

Pengaruh Kemudahan Transaksi, Kemampuan Akses dan Layanan BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah

Ranti Rahayu¹, Pranoto Effendi², Firmansyah³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ekonomi Islam SEBI

rantirahayu309@gmail.com¹

ABSTRACT

This research aims to determine the impact of ease of transactions, access capabilities and BSI Mobile services on customer satisfaction (Study in the Sawangan Community - Depok). This research is quantitative research. The data obtained was based on a questionnaire distributed via Google Form to 100 respondents from the people of Sawangan District, Depok City. Using the SEM-PLS (Structural Equation Modeling - Partial Least Square) tool with the SmartPLS version 3 application, it conducts outer model and inner model testing. The results of the research show that all the three factors i.e. the ease of BSI Mobile transactions, the ability to access BSI Mobile, and the BSI Mobile service have positive and significant effects on customer satisfaction.

Keywords : *ease of transaction; accessibility; service; customer satisfaction; mobile banking.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor kemudahan transaksi, kemampuan akses, dan layanan BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data yang diperoleh berdasarkan kuesioner yang disebar melalui *google form* sebanyak 100 responden masyarakat Kecamatan Sawangan Kota Depok. Dengan menggunakan alat SEM-PLS (*Structural Equation Modeling - Partial Least Square*) dengan aplikasi SmartPLS versi 3 melalui uji *outer model* dan *inner model*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga faktor yaitu kemudahan transaksi BSI *Mobile*, kemampuan akses BSI *Mobile*, dan layanan BSI *Mobile*, semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : *kemudahan transaksi; kemampuan akses; layanan; kepuasan nasabah.*

PENDAHULUAN

Di zaman globalisasi saat ini, kemajuan teknologi berkembang pesat melalui inovasi. Dengan adanya teknologi, manusia akan lebih mudah melakukan aktivitasnya, salah satu kemajuan teknologi informasi yang paling berdampak adalah internet (Situmorang dkk., 2022). Saat ini perbankan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankan dengan menjadikan layanan berbasis teknologi informasi, yaitu perbankan seluler, dengan salah satu layanan perbankan yang ditawarkan melalui *smartphone* dikenal dengan *mobile banking*.

Mobile banking ini merupakan pilihan layanan di sektor perbankan yang menerapkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan mempermudah kegiatan bertransaksi mereka.

Kini hampir seluruh bank konvensional dan bank syariah menyediakan layanan perbankan melalui aplikasi seluler yang disebut dengan *mobile banking* (Amalia & Hastriana, 2022). Dengan adanya *mobile banking* ini dapat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus pergi ke bank atau mengantre di ATM, hanya dengan melalui *smartphone* dan memiliki internet sudah bisa melakukan transaksi setiap saat.

Menurut Kotler dan Keller (2017) dalam Rahim dkk. (2022) salah satu indikator keberhasilan suatu bank yang menjalankan bisnis secara profesional adalah kepuasan nasabah atas layanan yang diberikan. Kemampuan bank untuk memberikan layanan berkualitas tinggi akan meningkatkan citra perusahaan, mempertahankan pelanggan yang sudah ada, dan menarik pelanggan baru. Semakin baik kualitas layanan bank, baik dalam transaksi maupun kegiatan keuangan lainnya, semakin cepat nasabah akan memilih produk yang ditawarkan. Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berdampak positif pada kepuasan nasabah (Rahim dkk., 2022).

Berdasarkan survei data yang didapatkan peneliti melalui *Google Play Store*, bahwa pelanggan yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile* memberikan *rating* satu sampai dengan lima beserta ulasannya untuk aplikasi tersebut terhadap pelayanan yang dirasakan. Nasabah memberikan ulasan positif, karena merasa aplikasi BSI *Mobile* mudah digunakan di mana saja dan responsif, fitur-fiturnya juga mudah digunakan, nyaman, transaksi finansialnya pun dapat dilakukan dengan lancar sehingga memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna aplikasi BSI *Mobile*.

Tentunya tidak hanya penilaian yang baik yang didapatkan, penilaian yang negatif juga tidak dapat dihindari. Dengan meningkatnya jumlah pelanggan yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile*, tidak menutup kemungkinan beberapa pelanggan tidak puas dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Oleh karenanya tidak semua pengguna merasakan kepuasan, sehingga masih banyak yang merasa tidak puas. Salah satu bukti penilaian yang didapat peneliti melalui *Google Play Store* adalah dilihat dari *rating* dan ulasan yang disampaikan para pelanggan mengenai keluhan dan ketidakpuasannya dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile* dan beberapa permasalahan yang dialaminya.

