



PENGARUH PENGGUNAAN MOBILE BANKING (M-BANKING) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA GENERASI MILENIAL YANG MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS FEBI UIN RADEN INTAN LAMPUNG

Jean Vania Dwi Melati¹, Muhammad Iqbal Fasa²

^{1,2}Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Raden Intan
Lampung

Email: jeanvania11@gmail.com, miqbalfasa@radenintan.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine whether perceived benefits, perceived security, perceived ease of use, and perceived trust influence customer satisfaction levels in using mobile banking among millennial customers of Islamic banks. This research uses a qualitative approach, with data collected through questionnaires distributed to students of the Faculty of Economics and Business Islam (FEBI) at UIN Raden Intan Lampung. The results show that perceived ease of use and perceived trust have a positive and significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, perceived benefits and perceived security do not significantly affect customer satisfaction among students using mobile banking at FEBI. The study's findings indicate that the use of mobile banking positively and significantly influences students' interest in saving with Bank Syariah Indonesia (BSI) and has a moderate relationship, meaning it is neither too strong nor too weak but significant between satisfaction with mobile banking usage at BSI. This provides practical implications for Islamic banks to continuously improve the quality of mobile banking services to enhance customer satisfaction, especially among young people.

Keywords: Mobile Banking (M-Banking), Customer Satisfaction, Perceived Benefits, Perceived Security, Perceived Ease of Use, Perceived Trust, Online Banking, Bank Syariah Indonesia (BSI)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah persepsi manfaat, persepsi keamanan, persepsi kemudahan dan persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking pada generasi milenial yang menjadi nasabah Bank Syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah di berikan kepada mahasiswa/mahasiswi fakultas FEBI UIN Raden Intan Lampung, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sedangkan, persepsi manfaat, persepsi keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada mahasiswa pengguna mobile banking di fakultas FEBI, hasil penelitian pertunjukan bahwa pengaruh penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa/mahasiswi memberikan jalan positif dan signifikan terhadap minat menyimpan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan memiliki tingkat hubungan yang sedang artinya, tidak terlalu kuat dan tidak terlalu lemah, namun signifikan antara kepuasan pada penggunaan mobile banking pada bank BSI dan memberikan implikasi praktis bagi bank syariah untuk terus meningkatkan kualitas layanan m-banking guna meningkatkan kepuasan nasabah, khususnya di kalangan anak muda.

Kata Kunci: Banking (M-Banking), Kepuasan Nasabah, Persepsi Manfaat, Persepsi Keamanan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Online Banking, Bank Syariah Indonesia (BSI)

PENDAHULUAN

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil penggabungan dari tiga bank antara lain Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS), serta Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS). Penggabungan ini akan mempertemukan ketiga Bank Syariah tersebut guna menawarkan pelayanan yang lebih lengkap dan cakupan yang lebih luas, serta kapasitas permodalan yang jauh lebih baik diharapkan akan bisa memajukan pasar keuangan syariah di Indonesia yang mempunyai potensi besar (Sitompul, 2022). Hal ini didukung perusahaan induk (Mandiri, BNI, dan BRI) serta adanya komitmen dengan pemerintah melewati kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia (BSI) didukung agar mendapatkan daya bersaing dalam tingkat global (Susi and Nilasari, 2023).

Dalam perkembangannya BSI menghadirkan sistem layanan perbankan berbasis teknologi yaitu mobile banking, yang merupakan faktor utama dalam kemajuan teknologi sehingga dapat memudahkan kliennya dalam melakukan transaksi perbankannya (Wahyuni and Rohayati, 2022). Semenjak penggabungan tiga bank tersebut adalah strategi pemerintah Indonesia menjadi suatu pusat keuangan syariah di dunia. Oleh karena itu, jalur bola sistem mobile banking Bank Syariah Indonesia (BSI) ini sebagai suatu pertimbangan tingkat kepuasan layanan pada nasabah yang memakai fasilitas mobile banking di bank sebelumnya (Sugiarti, 2023).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merilis buku bijak ber-*E-Banking* yang berisi seputar dunia E-Banking. Dengan dirilisnya buku tersebut, diharapkan nasabah paham dan dapat memaksimalkan fitur *E-Banking* yang mereka miliki. Perkembangan pesat dalam bidang teknologi ini menjadikan perusahaan perbankan menciptakan adanya fitur internet banking yang berupa, *ATM, Mobile Banking, Internet Banking, Phone Banking, SMS Banking, E-Commerce*, hingga *Vide Banking* guna

memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi.

