

# ***The Effect of Using BSI Mobile on Customer Satisfaction at BSI Jenggolo Branch***

## **[Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Cabang Jenggolo]**

Dinda Ayu Agustina <sup>1)</sup>, Diah Krisnaningsih <sup>\*2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [196120600003@gmail.com](mailto:196120600003@gmail.com)<sup>1)</sup> [diah.krisnaningsih@gmail.com](mailto:diah.krisnaningsih@gmail.com)<sup>2)</sup>

**Abstract.** *The banking sector is one area of life where technological advances have a significant impact. Utilizing new technologies, banks improve services by differentiating themselves from competitors in terms of service and product characteristics. The purpose of this research is to evaluate the features, customer satisfaction, and overall performance of the BSI Mobile application. Sometimes errors occur as a result of customer complaints regarding networks that are considered unpleasant for users. . The model consisting of service quality, feature quality, and customer satisfaction quality is then used to examine this problem. Information that will be seen by every BSI Mobile user. SPSS software is used in this study for data management. The main analysis technique in this quantitative research is multiple linear regression, which is used for a sample of 100 respondents from the Jenggolo branch Based on the findings of the data analysis, service quality and product characteristics of the company have a significance value of 0.000 for customer satisfaction at the BSI Mobile location in Jenggolo*

**Keywords -** *BSI Mobile, Service Quality, Product Features, Customer Satisfaction.*

**Abstrak.** *Sektor perbankan merupakan salah satu bidang kehidupan dimana kemajuan teknologi memberikan dampak yang signifikan. Memanfaatkan teknologi baru, bank meningkatkan layanan dengan membedakan diri dari pesaing dalam hal layanan dan karakteristik produk Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi fitur, kepuasan nasabah, dan kinerja aplikasi BSI Mobile secara keseluruhan. Terkadang kesalahan terjadi sebagai akibat dari keluhan nasabah terkait jaringan yang dianggap kurang menyenangkan bagi pengguna. Model yang terdiri dari kualitas layanan, kualitas fitur, dan kualitas kepuasan nasabah kemudian digunakan untuk memeriksa masalah ini. Informasi yang akan dilihat oleh setiap pengguna BSI Mobile. Perangkat lunak SPSS digunakan dalam penelitian ini untuk pengelolaan data. Teknik analisis utama dalam penelitian kuantitatif ini adalah regresi linier berganda, yang digunakan untuk sampel 100 responden dari cabang Jenggolo. Berdasarkan temuan analisis data, kualitas pelayanan dan karakteristik produk perusahaan memiliki nilai signifikansi 0,000 terhadap kepuasan nasabah lokasi BSI Mobile di Jenggolo*

**Kata Kunci -** *BSI Mobile, Kualitas Layanan, Fitur, Kepuasan Nasabah*

## **I. PENDAHULUAN**

Bank Umum Syariah dan Bank Keuangan Rakyat Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, sesuai Pasal 21 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2018, yang mengatur tentang bank syariah. Untuk memastikan kebahagiaan nasabah, sektor perbankan menawarkan kemampuan layanan mobile banking. Manusia dan transaksi tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Kedua belah pihak harus bertemu secara fisik untuk menyelesaikan transaksi yang membutuhkan alat pembayaran berupa uang tunai. Namun kenyataan hari ini berbeda dengan masa lalu. Bank saat ini menawarkan berbagai layanan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Segala macam transaksi kini dapat diselesaikan dengan menggunakan BSI Mobile tanpa kontak fisik secara langsung berkat kecanggihan teknologi saat ini. Kemudahan transaksi seluler telah menanamkan kehidupan baru ke dalam industri perbankan saat ini yang telah bertepatan dengan meningkatnya permintaan proses yang mudah diakses. [13] Karena itu, industri perbankan mulai menyusun rencana untuk membuat dan meluncurkan jaringan layanan kepada nasabah dalam bentuk layanan BSI Mobile. Untuk memanfaatkan

peningkatan teknologi informasi dalam layanan perbankan, Bank memperkenalkan BSI Mobile, sebuah media layanan transaksi keuangan berbasis teknologi informasi. Nasabah kini memiliki pilihan untuk melakukan transaksi perbankan menggunakan perangkat layanan BSI Mobile agar lebih mudah digunakan, teknologi maupun komunikasi dan memiliki akses 24 jam kemobile banking [4].