Dari pelanggan yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile*, peneliti melihat adanya keluhan yang dilontarkan pelanggan yang menimbulkan kekhawatiran dan rasa tidak nyaman yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kemudahan transaksi akibat sering terjadi kesalahan (*error*) dan kegagalan bertransaksi ketika pada saat melakukan pembayaran dan transfer sehingga saldo dalam *m-banking* sudah berkurang namun ke rekening yang dituju belum sampai, kemudian kemampuan akses akibat sulitnya menggunakan fitur yang ada pada BSI *Mobile* seperti tidak bisa isi ulang *e-wallet*, dan melakukan transaksi *QRIS*, dan layanan akibat sering terjadi gangguan *server* walaupun internet lancar sehingga terkadang kesulitan dalam membuka aplikasi.

Adapun permasalahan yang ramai dilontarkan pelanggan belakangan ini adalah kesulitan mengakses layanan yang ada di aplikasi BSI *Mobile*, membuat aktivitas pembayaran, pembelian, dan transfer pun sulit dilakukan. Dan yang berakibat fatalnya adalah ketika pada saat melakukan transfer, uang yang ada di rekening sudah berkurang namun ke rekening yang dituju belum sampai padahal nomor rekening sudah benar dan terjadi dalam beberapa hari, uangnya entah sampai ke mana. Hal tersebut tentu saja dapat merugikan pelanggan sehingga mempengaruhi kepuasan.

Menurut Kotler dan Keller (2017) kepuasan pelanggan merupakan suatu bentuk perasaan puas atau tidak puas ketika membandingkan produk yang diharapkan dengan produk tersebut. Pelanggan akan merasa senang dan puas jika produk yang diharapkan sesuai, sedangkan pelanggan merasa tidak puas apabila setelah mengkonsumsi produk tidak sesuai dengan harapannya (Harahap, 2020).

TINJAUAN LITERATUR

1. Kemudahan Transaksi

Menurut Jogiyanto dalam Afifah Miftakhul jannah & Hastari (2023), kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan membuat mereka tidak perlu melakukan apa pun. Dari definisi ini, dapat disimpulkan bahwa kemudahan ini adalah kepercayaan dalam proses pengambilan keputusan. Individu akan menggunakan sistem informasi yang dianggap mudah (Jannah & Hastari, 2023).

Indikator kemudahan transaksi menurut Vankatesh dan Davis dalam Widyaningsih (2022) adalah praktis dan mudah, mudah dipahami, fleksibel untuk digunakan, tidak membutuhkan banyak usaha serta mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan pelanggan

Penelitian yang ditulis oleh Amalia & Hastriana (2022) membuktikan bahwa kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi berpengaruh positif dan signifikan. Penelitian Hafizh dkk. (2023) juga terdapat pengaruh positif signifikan, yang mana dapat disimpulkan bahwa kemudahan transaksi BSI *Mobile* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dari tinjauan tentang kemudahan transaksi dan hasil penelitian sebelumnya, maka diajukan hipotesis pertama :

H₁ : Kemudahan transaksi BSI *Mobile* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Kemampuan Akses

Tan dan Teo dalam Novi (2011) mengemukakan pendapat bahwa kemampuan untuk mengakses layanan perbankan melalui perangkat seluler memfasilitasi pengadopsian teknologi tersebut dan kemampuan untuk mengakses *mobile banking* mendorong pengguna untuk mempersiapkan teknologi menjadi lebih baik (Novi, 2011). Kemampuan akses yang diberikan kepada nasabah, akan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan.

Menurut Pangestu (2022) penggunaan BSI *mobile* melalui *smartphone* dan internet akan lebih memudahkan kemampuan akses apabila sarana teknologi yang tersedia memadai. Indikator kemampuan akses terdapat 3 yaitu penggunaan BSI *mobile* sering terjadi permasalahan atau tidak, pengguna aplikasi merasa adanya kecepatan pemrosesan yang baik, dan BSI *Mobile* mudah digunakan di mana saja.

