

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK JABAR BANTEN (BJB) KANTOR  
CABANG BANJAR**

Riza Faizal<sup>1</sup> , Rahma Aulia<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Keuangan dan Perbankan Politeknik Triguna Tasikmalaya

e-mail : [rizaifaizal72@gmail.com](mailto:rizaifaizal72@gmail.com)

**ABSTRAK**

Saat ini negara Indonesia telah memasuki *era society 5.0*, dimana masyarakat dapat menjalankan aktivitas dengan menggunakan teknologi *digital*. Adanya bantuan teknologi *digital* dapat membantu masyarakat dalam menjalankan beberapa kegiatan diantaranya belajar *online* dan bertransaksi *online*. Perbankan dituntut untuk beradaptasi dengan mengikuti perkembangan teknologi. Salah satu bentuk adaptasi tersebut adalah dengan menghadirkan layanan e-banking. Salah satu turunan produk dari *e-banking* yaitu *mobile banking* atau lebih dikenal dengan sebutan *mobile banking*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten (BJB) Kantor Cabang Banjar. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Kuantitatif. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran angket kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah sebesar 84,9% dan berdasarkan uji thitung sebesar 23,431 sedangkan ttabel sebesar 1,660. Kemudian thitung ini dibandingkan dengan dengan ttabel  $dk= n-2$  atau  $100-2=98$  ternyata thitung  $>$  ttabel ( $23,413 > 1,660$ ) artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Jabar Banten (BJB) Kantor Cabang Banjar.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan *Mobile Banking*, Kepuasan Nasabah**

**ABSTRACT**

*Indonesia has now entered the era of Society 5.0, where people can conduct activities using digital technology. The availability of digital technology can assist people in carrying out various activities, including online learning and online transactions. Banks are required to adapt to technological developments. One form of this adaptation is by providing e-banking services. One derivative of e-banking is mobile banking, better known as mobile banking. This study aims to determine the effect of mobile banking service quality on customer satisfaction at Bank Jabar Banten (BJB) Banjar Branch Office. The method used in this study is quantitative. The analytical tool used is simple linear regression analysis with the help of SPSS. The data collection technique used in this study was a questionnaire. The results showed that the influence of mobile banking service quality on customer satisfaction was 84.9%, with a calculated  $t$  of 23.431 and a table of 1.660. This*

calculated  $t$  was then compared with the  $t$ table ( $dk = n-2$  or  $100-2 = 98$ ). The calculated  $t > t$ table ( $23.413 > 1.660$ ) indicates a positive and significant influence between mobile banking service quality and customer satisfaction at Bank Jabar Banten (BJB) Banjar Branch Office.

**Keywords:** *Mobile Banking Service Quality, Customer Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Pendahuluan memuat latar belakang penelitian secara ringkas dan padat, serta tujuan penelitian. Persoalan pokok diutarakan sebagai alasan dilakukannya penelitian atau penulisan artikel, dengan mengacu pada telaah pustaka yang relevan dalam 5-10 tahun.

### A. Latar Belakang

Di era digital yang berkembang pesat, sektor perbankan terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin beragam. Salah satu inovasi yang paling signifikan adalah pengembangan layanan *mobile banking*. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan melalui perangkat seluler, memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi. Namun, kemudahan saja tidak cukup. Kualitas layanan yang ditawarkan menjadi faktor krusial dalam menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan indikator keberhasilan sebuah layanan dan menjadi kunci loyalitas jangka panjang.

Bank BJB Kantor Cabang Banjar sebagai salah satu lembaga perbankan di Indonesia, juga menghadapi tantangan ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji secara mendalam seberapa besar pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah mereka. Dengan memahami hubungan antara kedua variabel ini, diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi manajemen Bank BJB untuk terus meningkatkan kualitas layanannya. Penelitian ini memiliki urgensi untuk mengisi kesenjangan pengetahuan tentang bagaimana faktor-faktor spesifik dari kualitas layanan *mobile banking* secara langsung berkontribusi pada kepuasan nasabah di lingkungan perbankan lokal.

### B. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini Adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan hasil kajian tentang bagaimana kualitas layanan *mobile banking* BJB KC Banjar.
2. Untuk mendapatkan hasil kajian tentang bagaimana kepuasan nasabah pengguna layanan *mobile banking* BJB KC Banjar.
3. Untuk mendapatkan hasil kajian tentang pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BJB KC Banjar.

### C. Kajian Pustaka dan Kerangka Pemikiran

#### a. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan adalah evaluasi nasabah terhadap kinerja suatu layanan dibandingkan dengan ekspektasi mereka. Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance*

(jaminan), dan *empathy* (empati). Dalam konteks *mobile banking*, dimensi ini dapat diadaptasi menjadi indikator seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, akurasi data, keamanan, dan ketersediaan layanan pelanggan.

## **b. Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction)**

Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan ekspektasi mereka (Kotler & Keller, 2016). Kepuasan nasabah merupakan hasil akhir dari evaluasi emosional dan kognitif terhadap suatu layanan. Tingkat kepuasan yang tinggi akan mendorong nasabah untuk terus menggunakan layanan, merekomendasikannya kepada orang lain, dan membangun loyalitas.

## **c. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang diteliti yaitu pengaruh layanan *mobile banking* yang merupakan variabel independent dan kepuasan nasabah yang merupakan variabel dependen.

