

Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bahu Kota Manado

Ecclesia Tandaju
Lucky F. Tamengkel,
Joula J. Rogahang,

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi
ecclesiatandaju082@student.unsrat.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of mobile banking service quality on customer satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bahu Kota Manado. The method used is quantitative. The data source for this study is mobile banking customers of PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bahu Kota Manado, using primary data. Data collection techniques include interviews and questionnaires. The data analysis technique used in this study is simple regression analysis. Based on the results of this study, the independent variable (Service Quality) has a significant effect on the dependent variable (Customer Satisfaction) at PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bahu Kota Manado. Therefore, continuous improvement in service quality is necessary to further enhance customer satisfaction.

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction, Mobile Banking

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bahu Kota Manado. Metode yang digunakan metode kuantitatif . Sumber data penelitian ini adalah nasabah mobile banking PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bahu Kota Manado, menggunakan data primer. Dengan menggunakan Teknik pengumpulan melalui Wawancara dan Kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana. Berdasarkan hasil penelitian ini variabel independen (Kualitas Layanan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bahu Kota Manado. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara terus-menerus diperlukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah lebih baik lagi

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Mobile Banking

PENDAHULUAN

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat meminjam uang. Menurut Undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalirkannya dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya. Teknologi saat ini berkembang dengan sangat cepat, sejalan dengan pemanfaatannya di berbagai bidang kehidupan antara lain, kesehatan, perbankan, pendidikan dan lain sebagainya. Melalui perkembangan teknologi telah menjangkau ke berbagai daerah. Contohnya di Indonesia yang merupakan negara kepulauan, pemanfaatan teknologi menjadi sangat dibutuhkan agar informasi dan pengetahuan mampu diserap hingga ke daerah-daerah pelosok. Penerimaan dan penggunaan teknologi menjadi topik yang sering diteliti dan diinvestigasi di bidang Sistem Informasi (SI) dan Teknologi Informasi. Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi memberikan dampak secara global terhadap perbankan. Salah satu dampaknya adalah pengenalan Mobile banking. Melalui Mobile banking pihak perbankan berusaha memberikan layanan yang cepat, mudah, nyaman, dimana saja dan kapan saja bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dengan aman. Perkembangan mobile banking

terbilang paling cepat. Perkembangan ini hadir karena layanan M-banking mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas. Dengan satu sentuhan M-banking menciptakan kemudahan layanan perbankan yang terbilang cukup kompleks. Bank Rakyat Indonesia atau yang biasa disingkat BRI adalah salah satu bank terbesar dan tertua milik BUMN di indonesia. BRI di dirikan di purwokerto, jawa tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja pada tanggal 16 desember 1895. Di indonesia pemakaian mobile banking oleh nasabah perbankan meningkat signifikan dengan rata-rata peningkatan 135,3% per tahun. Pada tahun 2003 pengguna mobile banking baru sekitar 315 ribu orang, namun 4 tahun kemudian (2007) sudah menjadi 8,2 juta orang. Dan pada 2008 diperkirakan meningkat hingga 50% menjadi sekitar 12,32 juta orang. BRI mencatat pengguna BRImo atau BRI mobile banking yakni sebanyak 14,14 juta per akhir tahun 2021 (Gloria *et al.*, 2022). Dan kuartal II tahun 2024 jumlah pengguna BRImo mencapai 35,2 juta.

Mobile banking merupakan layanan yang hanya dapat diakses oleh nasabah yang sudah memiliki rekening di bank bersangkutan. Mobile banking dinilai sangat membantu meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas bagi nasabah yang dinilai memiliki aktivitas yang padat. Penyediaan layanan mobile banking memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi tanpa harus mendatangi kantor bank yang bersangkutan. Jenis-jenis layanan yang terdapat di mobile banking meliputi transfer dana antar bank maupun bank lain, informasi saldo, mutasi, pembayaran tagihan mulai dari angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, dan lain-lain. Untuk memenuhi kepuasan nasabah pada industri perbankan, kualitas pelayanan nasabah sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar tetap mendapat kepuasan dari nasabah. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan produk maupun jasa dari apa yang mereka pikirkan dengan apa yang mereka harapkan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, Apakah Kualitas Layanan Mobile Banking Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bahu Kota Manado ?

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Mobile Banking

Mobile Banking atau biasa disebut M-banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada handphone. Melalui adanya handphone dan layanan m-Banking transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu, mobile banking juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media handphone yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi (Gloria *et al.*, 2022).

Pengertian Pengaruh

Menurut Hugiono dan Poerwantana "pengaruh merupakan dorongan atau bujukan dan bersifat membentuk atau merupakan suatu efek" 1, sedangkan menurut Badudu dan Zain "Pengaruh adalah daya yang menyebabkan sesuatu terjadi, sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain dan tunduk atau mengikuti karena kuasa atau kekuasaan orang lain". Sedangkan Louis Gottschalk mendefinisikan pengaruh sebagai suatu efek yang tegar dan membentuk terhadap pikiran dan perilaku manusia baik sendiri-sendiri maupun kolektif.