Ponsel adalah bagian penting dari kehidupan masyarakat di era kemajuan teknologi yang cepat ini. Karena perangkat ini memiliki akses internet, masyarakat dapat dengan mudah mengakses aktivitas terkait perbankan melalui layanan BSI Mobile yang memungkinkan pengguna mentransfer uang antar rekening dan mendapatkan informasi ketersediaan fitur. Menurut Achmad Syafii, direktur TI dan operasi digital Mandiri Syariah, hingga Mei 2020 pengguna layanan digitalnya mencapai 1,2 juta dengan total transaksi 16,4 triliun. Pada tahun 2021, akan ada 623 ribu pengguna aktif dan 14,65 juta transaksi di BSI Mobile. Lebih dari 1 juta orang dilaporkan mengunduh aplikasi Mandiri Syariah Mobile (MSM) dari PlayStore, yang kemudian diubah menjadi BSI Mobile dengan penggabungan Bank Syariah. Nasabah telah mengharapkan peningkatan mobile banking, layanan berkualitas tinggi, dan fitur pendukung karena penggabungan tiga bank milik negara dan tersedianya kemampuan tersebut untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi [8]. Aplikasi BSI Mobile, menurut Direktur Utama BSI Hery Gunardi, menyediakan aktivitas yang berkaitan dengan kehidupan sehari-hari bagi nasabah selain layanan perbankan dan transaksi keuangan.

Pilihan pembukaan rekening online, fitur transfer yang mudah, belanja online, transaksi QRIS, isi ulang pulsa, pembelian token listrik, isi ulang e-wallet, dan pembayaran sekolah hanyalah beberapa cara BSI Mobile membantu konsumennya. Selain itu, BSI Mobile menawarkan program Tabungan BSI E-Mas dan gadaai emas online. Alternatif pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf (ZISWAF) juga disediakan oleh BSI Mobile untuk membantu nasabah dalam mengelola uangnya. Oleh karena itu, diharapkan BSI Mobile juga menjadi teman sosial yang mempermudah berbagi dengan sesama dan teman spiritual yang mendorong untuk bertumbuh secara spiritual [9]. Di Indonesia, barang dan jasa berbasis syariah telah meningkat secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pemerintah mengklaim bahwa ini adalah titik balik yang signifikan dalam konversi Indonesia ke ekonomi Islam. Presiden Joko Widodo secara resmi mengumumkan penggabungan tiga bank syariah milik negara pada 1 Februari 2021, menggarisbawahi komitmen teguh pemerintah untuk memajukan layanan berbasis syariah yang dapat bertahan dalam situasi ekonomi Indonesia yang masih rapuh. Wajah syariah di Indonesia yang tercermin di BSI adalah yang kekinian, serba bisa, dan tentunya bermanfaat bagi seluruh masyarakat.

Peran financial technology dalam perbankan syariah ialah untuk memperluas sektor keuangan syariah memungkinkan pertumbuhan pasar untuk layanan BSI Mobile dalam bentuk produk baru yang kompatibel dengan ponsel dari bank syariah. Di era kemajuan teknologi yang pesat ini, pengguna telepon seluler mempermudah transaksi. Selain itu, perangkat ini memiliki konektivitas internet sehingga pengguna dapat dengan mudah mengakses aktivitas terkait perbankan melalui layanan BSI Mobile, yang memungkinkan pengguna untuk memindahkan uang antar rekening dan mendapatkan informasi tentang fitur yang tersedia. Karena kendala interaksi langsung yang membuat konsumen lebih memilih menggunakan produk digitalisasi transaksi menjadi lebih signifikan, terutama di tengah pandemi Covid-19 yang sedang berlangsung [11].

Kepuasan nasabah menurut Kasmir merupakan hasil dari sebelum membeli produk atau layanan, sentimen dan harapan seseorang. Dengan kata lain, nasabah menerima kinerja yang telah mereka antisipasi. Tingkat kepuasan nasabah ditentukan oleh harapan dan kenyataan ini, yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan bank untuk meningkatkan keuntungan dan membuat pelanggan senang. Harapan nasabah dan apa yang mereka terima dapat dibandingkan untuk menilai tingkat kepuasan mereka. Nasabah senang jika hasilnya melebihi harapan mereka. Nasabah juga akan menjadi tidak puas jika jauh dari harapan, oleh karena itu setiap bisnis harus memperhatikan dan meningkatkan kepuasan nasabah untuk meningkatkan loyalitas dan volume nasabah [9]. Salah satu keunggulan BSI mobile adalah tersedianya aplikasi mobile BSI, yang memungkinkan nasabah untuk dengan mudah melakukan tugas perbankan yang termasuk memeriksa saldo, mentransfer uang antar bank, melakukan pembelian dan pembayaran, dan tugas-tugas lainnya. Sejak pertama kali dirilis, aplikasi mobile BSI masih memiliki banyak kekurangan. Namun, BSI mobile idealnya harus memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dan memperoleh informasi menggunakan aplikasi BSI mobile, dan pengguna BSI mobile harus yakin akan perlindungan dan keamanan informasi pribadi [5].

Pertama, penelitian berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung" dilakukan oleh Febrianta (2016). Dengan jumlah sampel 99 responden, pendekatan deskriptif, dan desain penelitian kausal, digunakan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan skala e-SERVQUAL untuk mengukur karakteristik kualitas layanan dari dependability, responsiveness, assurance of privacy, convenience, efficiency, dan kemudahan penggunaan. Hasil penelitian ini menunjukkan betapa pentingnya aspek kualitas layanan dalam mempengaruhi kebahagiaan nasabah dengan kesederhanaan penggunaan, efektivitas, kenyamanan, dan keamanan menjadi tiga elemen yang paling penting.