Laporan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2019-2020 menunjukkan pengguna internet di Indonesia mencapai 73,7% dari total populasi pengguna internet sebanyak 196,71 juta jiwa. Penggunaan internet tersebut mengalami peningkatan sebesar 8,9% dari tahun sebelumnya sebesar 64,8% pengguna internet dari total populasi pengguna sebanyak 171,17 juta jiwa. Hal tersebut menunjukkan banyak masyarakat Indonesia yang menggunakan internet dalam aktivitasnya. Namun dari banyaknya pengguna internet, masyarakat yang menggunakan internet untuk mengakses layanan perbankan masih kurang yaitu sebesar 0,6%. Hal tersebut menandakan bahwa para pengguna internet yang memanfaatkan layanan jasa perbankan khususnya mobilebanking masih terbilang sedikit. (lavinda,2023)

KAJIAN PUSTAKA

Bank Syariah Indonesia

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengatakan Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan Prinsip-Prinsip Syariah. Implementasi prinsip syariah inilah yang menjadi pembeda utama dengan bank konvensional. Pada intinya prinsip syariah tersebut mengacu kepada syariah Islam yang berpedoman utama kepada Al Quran dan Hadist. (OJK,2008)

Perilaku Konsumen

Menurut Nugroho J. Setiadi (2019): Dalam bukunya “Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen,” Setiadi menjelaskan bahwa perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana konsumen membuat keputusan pembelian berdasarkan motif, tujuan, dan keinginan mereka. (Nugroho J. Setiadi.,2019)

Mobile Banking

Mobile banking adalah langkah awal evolusi bank menjadi financial service provider (FSP). Dalam hal ini, fungsi bank tidak hanya sebagai tempat menyimpan dan menyalurkan uang. Sebagai FSP, bank di masa depan berfungsi mengelola keuangan nasabahnya (Tirtana dan Sari, 2014). Termasuk dalam pembayaran tagihan, sampai merencanakan dana pensiun. Layanan-layanan ini bersifat personal, disesuaikan dengan karakteristik nasabahnya.

Persepsi Manfaat

Menurut Davis (2017:32) Persepsi kebermanfaatan merupakan sebuah pandangan subjektif pengguna terhadap seberapa besar kemungkinan penggunaan sebuah sistem dapat meningkatkan kinerjanya. Hal tersebut dapat diartikan bahwa persepsi manfaat merupakan suatu tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan teknologi akan meningkatkan performa pekerjaannya. (Davis et al, 2017:4) Menurut (Davis et al, 2017:4) Persepsi Manfaat dapat diukur dari beberapa indikator-indikator sebagai berikut:

1. Mempermudah transaksi pembayaran
2. Mempercepat transaksi pembayaran
3. Memberikan keuntungan tambahan saat menyelesaikan transaksi

Persepsi Keamanan

Krisnu Putra Yutadi (2024): Dalam penelitiannya, ia menemukan bahwa persepsi keamanan tidak selalu berpengaruh positif terhadap minat penggunaan e-commerce. Faktor lain seperti persepsi privasi, kepercayaan, risiko, kegunaan, dan kemudahan penggunaan lebih dominan dan Menurut Arpaci (2015), Persepsi keamanan merupakan derajat keyakinan seseorang bahwa teknologi yang digunakan untuk mengirimkan informasi yang sensitif seperti data konsumen dan data transaksi finansial terjamin keamanannya. Francisco (2016) menjelaskan bahwa Persepsi keamanan selalu dikaitkan dengan konsekuensi negatif yang mungkin diderita konsumen jika konsumen berniat untuk menggunakan suatu sistem. Jika tingkat

keamanan dirasa terlalu rendah, maka konsumen tidak mungkin terlibat dalam penggunaan suatu sistem transaksi (Zulfahmi et al., 2019).