Penelitian yang ditulis Pangestu (2022) membuktikan bahwa kemampuan akses BSI *Mobile* terhadap kepuasan berpengaruh positif signifikan. Maka diajukan hipotesis kedua :

H₂ : Kemampuan akses BSI *Mobile* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Layanan

Layanan adalah tawaran yang berbentuk jasa dan tidak berupa barang yang memberikan nilai (*value*) kepada konsumen. Perilaku produsen ini ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta untuk mencapai kepuasan yang diharapkan konsumen (Mundir & Hayati, 2021).

Menurut Jogiyanto dalam Makmuriyah & Vanni (2020) mengemukakan bahwa apabila seseorang merasakan kemudahan dalam menggunakan suatu layanan, maka mereka akan lebih tertarik untuk menggunakannya. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016), terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan dalam menilai kualitas layanan (Hidayah dkk., 2022):

1. *Reliability* (Kehandalan), adalah keahlian suatu perusahaan untuk memberikan layanan yang tepat dan memuaskan
2. *Responsiviness* (Daya tanggap), adalah keinginan karyawan untuk melayani pelanggan dengan cepat dan tanggap serta berkomunikasi dengan jelas tentang informasi.
3. *Assurance* (Jaminan), adalah menumbuhkan sifat amanah
4. *Empathy* (Empati), adalah memperhatikan pelanggan untuk memahami kebutuhan mereka
5. *Tangibles* (Bukti fisik), adalah kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan fasilitas fisik sebagai bukti nyata dari layanan yang diberikan.

Penelitian yang ditulis Rosana & Lisman (2023) bahwa layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Harahap (2020) hasil penelitiannya berpengaruh signifikan. Maka diajukan hipotesis ketiga :

H₃ : Layanan BSI *Mobile* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah metode kuantitatif, yang mana dalam penelitian ini alat analisis yang digunakan adalah PLS SEM dengan aplikasi SmartPLS. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada masyarakat Kecamatan Sawangan Kota Depok dengan populasi seluruh masyarakat Kecamatan Sawangan yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.

Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi menggunakan rumus Slovin yang menghasilkan 100 responden, dengan sesuatu kriteria tertentu yaitu mereka yang berdomisili di Kecamatan Sawangan, Kota Depok serta pernah atau sedang menggunakan BSI *Mobile*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil data yang didapat dari jawaban 100 responden kemudian dihitung dan dianalisis dengan hasil sebagai berikut:

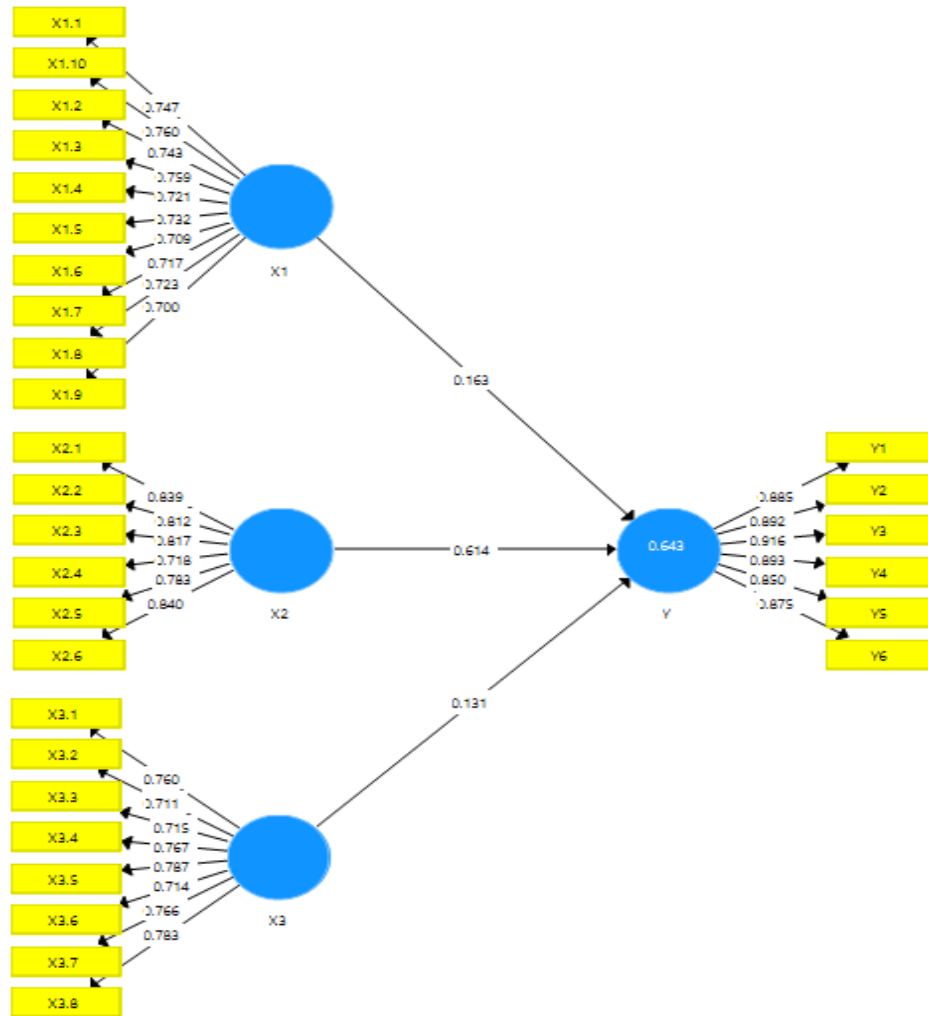
1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengujian model pengukuran (*Outer Model*) dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas data (Nugroho, 2014). *Outer model* dievaluasi dengan menggunakan beberapa uji, yakni *convergent validity*, *discriminant validiy*, dan *Average Variance Extracted (AVE)*. Berikut pengukuran *Outer Model* :