Pengertian Layanan

Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut (Purwadarminta 1996:245) adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain. Sedangkan menurut (Tjiptono 2004:94) definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada anggota yang telah membeli produknya. Pada saat sekarang ini, pengertian layanan tidak terbatas pada distribusi fisik saja, bahkan sudah menjadi bentuk usaha yang sangat banyak ragamnya serta sangat dibutuhkan pada masyarakat modern ini.

Pengertian Kepuasan Nasabah

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan penilaian sesorang tentang kinerja produk maupun jasa, atau hasil dalam kaitannya dengan ekspetasi. Kepuasan konsumen maupun nasabah akan tercapai jika persepsi fundamental konsumen atau nasabah terhadap kinerja produk maupun jasa sama dengan kinerja produk yang diharapkan. (Priansa 2017)

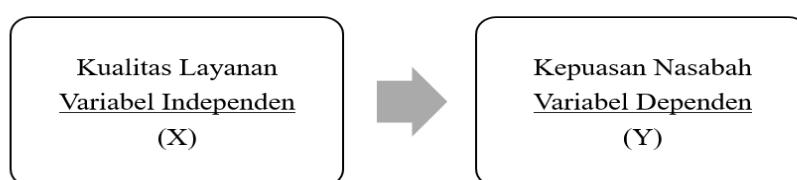
Penelitian terdahulu

Nelwan, Areros dan Tampi (2016) menyimpulkan, terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan yang terdiri atas indikator kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan berwujud terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian terdahulu selanjutnya Fransiska dan Bernarto (2021), juga menemukan bahwa meningkatnya keberlanjutan dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, meningkatnya kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan tidak ada efek moderasi dari biaya moneter.

Hipotesis

Hipotesis menurut (Martono 2010) merupakan suatu jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji, atau rangkuman kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan hipotesis statistik, karena dalam pengujinya menggunakan sampel penelitian dan menggunakan hitungan statistik. Adapun hipotesis yang peneliti ajukan sehubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bahu Manado



Gambar 1. Kerangka Berpikir
Sumber : Olah Data 2025

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. "Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan (skorsing). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas). Yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah pada Pt Bank Rakyat Indonesia

Adapun dalam penelitian ini penelitian menggunakan metode pengumpulan data adalah wawancara dan kuesioner. Sedangkan, analisis data dalam penelitian ini bermula dari Uji Validitas, lalu Uji Reliabilitas, lalu Uji Koefisien Korelasi, Uji Analisis Regresi Linear Sederhana. Uji T (parsial). Koefisien Determinasi (R²)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bahu Kota Manado adalah unit dari Bank Rakyat Indonesia yang berlokasi di Jl. R.W. Monginsidi, Bahu, Malalayang, Kota Manado, Sulawesi Utara, Indonesia. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada 96 orang nasabah Mobile Banking. Terdapat nasabah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 41 orang, sedangkan nasabah perempuan sebanyak 55 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar yang menggunakan Mobile Banking adalah nasabah perempuan dengan jumlah 55 orang dengan persentase 57,30%

Berdasarkan usia responden, nasabah Mobile Banking berusia <20 tahun sebanyak 13 orang, 21-30 tahun sebanyak 74 orang, 31-40 tahun sebanyak 2 orang, 41-50 sebanyak 5 orang dan yang usia >

51 tahun sebanyak 2 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Mobile Banking BRI Unit Bahu Kota Manado berusia antara 20-30 tahun yaitu sebanyak 74 orang (77,10%)

Uji Korelasi

Dalam analisis korelasi yang dicari ialah koefisien korelasi berupa angka yang menyatakan tingkat hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) juga agar mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen. Untuk mengetahui hubungan antara Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y), digunakan uji korelasi Pearson Product Moment. Berdasarkan pengujian pada Tabel 1 dapat dilihat nilai korelasi antara variabel X dan Y adalah 0,843 yang berarti terdapat hubungan kuat dan positif antara variabel Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah

Tabel 1. Correlations

		Kualitas Layanan	Kepuasan Nasabah
Kualitas Layanan	Pearson Correlation		1 ,834**
	Sig. (2-tailed)		0
	N	96	96
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	,834**	
	Sig. (2-tailed)		0
	N	96	96

Sumber : SPSS 26

Uji Koefisien Determinasi (R2)

Dari hasil pengujian koefisien determinasi yang telah dilakukan terhadap data yang ada, maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 2 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,834 ^a	,696	,692	1,893
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan				

Sumber : SPSS 26

Dalam table di atas ini menunjukkan bahwa nilai R Square adalah 0,696 atau 69,6 %. Hal ini berarti bahwa variabel independent yaitu kualitas layanan mampu menjelaskan variable dependen yaitu kepuasan nasabah sebesar 69,6% dan selebihnya 30,4% (100%-69,6%) ditentukan atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam analisa atau penelitian regresi ini. Karena R Square berkisar pada angka 0 sampai 1, dengan catatan semakin besar angka R Square maka semakin kuat variabelnya.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana bertujuan untuk mengetahui apakah suatu persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen diperlukan pembuktian terhadap kebenaran pada hipotesis.