Persepsi Kepercayaan

Menurut Mowen dan Minor (2002) dalam Ellys Cornelia S., et al (2008) menyatakan bahwa kepercayaan merupakan semua pengetahuan yang dimiliki konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Swaminathan dan Reddy dalam John Eagen (2004) juga menyatakan bahwa kepercayaan juga merupakan psychological outcome dari suatu hubungan. Kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis (Kotler, 2009:219). Kepuasan adalah mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapan (hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi (Kotler, 2009:14).

Kepuasan Nasabah

Tjiptono et al (2020), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan adalah perbandingan dari ekspektasi konsumen kepada persepsi mengenai interaksi pelayanan yang sebenarnya. Menurut Kotler et al., (2021), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Konsumen akan merasa puas bila keinginan konsumen telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya nilai tambah dari suatu produk, maka pelanggan menjadi lebih puas dan kemungkinan untuk menjadi pelanggan suatu produk tersebut dalam waktu lama akan sangat besar. kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, antara lain kualitas barang, pelayanan, aktivitas penjualan, dan nilai-nilai perusahaan. Menurut (Tjiptono, 2019), kepuasan pelanggan dapat diukur melalui indikator berikut: 1) mutu barang; 2) mutu layanan; 3) harga; 4) waktu penyerahan, dan 5) keamanan. (Tjiptono et al, 2020)

Online Banking

Pikkarainen et. al., (2004) mendefinisikan online banking sebagai sebuah portal internet yang memungkinkan nasabah untuk menggunakan berbagai layanan perbankan dari pembayaran tagihan hingga melakukan investasi. mengenai online banking adalah aktifitas perbankan yang dapat dilakukan oleh nasabah baik di rumah, tempat usaha atau di lokasi-lokasi lain yang bukan di lokasi bank yang riil (kantor cabang) dengan menggunakan media komunikasi seperti komputer, handphone dan telepon rumah. (Pikkarainen et al., 2004)

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan ini menggunakan pendekatan kualitatif, Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial dari perspektif partisipan. Metode ini mengumpulkan data yang kaya dan mendalam melalui teknik seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Dengan menggunakan data primer dan data sekunder dimana data primer data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama melalui wawancara, survei, atau observasi. sedangkan data sekunder data yang sudah ada dan dikumpulkan oleh pihak lain, seperti laporan, artikel, atau buku.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data primer yang digunakan oleh peneliti yaitu dengan menggunakan kuisisioner (angket). Angket yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket online menggunakan google form, artinya angket tersebut langsung diberikan kepada responden menggunakan bantuan google forms dan responden dapat memilih salah satu dari alternatif jawaban yang tersedia.

Data Primer: Kumpulkan data melalui wawancara mendalam dengan mahasiswa FEBI UIN Raden Intan Lampung yang menggunakan m-banking di bank syariah.