Kedua, penelitian berjudul "Peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen Indonesia serta pengaruhnya terhadap bank syariah". Pendekatan kuantitatif terkait non-probability sampling digunakan dalam metodologi penelitian ini. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pentingnya faktor-faktor tertentu dalam

meningkatkan tingkat layanan pelanggan bank umum. Faktor unik syariah dari perspektif perilaku konsumen Indonesia terdiri dari keyakinan, prinsip-prinsip Islam, dan kepatuhan Syariah.

Ketiga, Analisis Pengaruh Kualitas SMS Banking Bank Mandiri Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di Kota Makassar merupakan judul tesis yang diajukan oleh Nurul Damayanti Usnar dari Universitas Hassanudin Makassar. Berdasarkan temuan penelitian ini, terdapat korelasi positif yang substansial antara peningkatan layanan SMS Banking dengan peningkatan loyalitas nasabah. Menurut temuan penelitian, variabel kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan keduanya memiliki dampak yang menguntungkan pada niat pengguna untuk menggunakan mobile banking. Riset merujuk pada nasabah BSM. Wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian tersebut. Namun, penelitian ini hanya menggunakan observasi dan kuesioner kepada nasabah BSI Cabang Jenggolo-Sidoarjo adalah target audiens dari penelitian ini, yang juga mencakup variabel kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka peneliti berencana untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan BSI Cabang Jenggolo”.

## II. KAJIAN PUSTAKA

### 1. Definisi BSI Mobile

BSI mobile secara umum adalah Rekening nasabah dapat diakses oleh bank melalui saluran distribusi menggunakan General Package Radio Service (GPRS) atau telepon seluler dengan menggunakan handphone. Layanan yang dikenal dengan BSI mobile memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi keuangan dengan lebih nyaman tanpa harus mengunjungi bank secara fisik. Dalam istilah lain BSI Mobile mengacu pada distribusi bank yang memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening dari mana saja dengan menggunakan telepon seluler. Salah satu keunggulan BSI Mobile adalah nasabah dapat melakukan transaksi perbankan yang cepat dan mudah diakses, di mana saja dan kapan saja, seperti cek saldo, melakukan pembelian atau pembayaran, dan aktivitas lainnya, menggunakan Aplikasi BSI Mobile [1]. Selain itu, layanan BSI Mobile juga dapat membantu menghemat biaya transaksi di dalam bank, memungkinkan penyelesaian semua transaksi dengan cepat, akurat, dan efektif. Aplikasi BSI Mobile memiliki berbagai kekurangan sejak pertama kali dirilis. Namun, di dunia yang ideal, BSI Mobile akan memudahkan pengguna untuk menyelesaikan transaksi dan memperoleh informasi melalui aplikasi mobile banking selain Privasi dan Keamanan Data. Nasabah yang menggunakan mobile banking harus diberikan jaminan keamanan.

#### 1) Fungsi BSI Mobile yaitu :

- a) Untuk meninjau saldo rekening dan riwayat transaksi.
- b) Membayar transaksi keuangan antar pribadi.
- c) Perusahaan yang memberikan petunjuk arah ke ATM atau kantor cabang bank terdekat.
- d) Melaporkan serta meringkas kegiatan finansial berdasarkan yang diminta debitur
- e) Memberikan informasi tentang bagaimana transaksi keuangan digunakan.
- f) Pembayaran tagihan elektronik untuk layanan termasuk listrik, paket internet, TV kabel pengeluaran lainnya.

#### 2) Kelebihan dan Kekurangan BSI Mobile :

- a) Gunakan beberapa alat keuangan bermanfaat yang ditawarkan oleh BSI Mobile, seperti transaksi terjadwal, manajemen kartu, dan fungsi lainnya.
- b) Layanan islami yang memudahkan untuk beribadah, seperti lokasi masjid, waktu sholat, dan arah kiblat.
- c) Sebuah fitur dari layanan ziswaf-sharing BSI Mobile memudahkan anda untuk berbagi dengan orang-orang terdekat.
- d) Proses transaksi yang terhenti Ketika ada koneksi internet yang buruk, dan akan “error” karena batas waktu telah berlalu

Tujuan bank dalam menawarkan layanan BSI Mobile adalah untuk memuaskan nasabah. Nasabah akan merasakan kepuasan sebagai reaksi emosional ketika mereka menikmati menggunakan produk atau layanan. Nasabah yang puas akan cenderung menggunakan produk atau jasa tersebut lagi. Di sisi lain, jika nasabah mungkin tidak ingin

menggunakannya lagi jika mereka tidak puas dengan produk atau layanan yang ditawarkan. Kebahagiaan nasabah dipengaruhi oleh sejumlah variabel, termasuk pertimbangan situasional, kualitas produk, harga, dan kualitas layanan [6].