Tabel 1 Hasil Loading Factor

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0,747			
X1.10	0,760			
X1.2	0,743			
X1.3	0,759			
X1.4	0,721			
X1.5	0,732			
X1.6	0,709			
X1.7	0,717			
X1.8	0,723			
X1.9	0,700			
X2.1		0,839		
X2.2		0,812		
X2.3		0,817		
X2.4		0,718		
X2.5		0,783		
X2.6		0,840		
X3.1			0,760	
X3.2			0,711	
X3.3			0,715	
X3.4			0,767	
X3.5			0,787	
X3.6			0,714	
X3.7			0,766	
X3.8			0,783	
Y1				0,885
Y2				0,892
Y3				0,916
Y4				0,893
Y5				0,850
Y6				0,875

Sumber : data diolah menggunakan SmartPLS, 2024



Sumber: data diolah menggunakan SmartPLS, 2024

Gambar 1 Outer Loading

Berdasarkan Tabel 1 dan Gambar 1 dapat diketahui bahwa dari seluruh indikator variabel yang diolah melalui uji *loading factor* dan *outer model* menghasilkan nilai di atas 0,70 yang dapat disimpulkan bahwa data adalah valid.

Tabel 2 Hasil AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kemudahan Transaksi (X1)	0.535
Kemampuan Akses (X2)	0.644
Layanan (X3)	0.564
Kepuasan (Y)	0.784

Sumber : data diolah melalui SmartPLS, 2024

Nilai *average variance extracted* (AVE) dapat dikatakan reliabel jika nilai lebih dari 0,5. Dari Tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa hasil nilai AVE Kemudahan Transaksi sebesar 0.535, Kemampuan Akses sebesar 0.644, Layanan sebesar 0.564,

dan kepuasan sebesar 0.784. Hal ini dapat disimpulkan bahwa seluruh hasil nilai AVE adalah reliabel.

2. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model struktural atau disebut dengan *inner model* adalah untuk menunjukkan hubungan antar variabel laten, kekuatan model struktural ini dapat dilihat dari nilai R2 variabel laten endogen (Nugroho, 2014).

Tabel 3 R-square

	R Square	Adjusted R Square
Kepuasan (Y)	0.643	0.632

Sumber : data diolah melalui SmartPLS, 2024

Besarnya pengaruh kemudahan transaksi, kemampuan akses dan layanan BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah sebesar 0.643 atau 64.3%.

Tabel 4 Hasil uji signifikan

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Kemudahan Transaksi -> Kepuasan	0,163	0,173	0,080	2,039	0,042
Kemampuan Akses -> Kepuasan	0,614	0,613	0,103	5,965	0,000
Layanan -> Kepuasan	0,131	0,139	0,047	2,798	0,005

Sumber : data diolah melalui SmartPLS, 2024

Kemudahan Transaksi BSI *Mobile* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan t-statistik (2,039>1,96) atau p-value (0,042<0,05). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima. Kemampuan Akses BSI *Mobile* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan t-statistik (5,965>1,96) atau p-value (0,000<0,05). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima. Layanan BSI *Mobile* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan t-statistik (2,798>1,96) atau p-value (0,005<0,05). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dianalisis, dihitung dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa ketiga faktor dalam variabel eksogen yaitu Kemudahan Transaksi, Kemampuan Akses dan Layanan BSI *Mobile* semuanya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel endogen yaitu Kepuasan

Nasabah. Ini berarti ketiga faktor tersebut sangatlah penting untuk diperhatikan dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah.