Menurut Arcand, dkk (2016) kualitas layanan *mobile banking* adalah penilaian konsumen keseluruhan terhadap kualitas dan keunggulan konten yang ada dalam aplikasi *mobile banking* tersebut. Indikator atau dimensi dalam mengukur kualitas layanan *mobile banking* menurut Rahmawati, CK dan Fianto, BA (2020)

1. Kenyamanan
2. Keamanan
3. Kemudahan
4. Desain
5. Sistem Aplikasi

Kepuasan pelanggan dapat diukur dari sejauh mana harapan pelanggan atau konsumen terpenuhi. Indikator yang dapat mengukur kepuasan pelanggan menurut Armaniah, Marthanti dan Yusuf (2019)

1. Kualitas Produk
2. Harga
3. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)
4. Emosional (*Emotional Factor*)
5. Biaya dan Kemudahan

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Metode Penelitian**

Metode penelitian menurut Sugiyono (2019:2) merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei yang bersifat deskriptif.

Menurut Sugiyono (2019:17) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### **B. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian,

---

di mana rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2019: 99). Adapun hipotesis yang digunakan Adalah sebagai berikut: “Diduga bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Jabar Banten (BJB) Kantor Cabang Banjar”.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui keterkaitan antara variabel X dan variabel Y, selanjutnya dilakukan pengujian signifikansi untuk menentukan apakah variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Uji ini dilakukan dengan program SPSS versi 27.

Nilai *t* tabel diperoleh pada taraf nyata yaitu pada  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan (*dk*) adalah  $100-2 = 98$  sehingga didapat angka 1.660.

Berdasarkan data yang diolah menggunakan (*Output program SPSS* versi 27) diketahui bahwa nilai *t* hitung  $23,431 > t$  tabel 0,1966. Sesuai dengan kriteria jika *t* hitung  $> t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank bjb KC Banjar.

## SIMPULAN DAN SARAN

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jabar banten (BJB) KC Banjar”, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas layanan *mobile banking* mencapai skor sebesar 1.838, mengacu pada tabel 4.11 mengenai klasifikasi penilaian indikator kualitas layanan *mobile banking* secara keseluruhan maka variabel ini dikategorikan baik. Pada variabel kualitas layanan *mobile banking*, indikator yang memiliki skor paling besar yaitu indikator kenyamanan mengenai pernyataan “Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi *mobile banking* dalam berbagai situasi” dengan besaran skor mencapai 401 yang dikategorikan baik.
2. Variabel kepuasan nasabah mencapai skor sebesar 1.789 mengacu pada tabel 4.19 mengenai klasifikasi penilaian indikator kepuasan nasabah secara keseluruhan variabel ini di kategorikan baik. Pada variabel kepuasan nasabah, Indikator yang memiliki skor paling besar yaitu kualitas pelayanan (*Service Quality*) mengenai pernyataan “Kemudahan dalam memperoleh bantuan teknis atau panduan dari *customer service* meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan” dengan besaran skor mencapai 363 yang dikategorikan baik.
3. Pengaruh kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Jabar Banten (BJB) KC Banjar. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian uji *t* dengan nilai 23,431 lebih besar dari *t* tabel dengan nilai 1.660 yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya pengaruh kualitas layanan *mobile banking* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Jabar Banten (BJB) KC Banjar. Besar pengaruh yang diberikan dari kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Jabar Banten (BJB) KC Banjar adalah sebesar 84,9% sedangkan sisanya

yaitu sebesar 15,1% (100% - 84,9%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model yang diteliti.

### SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Pada variabel kualitas layanan mobile banking skor paling kecil yaitu indikator sistem aplikasi mengenai pernyataan “Aplikasi *mobile banking* jarang mengalami gangguan atau error saat digunakan.” dengan skor sebesar 324. Saran dari penulis, Bank Jabar Banten (BJB) KC Banjar perlu meningkatkan pada sistem aplikasi Digi by **bjb** supaya nasabah tidak mengeluh serta lancar dan tidak ada gangguan saat menggunakan Digi by **bjb** baik itu dalam bertransaksi, cek saldo dan sebagainya.
2. Pada variabel kepuasan nasabah skor paling kecil yaitu indikator kualitas produk mengenai pernyataan “Saya merasa puas dengan kualitas layanan dan fitur yang ditawarkan oleh produk Digi by **bjb**” dengan skor sebesar 350. Saran dari penulis, Bank Jabar Banten (BJB) KC Banjar perlu meningkatkan kualitas produk atau fitur-fitur yang diberikan pada aplikasi Digi by **bjb** supaya nasabah merasa nyaman menggunakan aplikasi Digi by **bjb** dan tidak berpindah ke bank lain.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk terus mengembangkan *Mobile Banking* demi mencapai kepuasan nasabah sebagai bentuk kesejahteraan nasabah Bank Jabar Banten (BJB) Kantor Cabang Banjar.

### DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto. (2019). *Manajemen Bank*. Surabaya: Qiara Media.
- Arcand, P., & Brun. (2016). Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M- Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Universitas Airlangga*, 2–3.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614–3747.
- Daeli, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD. Lius Kecamatan Fanayama Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 4(1).
- Eryaningtyas, N. S., & Fitanto, B. (2023). Analisis Pengaruh Layanan I- Banking, M-Banking, dan Fasilitas ATM terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank BTN KCP Tulungagung). *Contemporary Studies in Economic, Finance and Banking*, 2(2), 266–276.
- Fernos, J., & Gietricen, G. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Pundi*, 3(2), 137–150.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mudawaroeh. (2020). *Statistika untuk penelitian* (hal. 259). Jakarta: Erlangga.
- Mundir, A., & Hayati, L. N. (2021). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Malang Pandaan Kabupaten

- Pasuruan. *MALIA: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(2), 243-256.
- Nurdin, N., & Reksohadiprojo, S. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 2(1), 20–24.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sujarweni, V., & Wiratna. (2014). *Metode Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pres