## 2. Fitur BSI Mobile

Fitur produk harus menarik nasabah dan membedakan produk dari pesaing karena memiliki dampak besar pada persepsi pembelian nasabah. Komponen yang membentuk kualitas produk adalah komponen yang sangat dihargai dan diandalkan oleh nasabah ketika memutuskan apakah akan menggunakan atau membeli suatu produk. Perusahaan dapat meningkatkan kemampuan fitur dengan memasukkan lebih banyak elemen. Fitur itu sendiri berfungsi sebagai alat kompetitif untuk membedakan produk perusahaan dari produk pesaing. Secara berkala, bisnis dapat melakukan polling kepada nasabah yang telah menggunakan temuan sebagai faktor penting untuk mengembangkan fitur karakteristik produk adalah aspek berbeda dari suatu produk yang menawarkan keuntungan bagi nasabah. Penerimaan nasabah terhadap fitur teknologi berkorelasi langsung dengan kepercayaan nasabah [8]. Fitur-fitur Layanan Yang Tersedia :

- a) Informasi Rekening yang bertujuan untuk melihat setiap informasi transaksi tabungan wadiah dan mudharabah di BSI Mobile
- b) Daftar Mutasi yang bertujuan untuk mengetahui secara spesifik uang yang masuk atau keluar dari rekening, termasuk tanggal dan jumlah yang terlibat.
- c) Transfer, yang bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam mengirim uang ke rekening BSI ataupun rekening bank lainnya tanpa harus jauh-jauh pergi ke ATM.
- d) Pembiayaan, yang bertujuan untuk melakukan berbagai transaksi keuangan. PLN, Shopee, Tokopedia, air PDAM, dan biaya haji dan umroh adalah beberapa contohnya.
- e) Pembelian, yang bertujuan untuk menawarkan transaksi pembelian sederhana untuk berbagai kebutuhan seperti token listrik atau pulsa
- f) Qris, yang bertujuan untuk melakukan pemindaian QR yang tersedia berbagai transaksi.
- g) E-mas yang bertujuan untuk memudahkan investasi emas, nasabah juga bisa membeli emas secara elektronik dengan fitur E-mas dari BSI dengan hitungan rupiah atau gram.
- h) Tarik tunai bertujuan untuk memudahkan nasabah yang mengambil uang tunai dari rekening BSI tanpa menggunakan kartu debit BSI, tetapi dapat mengambil antara Rp 50.000 dan Rp 500.000 setiap hari.
- i) Al-quran, sebagai muslim adalah kewajiban untuk selalu mengikuti tuntunan dalam al-quran dan mengambil hikmahnya agar hidup lebih berkah.
- j) ATM Cabang, didalam fitur ini, lokasi ATM dan kantor cabang bisa ditemukan dengan mudah berdasarkan lokasi berada saat itu.
- k) Kotak masuk yang bertujuan untuk memudahkan semua dokum transaksi perbankan yang akan disimpan dalam kotak masuk ini, selain itu juga dapat melihat notifikasi mengenai berbagai program yang ditawarkan oleh BSI Mobile.
- l) Aktivasi, bagi nasabah yang baru mendownload aplikasi BSI Mobile bisa melakukan aktivasi dengan memasukkan nomor HP yang terdaftar dan nomor aktivasi yang dikirim melalui SMS

Bahwa dimensi produk dapat menggabungkan sifat atau properti tambahan selain fungsi utamanya. Pelanggan dapat memilih untuk menggunakan fitur ini, yang dapat meningkatkan kualitas fitur dibandingkan dengan pesaing. Berikut ini adalah metrik untuk mengukur karakteristik tersebut di atas :

- 1) Konsumen harus memiliki akses yang mudah ke informasi tentang barang atau jasa, dan harus merasa mudah untuk menggunakan fitur apapun.
- 2) Ragam layanan transaksi layanan yang ditawarkan bervariasi dalam hal bagaimana mereka melakukan transaksi konsumen
- 3) Keanekaragaman fitur untuk membantu dan menginformasikan konsumen, bank harus dapat menawarkan layanan fitur.
- 4) Inovasi produk dan fitur baru menarik nasabah untuk BSI Mobile.

### 3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah tujuan yang ditetapkan bagi siapa saja yang membeli barang atau menggunakan layanan dengan maksud agar nasabah mencapainya. Realitas dan harapan ini bergabung untuk membentuk kepuasan nasabah. Penilaian nasabah atau konsumen terhadap karakteristik atau fitur barang atau jasa disebut kepuasan dan diukur dengan seberapa baik tuntutan nasabah terpenuhi. Reaksi nasabah terhadap seberapa baik kinerja suatu produk dan memenuhi harapan mereka dikenal sebagai kepuasan. Selain itu, kepuasan pelanggan mengacu pada sikap seseorang tentang barang atau jasa setelah mereka membeli atau menggunakannya [7]. Bahwa kepuasan nasabah berupa emosi mereka atas kinerja suatu produk dan harapan mereka. Kesan keseluruhan seseorang terhadap suatu produk dan jasa setelah membeli atau menggunakannya disebut sebagai kepuasan nasabah. [12] Kepuasan nasabah ialah aspek penting dari sektor perbankan, akan peningkatan pendapatan bank dengan meningkatkan tingkat layanan. Adapun indikator kepuasan nasabah antara lain :