Data Sekunder: Gunakan data dari laporan bank, artikel jurnal, dan sumber lain yang relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada 100 responden. Responden yang mengisi kuesioner ini adalah para mahasiswa FEBI UIN Raden Intan Lampung yang ada Lampung yang menggunakan mobile banking. Dari data yang dikumpulkan menunjukkan mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 65 orang (65%) sedangkan untuk laki-laki sebanyak 35 orang (35%). Jumlah responden dari jurusan Akutansi Syariah perempuan 10 orang (10%) laki-laki 5 orang (5%), Jurusan Perbankan Syariah sebanyak perempuan 40 orang (40%) dan laki-laki 20 orang (20%), Dari jurusan Manajemen Bisnis Syariah perempuan 10 orang (10%) dan laki-laki 5 orang (5%), sedangkan dari jurusan Ekonomi Syariah perempuan 5 orang (5%) dan laki-laki 5 orang (5%). Sebagian besar responden berusia 20-21 tahun yaitu sebanyak 91 orang (91%). Serta dari 9% responden berusia 22 tahun. Berdasarkan pendapatan per bulan responden mayoritas responden memiliki pendapatan per bulan sebesar Rp. 500.000 - Rp. 1.000.000 yaitu 80 orang (80%) sedangkan 1.000.000 – 2.000.000 yaitu 20 orang (20%). Adapun lama responden menggunakan mobile banking didominasi oleh responden yang menggunakan mobile banking kurang dari 1 tahun yaitu sebanyak 25 orang (25%) penggunaan mobile banking 1 tahun sebanyak 35 orang (35%) sebanyak 25 orang (25%) telah menggunakan mobile banking selama 3-4 tahun dan 15 orang (15%) telah menggunakan selama 4 tahun. Dari data 100 responden yang dikumpulkan mayoritas responden menggunakan mobile banking dalam 1 minggu adalah 1-2 kali dalam 1 minggu yaitu sebanyak 58 orang (58%).

Penggunaan Mobile Banking

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan terhadap 100 responden mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Raden Intan Lampung, dapat menarik beberapa kesimpulan yang signifikan mengenai penggunaan layanan mobile banking di kalangan mahasiswa. Survei ini bertujuan untuk memahami frekuensi penggunaan, jenis layanan yang paling sering digunakan, serta durasi penggunaan mobile banking dari bank syariah. Berikut adalah temuan utama dari survei tersebut:

Petanyaan yang saya ajukan:

1. Seberapa sering anda menggunakan layanan mobile banking?

- Sebagian besar responden, yaitu 58% (58 orang), melaporkan bahwa mereka menggunakan layanan mobile banking setiap hari untuk keperluan seperti cek saldo, transfer uang, dan pembayaran tagihan. Hal ini menunjukkan bahwa mobile banking telah menjadi bagian integral dari aktivitas keuangan sehari-hari mahasiswa. Penggunaan yang tinggi ini mencerminkan kepercayaan dan kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna terhadap layanan mobile banking. Selain itu, 25% (25 orang) responden menggunakan layanan ini beberapa kali seminggu, terutama untuk transfer uang dan pembayaran tagihan. 10% (10 orang) beberapa kali sebulan, biasanya untuk tagihan bulanan dan hanya 7% (7 orang) yang jarang menggunakan layanan ini hanya saat benar-benar diperlukan. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa sangat bergantung pada mobile banking untuk kebutuhan finansial mereka.

2. Layanan apa saja yang paling sering anda gunakan dalam aplikasi mobile banking?

- Layanan yang paling sering digunakan oleh responden adalah transfer uang antar rekening, dengan 40% (40 orang) responden memilih layanan ini

sebagai yang paling sering mereka gunakan. Ini diikuti oleh pembayaran tagihan listrik dan air 30% (30 orang), dan pembelian pulsa 20% (20 orang). Layanan lainnya seperti cek saldo dan pembelian tiket hanya digunakan oleh 10% (10 orang) responden. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan transfer uang dan pembayaran tagihan merupakan fitur utama yang diandalkan oleh pengguna mobile banking. Bank syariah dapat memanfaatkan informasi ini untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan-layanan tersebut guna memenuhi kebutuhan pengguna.

3. Sejak kapan anda mulai menggunakan mobile banking dari bank syariah?

- penggunaan mobile banking dari bank syariah, hasil survei menunjukkan bahwa 25% responden mulai menggunakan layanan ini kurang dari 1 tahun yang lalu. Alasan utama mereka adalah kemudahan akses dan fitur-fitur baru yang menarik, serta kebutuhan untuk melakukan transaksi secara cepat dan efisien selama masa kuliah. 35% responden menyatakan bahwa mereka telah menggunakan mobile banking dari bank syariah selama 1-2 tahun. Mereka menyatakan bahwa layanan ini sangat membantu dalam mengelola keuangan sehari-hari, termasuk pembayaran tagihan dan transfer uang, serta adanya promosi dan penawaran khusus yang menarik. 35% responden menyatakan bahwa mereka telah menggunakan mobile banking dari bank syariah selama 1-2 tahun. Mereka menyatakan bahwa layanan ini sangat membantu dalam mengelola keuangan sehari-hari, termasuk pembayaran tagihan dan transfer uang, serta adanya promosi dan penawaran khusus yang menarik. Sebanyak 25% responden lainnya telah menggunakan mobile banking

