menemukan cara untuk mengatasi masalah tersebut sehingga pelanggan bisa menjadi puas. Pelanggan yang puas akan melakukan bisnis lebih banyak dan lebih sering dengan suatu perusahaan, sehingga keuntungan perusahaan semakin besar (Gerson, 2002:24).

Kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- i. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan
- ii. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas .
- iii. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
- iv. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
- v. Faktor pribadi dari konsumen yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi (Zeithaml dan Bitner, 2003).

Studi Empiris

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Fitriya Handayani, pada bulan Maret hingga Juli 2017, dengan judul : Pengaruh Fasilitas *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Central Asia, Tbk KCP Depok Asri.

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan informasi berupa penjelasan yang lebih mendalam tentang pengaruh fasilitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Dan memperoleh hasil dari olahan data tentang seberapa besar pengaruh fasilitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah data yang diperoleh baik yang bersifat kuantitatif maupun yang bersifat kualitatif diteliti dengan

menggunakan metode deskriptif, yakni dengan bentuk kajian lapangan dan survey langsung baik melalui wawancara atau kuesioner maupun observasi berupa pengamatan langsung.

Berdasarkan perhitungan dengan persamaan regresi linier sederhana antara X dan Y adalah $Y = 9,099 + 0,990X + e$, maka ini berarti apabila ada peningkatan fasilitas *mobile banking* sebesar 1 poin, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan menjadi sebesar $9,099 + 0,990(1) = 10,089$. Sedangkan hasil dari $\text{sig} < 0,05$ artinya signifikan. Sedangkan $t_{\text{hitung}} = 10,101$ dan $t_{\text{tabel}} = 2,011$. Maka variabel fasilitas *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan berdasarkan analisa koefisien korelasi diperoleh nilai $r = 0,825$ ini berarti ada hubungan kuat dan positif yang menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas *mobile banking* pada umumnya dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Sedangkan hasil KD (R^2) = 68,0%. Artinya 68,0% variabel independen, yaitu fasilitas *mobile banking* dapat menjelaskan oleh variabel dependen, yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya 32,0% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini

3. Metode Penelitian

Penelitian adalah pencarian atas sesuatu untuk menemukan kebenaran dengan penekanan bahwa pencarian ini dilakukan terhadap masalah-masalah yang sifatnya dapat dipecahkan. Sedangkan metode penelitian menceritakan bagaimana suatu penelitian dilakukan secara berurutan yaitu dengan alat yang digunakan dan prosedur bagaimana suatu penelitian dapat dilakukan.

Berdasarkan tujuan utama dalam penelitian ini yaitu untuk menjelaskan pengaruh fasilitas *mobile banking* terhadap kepuasan transaksi nasabah Bank Sinarmas KCP Cibubur, maka penelitian ini termasuk jenis penelitian kausalitas dan menggunakan metode kuantitatif sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2004).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap responden yang telah ditentukan dan studi pustaka.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

Data primer menurut Umi Narimawati (2008:98) data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2016). Berikut susunannya: sangat setuju (SS), setuju (S), ragu-ragu (R), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS).

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2008:402). Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur, dan bacaan yang berkaitan dengan penelitian.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan yaitu nasabah aktif yang menggunakan Simobi+, Kata Populasi dalam statistika menunjuk pada sekumpulan individu yang memiliki karakteristik khas menjadi perhatian dalam suatu penelitian (Sambas Ali Muhidin, 2009). Sampel yang diteliti yaitu nasabah aktif pengguna *mobile banking*, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Teknik *sampling* yang digunakan yaitu teknik *convenience sampling*. *Convenience sampling* berarti inti sampel yang ditarik mudah dihubungi, tidak menyusahkan, mudah untuk mengukur, dan bersifat kooperatif (Husein Umar, 2010:160). Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah pengguna *mobile banking* bank Sinarmas dengan transaksi diatas 15 per bulannya sejumlah 30 orang.

Teknik Analisis Data

Metode analisis yang data yang digunakan adalah analisis kuantitatif, dimana analisis ini digunakan terhadap data yang berwujud angka-angka dan diolah dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Services Solutions*). Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan satu atau beberapa kejadian lainnya

4. Hasil & Pembahasan

Uji Regresi Linear Sederhana

Persamaan regresi linear sederhana yang didapat dari penelitian ini, variabel X dan variabel Y = $9,345 + 0,976X$, hal iniberarti apabila ada peningkatan variabel fasilitas *mobile banking* sebesar 1, maka kepuasan nasabah transaksi akan mengalami peningkatan sebesar 0,976.

Uji Analisis Koefesien Korelasi (r)

Dapat dijelaskan bahwa korelasi antara fasilitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah diperoleh sebesar 0,920. Karena angka tersebut mendekati angka 1, maka antara fasilitas *mobile banking* dan kepuasan transaksi nasabah memiliki hubungan yang sangat kuat.

Analisa Koefesien Determinasi (R²)

Hasil olah daya menunjukkan nilai *R square* adalah 0,847 atau 84,7%. Hal ini berarti dalam variabel X, yaitu fasilitas *mobile banking* mampu menjelaskan variabel Y, yaitu kepuasan transaksi nasabah sebesar 84,7% dan selebihnya 15,3% (100%-84,7%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam analisa atau penelitian.