- a) Nasabah yang senang dengan produk atau layanan bank dikatakan loyal kepada lembaga tersebut, dan sangat kecil kemungkinannya untuk berpindah lembaga keuangan.
  - b) Nasabah akan merespon pembelian ulang produk atau penggunaan layanan berulang karena mereka puas dengan produk atau layanan yang mereka terima.
  - c) Nasabah akan tertarik dan memanfaatkan produk lain dari bank secara luas jika mereka membeli barang tambahan dari bank yang sama.
  - d) Sebagai konsekuensi dari layanan yang mereka terima dan kebahagiaan instan yang mereka telah dapatkan dari barang maupun jasa yang diberikan apabila bank secara langsung menawarkan insentif kepada nasabah, nasabah tersebut akan mempromosikan barang atau jasa bank kepada orang lain.
- [2]

### 4. Kualitas Layanan

Di perusahaan, kualitas layanan sangat penting karena menurunkan risiko sekaligus menjaga kebahagiaan dan loyalitas nasabah. Penerapan kualitas mengacu pada sifat dan penampilan produk atau fungsionalitas komponen kunci dari rencana bisnis, definisi kualitas layanan sebagai penilaian komprehensif kualitas layanan yang baik untuk mencapai keunggulan yang berkelanjutan. Keseluruhan dan fitur barang atau jasa kualitas layanan adalah definisi ini terutama difokuskan pada nasabah dan berubah menjadi harapan kepuasan nasabah, cukup jelas bahwa pihak bank telah menawarkan konsistensi besar dalam barang atau jasa yang memenuhi harapan nasabah. Ketika sebuah perusahaan menyediakan layanan yang telah memenuhi tuntutan nasabah. Nasabah dapat secara langsung mengalami layanan, dan tindakan menyediakannya berusaha membuat mereka merasa nyaman dan puas. Layanan elektronik ditawarkan secara online, menjadikannya jenis layanan non-komersial yang biasanya ditawarkan oleh pemerintah. Fungsi layanan di dunia maya dapat digambarkan sebagai layanan elektronik itu sendiri. Untuk penelitian layanan elektronik, ada dua pendekatan mendasar. Sementara yang terakhir mewakili generasi baru dari layanan berbasis teknologi yang disebarluaskan secara bebas, yang pertama berfokus pada antarmuka teknologi. Memiliki layanan elektronik berkualitas tinggi adalah salah satu pendekatan untuk memanfaatkan sepenuhnya internet dan kemajuan teknologi. Beberapa proyek aplikasi layanan online antara lain fleksibilitas, kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan. [8]

Penelitian ini membandingkan teori yang menganalisis dimensi atau indikator layanan berbasis elektronik yang berpendapat bahwa perusahaan lebih fokus pada kualitas layanan. Model SERVQUAL yang meliputi kualitas berwujud, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan, dapat digunakan untuk mengembangkan dimensi kualitas layanan, menurut definisi kualitas layanan. Keseluruhan kinerja perusahaan atau jasa tertentu sesuai dengan harapan nasabah [10]. Mengidentifikasi lima faktor yang berkontribusi terhadap kualitas layanan yaitu : Pelayanan awal, Fasilitas pelayanan. Layanan bantuan dan penggunaan teknologi untuk mendapatkan layanan. Mencantumkan enam faktor kualitas layanan BSI Mobile, antara lain :

- 1) Kapasitas bank untuk merancang atau mengembangkan aplikasi yang mudah digunakan dan mudah digunakan.
- 2) Pemenuhan janji (fulfillment), yang mengacu pada kesiapan bank untuk menyampaikan informasi dan untuk menghormati komunikasi yang dijanjikan nasabah [15]

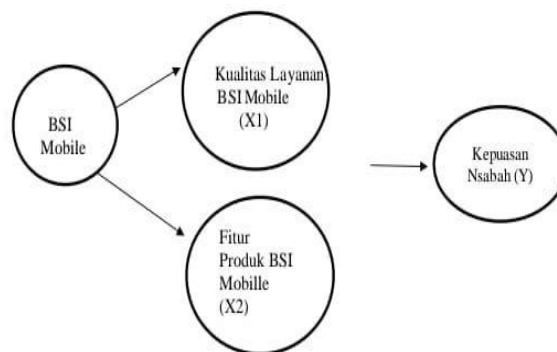
- 3) Kesiapan operasional sistem adalah keadaan di mana bank mampu mengembangkan peran sistem pada aplikasi BSI Mobile.
- 4) Kapasitas bank untuk memberikan keamanan data kemudian menumbuhkan kepercayaan kepada nasabahnya, serta memberikan mereka rasa perlindungan, bebas risiko, dan kepercayaan yang muncul [11]
- 5) Keyakinan, khususnya pada kemampuan bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