dari bank syariah selama 3-4 tahun. Alasan mereka termasuk kepercayaan terhadap keamanan layanan, kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi, dan pengalaman positif yang mereka dapatkan selama menggunakan layanan ini. 15% responden menyatakan bahwa mereka telah menggunakan mobile banking dari bank syariah selama lebih dari 4 tahun. Mereka menyatakan bahwa mereka telah setia menggunakan layanan ini karena keandalan dan stabilitasnya, serta dukungan pelanggan yang baik.

Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan terhadap 100 responden mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Raden Intan Lampung, kami dapat menarik beberapa kesimpulan signifikan mengenai persepsi manfaat terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking dari bank syariah.

Pertanyaan yang saya ajukan:

1. Seberapa besar anda merasa mobile banking memudahkan transaksi perbankan anda?

- Sangat memudahkan: Sebanyak 60% responden merasa bahwa mobile banking sangat memudahkan transaksi perbankan mereka. Mereka menyatakan bahwa fitur-fitur yang tersedia, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian mereka. Mereka menyatakan bahwa fitur-fitur yang tersedia, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa/data, sangat membantu dalam mengelola keuangan sehari-hari tanpa harus pergi ke bank atau ATM.
- Cukup memudahkan: Sebanyak 30% responden merasa bahwa mobile banking cukup memudahkan transaksi perbankan mereka. Mereka

mengapresiasi kemudahan akses dan kepraktisan yang ditawarkan, meskipun ada beberapa fitur yang jarang mereka gunakan.

- Kurang memudahkan: Sebanyak 10% responden merasa bahwa mobile banking kurang memudahkan transaksi perbankan mereka. Mereka menyatakan bahwa terkadang mengalami kendala teknis atau merasa lebih nyaman dengan metode perbankan konvensional

2. Apakah anda merasa mobile banking membantu menghemat waktu anda?

- Sangat membantu menghemat waktu: Sebanyak 70% responden merasa bahwa mobile banking sangat membantu menghemat waktu mereka. Mereka menyatakan bahwa dengan mobile banking, mereka dapat melakukan berbagai transaksi kapan saja dan di mana saja, tanpa harus mengantri di bank atau ATM.
- Cukup membantu menghemat waktu: Sebanyak 20% responden merasa bahwa mobile banking cukup membantu menghemat waktu mereka. Mereka mengapresiasi fleksibilitas waktu yang ditawarkan, meskipun terkadang masih harus mengunjungi bank untuk beberapa transaksi tertentu.
- Kurang membantu menghemat waktu: Sebanyak 10% responden merasa bahwa mobile banking kurang membantu menghemat waktu mereka. Mereka menyatakan bahwa terkadang mengalami kendala teknis atau lebih nyaman melakukan transaksi secara langsung di bank.

Persepsi Kemudahan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan terhadap 100 responden mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Raden Intan Lampung, kami dapat menarik beberapa

kesimpulan signifikan mengenai persepsi kemudahan terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking dari bank syariah.

Pertanyaan yang saya ajukan:

1. Seberapa mudah anda menemukan fitur yang anda butuhkan dalam aplikasi mobile banking?

- Sangat mudah: Sebanyak 55% responden merasa bahwa sangat mudah menemukan fitur yang mereka butuhkan dalam aplikasi mobile banking. Mereka menyatakan bahwa antarmuka pengguna yang intuitif dan navigasi yang jelas sangat membantu dalam menemukan fitur-fitur yang diperlukan
- Cukup mudah: Sebanyak 35% responden merasa bahwa cukup mudah menemukan fitur yang mereka butuhkan. Mereka mengapresiasi desain aplikasi yang user-friendly, meskipun ada beberapa fitur yang memerlukan waktu untuk ditemukan.
- Kurang mudah: Sebanyak 10% responden merasa bahwa kurang mudah menemukan fitur yang mereka butuhkan. Mereka menyatakan bahwa beberapa fitur tersembunyi atau tidak mudah diakses, sehingga memerlukan waktu lebih untuk menemukannya.