Uji Hipotesis (Uji t)

Diketahui besarnya nilai t_{hitung} variabel bebas yaitu fasilitas *mobile banking* dengan variabel terikat kepuasan nasabah sebesar 12,461, nilai t_{hitung} variabel bebas tersebut lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,701 pada α 0,05

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada pengaruh fasilitas *mobile banking* terhadap kepuasan transaksi nasabah melalui kuesioner yang disebar kepada 30 responden, maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

- i. Fasilitas *mobile banking* mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan transaksi nasabah karena memiliki jumlah presentasi 84,7% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain sebesar 15.3%. Analisa korelasi memperoleh nilai r sebesar 0,920. Karena angka tersebut mendekati angka 1, maka dapat disimpulkan bahwa antara fasilitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah memiliki hubungan sangat kuat.
- ii. Persamaan regresi diperoleh hasil $Y = 9,345 + 0,976X$, disimpulkan bahwa jika tidak ada fasilitas *mobile banking*, maka kepuasan transaksi nasabah tetap ada sebesar 9,345.
- iii. Hipotesis dibuktikan atas koefisien regresi variabel bebas dengan uji t , diperoleh hasil bahwa koefisien variabel X terhadap kepuasan transaksi signifikan. Hal tersebut dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 12,461 > t_{tabel} 1,701, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- iv. Berdasarkan hasil analisis regresi dan pengujian, maka dapat diketahui bahwa variabel bebas, yaitu fasilitas *mobile banking* mempengaruhi kepuasan transaksi nasabah pada Bank Sinarmas KCP Cibubur. Dari hasil kesimpulan tersebut dapat diartikan bahwa untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Sinarmas KCP Cibubur, perlu ditingkatkan lagi variabel bebas yang memberikan nilai persamaan regresi tersebut.

sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa fasilitas *mobile banking* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan transaksi nasabah.

6. Saran

Hasil dari penelitian yang memperoleh data dari 30 responden, yaitu nasabah Bank Sinarmas KCP Cibubur. Maka, dapat disampaikan rekomendasi berupa saran-saran yang membangun untuk mempertahankan atau mengevaluasi hal yang sudah dilakukan, diantaranya :

- i. Variabel-variabel yang digunakan sudah cukup baik. Diharapkan agar Bank Sinarmas KCP Cibubur dapat mempertahankan atau meningkatkan benefit fasilitas *mobile banking* demi kepuasan nasabah.
- ii. Bagi nasabah diharapkan bisa lebih selektif untuk menggunakan layanan atau fasilitas yang sudah disediakan oleh bank.
- iii. Bagi perusahaan atau Bank Sinarmas KCP Cibubur diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk meningkatkan kepuasan transaksi nasabah, seperti meningkatkan kerahasiaan data transaksi sehingga terjamin keamanannya serta informasi pemotongan biaya dalam penggunaan fasilitas *mobile banking* yang dibebankan.
- iv. Bagi akademisi, kesimpulan penelitian ini akan terus berubah seiring berjalannya waktu untuk berinovasi dalam pemasaran produk, seperti sistem pemasaran produk lembaga keuangan, teknologi yang diterapkan, serta varian produk yang dihasilkan, dan kualitas penyedia layanan jasa dan lain-lain. Semoga penelitian ini dapat menjadi referensi bacaan dan studi empiris untuk melakukan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Kotler & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Edisi ke 13 Jakarta : Erlangga

Wardhana, Aditya 2015. *Jurnal Manajemen*, Bandung : DeReMa

<http://www.viva.co.id/digital/digilife/521465-2015-pengguna-mobile-banking-capai-1-75-miliar>

https://id.wikipedia.org/wiki/Elektronik_Pe_rbankan_M-Banking

<http://www.contohsurat.co.id/2016/08/manajemen.html>

<https://belajarmanagement1.wordpress.com/fungsi-fungsi-manajemen/>

<http://ochelandking.blogspot.co.id/2010/04/fungsi-bisnis-manajemen-industri.html>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Bisnis>

<http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-pilar/>

<http://febisetiadi.blogspot.co.id/2013/12/makna-dan-isi-dari-4-pilar-kebangsaan.html>

<http://esoeroto.blogspot.co.id/2013/06/apa-itu-empat-pilar-kebangsaan.html>

<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/14128/SKRIPSI%20LENGKAP%20MAYA.pdf?sequence=1>

<https://www.shinhan.co.id/index.php/article-listings/read/pengertian-mobile-banking>

<https://pintarstudi.blogspot.co.id/2016/01/pengertian-manajemen-menurut-para-ahli.html>

<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2698/Bab%202.pdf?sequence=4>

<https://catatanmarketing.wordpress.com/tag/marketing-menurut-para-ahli/>

<http://digilib.unila.ac.id/6528/15/BAB%20I.pdf>

www.banksinarmas.com/blog/?p=1365

<http://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-a-b-i-l-i-t-a-s/>

<http://dwiconsultant.blogspot.co.id/2011/11/uji-multikolinearitas.html?m=1>

theorymethod.blogspot.co.id/2015/12/jenis-dan-sumber-data.html?m=1