### III. METODE

#### A. Desain Penelitian

Melalui metodologi deskriptif, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Contoh pendekatan penelitian kuantitatif termasuk menggunakan instrumen penelitian untuk mengumpulkan data, mengevaluasi data kuantitatif untuk menguji hipotesis yang ditetapkan, dan teknik penelitian kuantitatif lainnya. Berdasarkan apa yang sebenarnya terjadi, penelitian kuantitatif deskriptif berusaha mengkarakterisasi dan merangkum berbagai kondisi, peristiwa, atau variabel yang muncul di masyarakat yang menjadi fokus penelitian. Metode ini terdiri dari beberapa prosedur, seperti menyebarkan kuesioner kepada sampel penelitian yang beragam (semua nasabah BSI), mengumpulkan data, menganalisis data tersebut, dan kemudian mempresentasikan temuan tersebut sebagai tesis. penelitian ini akan dilaksanakan Di BSI KC Jenggolo-Sidoarjo, Jl. Jenggolo, Ruko Sentral Jenggolo No. 09 Pucang, Kec. Sidoarjo.

• GAMBAR 1. KERANGKA PENELITIAN



#### • Populasi dan Sample Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan layanan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia di Cabang Jenggolo. Dengan menentukan jumlah sample dapat menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

n = Jumlah  
Responden  
N =  
Ukuran Populasi

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

e = Presentase tingkat eror pengambilan sampel

Jumlah total nasabah di BSI cabang Jenggolo ada 1200 orang, maka jumlah sampel yang akan diambil menggunakan rumus slovin dengan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat kesalahan 10% adalah :

$$n = \frac{1200}{1 + (1200 \times 0,12)}$$

$$n = \frac{1200}{1 + (11)}$$

$$n = \frac{1200}{12} = 100$$

Berdasarkan rumus tersebut maka peneliti harus mengambil data dari sampel yang dibulatkan menjadi 100 responden

#### Variabel Penelitian

- 1) Variable independen adalah faktor yang mempengaruhi variable dependen dan diduga menjadi penyebabnya. Penelitian ini menggunakan dua variabel yang menjadi X1 dalam penelitian ini adalah kualitas layanan BSI Mobile, dan X2 dalam penelitian ini adalah fitur produk BSI Mobile.
- 2) Variable dependen adalah variable yang menyebabkan variabel lain terjadi sebagai akibat dari variabel dependen. Kepuasan nasabah merupakan variabel dependen yang dilambangkan dengan simbol (Y)

#### Metode Penelitian

##### 1) Teknik Observasi

Teknik Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian mendalam dengan melihat secara langsung bagaimana penggunaan BSI Mobile mempengaruhi kepuasan nasabah di BSI Cabang Jenggolo.

##### 2) Teknik Kuisisioner

Nasabah yang menjadi responden dalam kuisisioner diberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk diselesaikan. Kuisisioner ini berisi pernyataan atau pertanyaan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah pada layanan perbankan BSI cabang Jenggolo beserta kemungkinan tanggapannya. Para penulis datang dengan beberapa pertanyaan kuisisioner, sementara yang lain diambil dari penelitian sebelumnya.

#### Teknik Pengolahan dan Analisis Data

##### 1) Teknik Pemrosesan Data

Aplikasi SPSS versi 19 dan Microsoft Excel digunakan untuk mengelola data yang dikumpulkan dan menganalisis hasilnya. Menjumlahkan semua skor dari hasil kuisisioner sambil memodifikasi batas skor adalah langkah terakhir dalam menangani data yang dipelajari.

##### 2) Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan metode untuk analisis inferensi statistik. Analisis menggunakan statistik inferensial dilakukan berdasarkan data dari sampel penelitian dan populasi perlakuan. Kita dapat menggunakan teknik analisis pengaruh untuk memeriksa perubahan yang terlihat pada sampel (regresi). Analisis regresi merupakan teknik yang berusaha memberikan jawaban atas rumusan masalah. Namun sebelum meneliti langkah yang harus dilakukan adalah :

a) Uji Normalitas

Analisis normalitas ialah pengujian yang menentukan apakah suatu distribusi data normal atau tidak karena statistik parametrik membutuhkan data yang terdistribusi normal, pengujian ini dilakukan SPSS versi 19 memberikan bantuan untuk uji kenormalan

b) Uji Validitas

Analisis ini digunakan untuk mengevaluasi reliabilitas hasil dari uji normalitas. Program SPSS versi 19 digunakan untuk membantu uji validitas.

c) Uji Reliabilitas

Hasil uji normalitas dinilai menggunakan uji validitas untuk mengetahui keabsahan data. SPSS versi 19 memberikan bantuan untuk uji validitas.

d) Uji Regresi

Analisis pengaruh yang ditemukan pada hasil akhir merupakan analisis akhir penelitian. Analisis regresi dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang hasil penggunaan strategi promosi untuk menumbuhkan basis konsumen. Jika nilai sig SPSS versi 19 kurang dari 0,05 dan dapat diinterpretasikan berpengaruh, maka uji regresi dapat dianggap signifikan

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas menggunakan aplikasi IBM SPSS 23 dengan metode korelasi Pearson dimana antara skor tiap pernyataan tersebut dikorelasikan dengan skor dari total pernyataan. Setelah itu jika nilai Sig. (2-tailed) > 0,05 dan pearson correlation bernilai positif, maka item soal kuesioner tersebut valid. jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,05 maka item soal kuesioner tersebut tidak valid.