2. Apakah anda pernah mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi mobile banking? jeaskan

- Tidak mengalami kesulitan: Sebanyak 60% responden menyatakan bahwa mereka tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi mobile banking. Mereka merasa bahwa aplikasi ini sangat mudah digunakan dan jarang mengalami masalah teknis.
- Kadang-kadang mengalami kesulitan: Sebanyak 30% responden menyatakan bahwa mereka kadang-kadang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi mobile banking. Kesulitan yang mereka alami biasanya

terkait dengan masalah teknis seperti koneksi internet yang lambat atau gangguan sementara pada aplikasi

- Sering mengalami kesulitan: Sebanyak 10% responden menyatakan bahwa mereka sering mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi mobile banking. Mereka menyebutkan bahwa masalah teknis dan kurangnya dukungan pelanggan yang responsif menjadi kendala utama.

Persepsi Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan terhadap 100 responden mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Raden Intan Lampung, kami dapat menarik beberapa kesimpulan signifikan mengenai persepsi kepercayaan terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking dari bank syariah.

Pertanyaan yang saya ajukan:

1. Seberapa besar anda mempercayai layanan mobile banking dari bank syariah?

- Sangat mempercayai: Sebanyak 65% responden menyatakan bahwa mereka sangat mempercayai layanan mobile banking dari bank syariah. Mereka merasa bahwa layanan ini andal dan aman, serta memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi perbankan.
- Cukup mempercayai: Sebanyak 25% responden merasa cukup mempercayai layanan mobile banking dari bank syariah. Mereka mengapresiasi fitur-fitur keamanan yang ada, meskipun masih ada beberapa kekhawatiran terkait potensi risiko keamanan.
- Kurang mempercayai: Sebanyak 10% responden merasa kurang mempercayai layanan mobile banking dari bank syariah. Mereka menyatakan bahwa mereka masih khawatir dengan keamanan data pribadi dan potensi risiko peretasan.

2. Apakah anda merasa informasi pribadi anda aman saat menggunakan mobile banking?

- 70% responden merasa informasi pribadi mereka aman saat menggunakan mobile banking, responden yang merasa aman menyebutkan bahwa enkripsi data yang digunakan oleh bank mereka memberikan rasa aman. “saya merasa cukup aman menggunakan mobile banking karena bank saya menggunakan teknologi enkripsi yang canggih dan otentikasi dua faktor. selain itu, saya selalu memastikan untuk tidak membagikan informasi pribadi saya kepada siapa pun dan hanya menggunakan jaringan wi-fi yang aman. namun, saya tetap waspada terhadap potensi ancaman seperti phishing dan malware.” 20% responden merasa ragu-ragu tentang keamanan informasi pribadi mereka, responden khawatir tentang kemungkinan kebocoran data.” keamanan informasi pribadi saat menggunakan mobile banking sangat penting bagi saya. saya percaya bahwa bank saya memiliki sistem keamanan yang kuat, tetapi saya juga mengambil langkah-langkah tambahan seperti mengaktifkan notifikasi transaksi dan memeriksa laporan keuangan secara rutin. meskipun demikian, saya tetap khawatir tentang kemungkinan kebocoran data dan selalu siap untuk mengambil tindakan cepat jika terjadi sesuatu yang mencurigakan.” 10% responden merasa informasi pribadi mereka tidak aman, responden memiliki pengalaman buruk sebelumnya yang membuat mereka merasa tidak aman. “saya merasa tidak aman menggunakan mobile banking karena pernah mengalami kebocoran data pribadi. suatu kali, saya menerima notifikasi transaksi yang tidak saya

lakukan, dan setelah diselidiki, ternyata akun saya telah diretas. meskipun bank berhasil mengembalikan dana saya, pengalaman tersebut membuat saya sangat khawatir tentang keamanan informasi pribadi saya. sejak saat itu, saya lebih berhati-hati dan sering memeriksa akun saya untuk memastikan tidak ada aktivitas mencurigakan.”