Tabel 2 Regresi Linear Sederhana

Model	Standardized Coefficients			t	Sig.
	Beta				
1 Constant	1,458	1,658		0,88	0,381
Kualitas Layanan	0,507	0,035	0,834	14,66	0.00

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : SPSS 26

Pada Tabel 2, Constant (a) adalah 1,458, sedangkan nilai motivasi kerja (b) adalah 0,507, sehingga persamaan regresinya dapat dituliskan: $Y = a + bX = 1,458 + 0,507$. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan meningkat 1 point. Maka, Kepuasan Nasabah akan meningkat sebesar 0,507 pada konstanta 1,458. Dengan kata lain, semakin baik Kualitas Layanan maka Kepuasan Nasabah akan meningkat.

Uji t (parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji pengaruh variabel kepercayaan nasabah dan kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah mobile banking BRI dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3 Uji t

Model	Standardized Coefficients		t	Sig.
	Beta	t		
1 Constant	1,458	1,658	0,88	0,381
Kualitas Layanan	0,507	0,035	0,834	14,66

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : SPSS 26

Berdasarkan pada tabel di atas, diketahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu: Variabel kualitas layanan memiliki p-value $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, yang berarti bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini disimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Dengan kata lain, semakin baik Kualitas Layanan maka Kepuasan Nasabah akan meningkat. Peningkatan kualitas pelayanan secara terus-menerus diperlukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah lebih baik lagi, apa lagi saat ini persaingan sudah semakin ketat sehingga harapan nasabah akan kualitas pelayanan juga semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2014). Metode Penelitian, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012. *Reliabilitas Dan Validitas Edisi, 4.*
- Adya Barata, Atep. 2003, Dasar-dasar Pelayanan Prima, Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Alwi Hasan. 2005, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta : Balai Pustaka.Basri, A. I. (2019a). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking. *Bisman (Bisnis Dan Manajemen): The Journal of Business and Management*, 2(1), 1–18.
- Alfajar, F., Tawil, M., Mustainah, M., & Polii, J. J. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Cenderawasih: Journal of Administration and Management Public Literation (Jamil)*, 1(1), 37-50
- Basri, A. I. (2019b). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking. *Bisman (Bisnis Dan Manajemen): The Journal of Business and Management*, 2(1), 1–18.
- Boadi, R. A., Boateng, R., Hinson, R., & Opoku, R. A. (2007). Preliminary insights into m-commerce adoption in Ghana. *Information Development*, 23(4), 253–265.
- Darwin, S. (2014). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel intervening pada asuransi jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1–12.
- Dendeng, G. N., Pio, R. J., & Sambul, S. A. P. (2022a). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Mobile Banking Oleh Nasabah Bank BRI di Kota Manado. *Productivity*, 3(6), 501–506.
- Dendeng, G. N., Pio, R. J., & Sambul, S. A. P. (2022b). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi

- Mobile Banking Oleh Nasabah Bank BRI di Kota Manado. *Productivity*, 3(6), 501–506. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/44966>
- Febrianta, A., & Indrawati, I. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bca Di Kota Bandung. *EProceedings of Management*, 3(3).
- Fransiska, C., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11(2), 132–142.
- Ghozali, Imam. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Gaspersz, Vincent. 1997, Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hariansyah, F. A., Wardani, N. H., & Herlambang, A. D. (2019). Analisis pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada pengguna layanan BRI mobile bank rakyat indonesia di kantor cabang cirebon. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(5), 4267–4275.
- Hutabarat, R. M. (2010). Mobile Banking Security Analisis Based WAP. *Jurnal Ilmiah*, 1(2).
- INDONESIA, P. B. (2007). Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. Retrieved from Nomor, 9, 15.
- Indonesia, P. T. B. R. (2010). Laporan Keuangan Tahunan Bank Rakyat Indonesia. Jakarta: PT BRI.
- Keuangan, O. J. (2015). Buku Bijak Ber-ebanking. Buku Bijak Berebanking, 13–14.
- Khadka, K., & Maharjan, S. (2017). Customer satisfaction and customer loyalty. *Centria University of Applied Sciences Pietarsaari*, 1(10), 58–64.
- Khusna, I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Manado-Tendean). Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri IAIN Manado.
- Kotler, P. (2013). Manajemen Pemasaran, Gramedia. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2005). Manajemen Pemasaran Jilid II. Edisi Ke-11 (Benyamin Molan). Jakarta: Indeks.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Ang, S. H. (2018). Marketing management: an Asian perspective. Pearson.
- Martono, N. (2010). Metode penelitian kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder (sampel halaman gratis). RajaGrafindo Persada.
- Monalisa, S., & Suryani, E. (2013). Pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kepuasan daan loyalitas nasabah bank dengan menggunakan sistem dinamik. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XV, 1–8.
- MSDM, I. I. (n.d.). Sugiyono.(2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta. Sianipar, R., & Salim, V.(2019). Faktor Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Dalam Membentuk “Loyalitas Kerja” Pegawai Pada Pt Timur Raya Alam Damai. Anuar, S. 2019. The Influence Of Compensation On Employee Loyality At PT. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 8(6), 3674.