Tabel 1. Output SPSS validitas

		TX1	TX2	TY
TX1	Pearson Correlation	1	.675**	.667**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
TX2	Pearson Correlation	.675**	1	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
TY	Pearson Correlation	.667**	.635**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

Tabel 2. Output SPSS reliabilitas



Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.908	23

Dari tabel hasil uji validitas kuesioner diatas, maka dinyatakan pernyataan tersebut semuanya valid, karena setiap diketahui nilai Sig. (2-tailed) untuk berhubungan atau korelasi dengan total  $0,000 > 0,05$  dan Pearson Correlation bernilai positif ialah sebesar 0,675. Rangkuman uji reliabilitas kuesioner diatas, menunjukkan output cronbach's alpha yaitu 0,908, dimana hasilnya lebih dari 0,6 yang berarti item-item dari pernyataan tersebut sangat baik atau reliabilitas kuat.

## Uji Autokorelasi

Tabel 3. Output perhitungan Durbin-Watson

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson	
1	.712 <sup>a</sup>	.507	1.607	1.958	

Berdasarkan tabel 3, diketahui untuk nilai hitung dw yang dihasilkan sebesar 1,958. Untuk nilai du yang diperoleh berdasarkan tabel dw dengan 2 variabel independen adalah 1,714. maka dari hasil diatas tidak terdapat masalah autokorelasi.

## Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Tingkat nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hasil pengujian normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.59023737
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.086
	Negative	-.103
Test Statistic		.103
Asymp. Sig. (2-tailed)		.011 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed) Sig.		.225 <sup>d</sup>
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.214
	Upper Bound	.236

Dari hasil uji normalitas tabel 4 menggunakan metode kolmogorov-smirnov di dapatkan hasil signifikansi dari uji normalitas sebesar 0,11 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi yaitu 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji test normalitas pada penelitian ini terdistribusi normal.

## Pengujian Hipotesis

### 1) Uji T

Tabel 5. Hasil Uji T

a.	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.850	2.774		.667	.506
	TX1	.282	.062	.437	4.527	.000
	TX2	.395	.112	.340	3.519	.001

Berdasarkan tabel di atas yaitu hasil uji t untuk pengaruh variabel kualitas layanan (X1) dan fitur produk BSI Mobile (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) dapat dijelaskan sebagai berikut :

Nilai signifikansi (Sig.) dari variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 0,000, hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) yang menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 disetujui. Hasilnya, variabel kualitas layanan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Variabel fitur produk BSI Mobile (X2) diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,001 yang berarti nilai signifikansi fitur produk BSI Mobile lebih kecil daripada 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ), maka hal ini menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H2 diterima. Hasilnya, variabel fitur produk BSI Mobile (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

## 2) Uji F

Tabel 6. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	257.833	2	128.917	49.948	.000 <sup>b</sup>
Residual	250.357	97	2.581		
Total	508.190	99			

Hasil dari uji F diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 yang berarti nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ), sehingga variabel bebas yang meliputi kualitas layanan (X1) dan fitur produk BSI Mobile (X2) mempengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y) secara simultan maupun bersama-sama.

## Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan ukuran kemampuan variabel bebas (X) dalam memprediksi respon variabel terikat (Y) terhadap suatu model regresi. Hasil koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.712 <sup>a</sup>	.507	.497	1.607

Berdasarkan tabel di atas ialah nilai R 0,712 yang menggambarkan hubungan antara kualitas layanan (X1) dan fitur produk BSI Mobile (X2) dengan kepuasan nasabah (Y) tergolong kuat. Sedangkan nilai R Square adalah 0,507 yang mengimplikasikan bahwa pengaruh kualitas layanan (X1) dan fitur produk (X2) BSI Mobile terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah 50,7%, sedangkan sisanya 49,7% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain.

## Pembahasan

Untuk mengumpulkan data penelitian “Pengaruh Penggunaan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Cabang Jenggolo” yang dilakukan melalui analisis yang relevan, 100 responden diminta untuk berpartisipasi. Sig. (2-tailed) > 0,05 dan korelasi Pearson yang positif menunjukkan bahwa kuesioner yang dikeluarkan kepada 100 responden memberikan hasil yang valid dalam uji validitas. Koefisien yang lebih besar dari 0,6, yang menunjukkan pernyataan tersebut dianggap dapat diandalkan, menunjukkan bahwa uji reliabilitas dapat diandalkan.