Adapun saran untuk penelitian selanjutnya adalah mencari variabel eksogen lainnya di luar tiga faktor di atas karena masih ada varians sebesar 36% di variabel endogen yang belum dijelaskan. Untuk Bank Syariah Indonesia sendiri diharapkan dapat terus meningkatkan tiga faktor yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah ini yaitu yang pertama kemudahan transaksi dengan cara memberikan kemudahan pengoperasian, pengelolaan ekspetasi pengguna, dan manual yang mudah dipahami (Hafizh dkk., 2023). Yang kedua adalah kemampuan akses dengan cara meningkatkan kemampuan jaringan dan teknologi informasi agar terus stabil sehingga nasabah akan merasa puas (Yohani & Jannah, 2022). Yang terakhir adalah layanan, yaitu dengan cara memenuhi kebutuhan nasabah, empati terhadap keluhan dan menyeimbangkan harapan nasabah dengan janji yang ditawarkan agar mendapatkan penilaian yang baik dan nasabah merasa puas (Hafizh dkk., 2023).

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Islamic Sciences, Sumenep*, 1, 70–89.
- Hafizh, A., Inda, T., Rahma, F., & Jannah, N. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. September, 427–440. <https://doi.org/10.30868/Ad.V7i02.5133>
- Harahap, Z. (2020). Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1), 101–118. <https://doi.org/10.36908/Isbank.V6i1.151>
- Hidayah, N., Andriyati, S., Rismayani, V., & Victoria, V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 139–159.
- Jannah, A., & Hastari, D. (2023). Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Menggunakan M-Banking BSITerdapat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Sakti (JES)*, 12(1), 100-109. doi:10.36272/jes.v12i1.243
- Kotler, Philip and Lane Keller. (2017). *Marketing Manajement*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc
- Makmuriyah, A. N., & Vanni, K. M. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang). *Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 5(1), 37. <https://doi.org/10.32493/eduka.v5i1.6362>
- Mundir, A., & Lilik Nur Hayati. (2021). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap

- Kepuasan Nasabah Di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan. *Malia (Terakreditasi)*, 12(2), 243–256. <https://doi.org/10.35891/ML.V12i2.2668>
- Novi. (2011). Faktor-Fakktor Yang Mepengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking. *Phys. Rev. E*. <http://www.ainfo.inia.uy/digital/bitstream/item/7130/1/LUZARDO-BUIATRIA-2017.pdf>
- Nugroho, A. R. (2014). Aplikasi Partial Least Square Structural Equation Modelling Untuk Menilai Faktor Pencemaran Air Kali Surabaya. *Jurnal Purifikasi*, 14(2), 136–148. <https://doi.org/10.12962/j25983806.V14.I2.19>
- Nur Makmuriyah, A., & Marella Vanni, K. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang). *Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 5(1).
- Pangestu, D. (2022). Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile. *Jurnal Muamalat Indonesia - Jmi*, 2(2), 72–86. <https://doi.org/10.26418/jmi.V2i2.58961>
- Rahim, R., Fatira, M., & Karina, N. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking BSI. *Prosiding Konferensi Nasional Sosial dan Engineering Politeknik Negeri Medan*, 513–519.
- Rosana, H., & Lisman, M. (2023). (*Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Kota Pekanbaru Sudirman 2*). 5(2), 19–29.
- Situmorang, M. C., Norvadewi, & Yuliani, I. (2022). Pengaruh Fasilitas Mobile-Banking Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda. *Indonesian Scientific Journal Of Islamic Finance*, 1(1), 78–85.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra. (2016). Service, Quality & satisfaction, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Widyaningsih, M., Rameyza Z S, F., & Dwi R, A. (2022). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Pengetahuan Informasi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi BSI Mobile (Studi Kasus Nasabah BSI Kabupaten Sukoharjo). *Rizquna : Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah*, 1(2), 1–24. <https://journal.citradharma.org/index.php/rizquna>
- Yohani, R., & Jannah, N. (2022). Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bank Muamalat KCP Kisaran. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.