R square ( $R^2$ ) adalah 0,507, atau 50,7%, menurut temuan uji koefisien determinasi, juga dikenal sebagai uji R. menunjukkan 50,7% pentingnya faktor kualitas layanan, fitur, dan kesenangan pelanggan. 49,7% faktor lain yang tidak disebutkan pada penelitian ini. Hasil uji signifikansi secara simultan disebut juga uji F menunjukkan bahwa variabel independen (kualitas layanan dan fitur BSI Mobile) berpengaruh terhadap variabel dependen secara simultan (Kepuasan nasabah).

## a. Pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan temuan pengujian hipotesis, khususnya uji T dengan variabel kualitas layanan BSI Mobile sebagai variabel bebas (X1), nilai signifikansinya adalah 0,000 yang berarti nilai signifikansi kualitas layanan pada uji T kurang dari 0,05. (= 5%), menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap

kepuasannasabah. Berdasarkan nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas layanan sebesar 4,527, terdapat hubungan positif searah antara kepuasan nasabah yang diukur dengan BSI Mobile dan kualitas layanan.

- b. Pengaruh Kualitas fitur BSI Mobile (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)  
Berdasarkan analisis statistik, kualitas fitur (X2) pada penelitian ini memiliki nilai signifikansi 0,001 dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 yang menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh besar dan positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki dampak positif dan cukup besar terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, tingkat kepuasan nasabah akan meningkat berbanding lurus dengan kualitas fitur yang disediakan.
- c. Pengaruh Kualitas Layanan (X1) dan Kualitas Fitur (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)  
Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa nilai sig pada penelitian ini adalah 0,000 yang berarti nilai sig lebih kecil dari 0,05. Kesimpulan: Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile yang bervariasi baik secara terpisah maupun kombinasi. Nilai R, bagaimanapun, adalah 0,712, menunjukkan korelasi yang cukup baik antara kebahagiaan pelanggan dan fitur produk BSI Mobile dan kualitas layanan. Nilai R Square sebesar 0,507, yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile sebesar 50,7% dan sisanya sebesar 49,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

Penjelasan teoretis untuk kualitas layanan, atau keseluruhan dan kualitas produk atau layanan dalam hal kapasitasnya untuk memuaskan harapan nasabah. Dengan menyatakan bahwa penjual telah menawarkan kualitas barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, kita dapat menyatakan bahwa definisi ini jelas berpusat pada pelanggan. Untuk memanfaatkan keunggulan internet dan kemajuan teknologi, layanan elektronik berkualitas tinggi adalah suatu keharusan.

#### IV. KESIMPULAN

Dengan demikian bahwa pengaruh penggunaan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah di BSI cabang Jenggolo yang menunjukkan adanya dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang artinya nasabah mampu memahami dan menjelaskan serta dapat memberi contoh tentang transaksi yang dibutuhkan. Dalam hal ini nasabah merasa puas telah terbantu pemahamannya

#### REFERENSI

- [1] N. Imamah and D. Ayu Safira, "Pengaruh Mobile Banking Terhadap Profitabilitas Bank Di Bursa Efek Indonesia." [Online]. Available: <https://profit.ub.ac.id>
- [2] M. Banking, B. S. I. Bank, and S. Indonesia, *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking BSI (Bank Syariah Indonesia) Studi*. 2021.
- [3] E. Y. Pranantha, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman," p. 130, 2021.
- [4] Y. F. Suhayati, A. N. Maulina, and W. H. Adji, "Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI dan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah," *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, vol. 4, no. 6, pp. 1681–1695, 2022, doi: 10.47467/alkharaj.v4i6.1054.
- [5] H. Axel and D. Felix, "Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan," *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 01, no. 01, pp. 17–32, 2022.
- [6] D. Fransiska, "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri," 2021.
- [7] D. Amelia, "Pengaruh Persepsi Nasabah, Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Terhadap Pengguna Mobile Banking," 2021.
- [8] R. M. Kosanke, "sejarah berdirinya BSI," no. November 2020, 2019.

- [9] [9] H. Nasution and M. D. Habra, "Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile (Studi Kasus Di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Kampung Baru)," *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen*, vol. 2, no. 1, pp. 42–46, 2022.
- [10] [10] A. Fitria and A. Munawar, "Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI," *Jurnal Informatika Kesatuan*, vol. 1, no. 1, pp. 43–52, Aug. 2021, doi: 10.37641/jikes.v1i1.406.
- [11] [11] K. F. Andrayani and N. A. Solekah, "Determinasi Kepuasan Nasabah Elektronik Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Pendekatan E-Service Quality)," *Widyagama National Conference On Economics and Business*, no. Wnceb, pp. 1–10, 2021, [Online]. Available: <https://infobanknews.com>
- [12] [12] H. Arizona, I. 1\*, and T. Purwani, "Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Mobile Banking," 2021. [Online]. Available: <http://indicators.iseisemarang.or.id/index.php/jebis>
- [13] [13] D. Wardani, "Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking," *Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JUNSIBI)*, vol. 2, NO. 1, pp. 15–32, 2021.
- [14]

**Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*