Persepsi Online Banking Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan terhadap 100 responden mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Raden Intan Lampung, kami dapat menarik beberapa kesimpulan signifikan mengenai persepsi online banking terhadap kepuasan nasabah. Pertanyaan yang saya ajukan:

1. Seberapa puas Anda dengan fitur-fitur tambahan yang ditawarkan oleh layanan online banking bank Anda (misalnya, pembayaran tagihan, transfer antar bank, investasi)?

- 70% (70 orang) mengatakan sangat puas, “saya sangat puas dengan fitur-fitur tambahan yang ditawarkan oleh layanan online banking. fitur seperti pembayaran tagihan, transfer antar bank, dan investasi sangat memudahkan saya dalam mengelola keuangan sehari-hari. semua transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan efisien tanpa perlu mengunjungi cabang bank. selain itu, aplikasi ini sering diperbarui dengan fitur-fitur baru yang inovatif, yang membuat pengalaman perbankan saya semakin nyaman dan aman. saya merasa bahwa bank saya benar-benar peduli dengan kebutuhan nasabah dan terus berusaha meningkatkan layanan mereka.” (wawancara kepada mahasiswa Andre wahyu, jurusan akuntansi syariah)

30% (30 orang) mengatakan tidak puas, “saya tidak puas dengan fitur-

fitur tambahan yang ditawarkan oleh layanan online banking. beberapa fitur sering mengalami masalah teknis dan tidak berfungsi dengan baik. misalnya, saya pernah mengalami kesulitan saat mencoba melakukan pembayaran tagihan, dan aplikasi sering kali mengalami gangguan atau lambat. selain itu, saya merasa bahwa fitur-fitur yang ditawarkan tidak cukup inovatif dan tidak memberikan nilai tambah yang signifikan. saya berharap bank dapat meningkatkan stabilitas aplikasi dan menambahkan fitur-fitur yang lebih relevan dengan kebutuhan nasabah.”(wawancara kepada mahasiswi Fitri yanti, jurusan ekonomi syariah)

2. Seberapa puas Anda dengan kecepatan layanan online banking dalam memproses transaksi?

- 50% (50 orang) mengatakan sangat puas dengan kecepatan layanan online banking,” Saya sangat puas dengan kecepatan layanan online banking dalam memproses transaksi. Semua transaksi dapat diselesaikan dengan cepat dan tanpa hambatan, sehingga sangat membantu dalam kebutuhan finansial sehari-hari. Misalnya, ketika saya perlu mentransfer uang atau membayar tagihan mendesak, layanan ini selalu dapat diandalkan. Selain itu, notifikasi instan yang saya terima setelah setiap transaksi memberikan rasa aman dan kontrol penuh atas aktivitas keuangan saya. Saya merasa bahwa bank saya telah berhasil menyediakan layanan yang cepat dan efisien, yang sangat penting dalam era digital ini.” (wawancara kepada mahasiswi Diana satyawati, jurusan Manajemen bisnis syariah)

50% (50 orang) mengatakan tidak puas dengan kecepatan layanan online banking, “saya tidak puas dengan kecepatan layanan online banking.

transaksi sering kali lambat dan terkadang gagal diproses. hal ini sangat mengganggu, terutama ketika saya membutuhkan layanan yang cepat dan andal. misalnya, saya pernah mengalami keterlambatan dalam memproses transfer uang yang mendesak, yang menyebabkan ketidaknyamanan dan stres. selain itu, saya merasa bahwa aplikasi sering mengalami gangguan teknis yang menghambat pengalaman pengguna saya berharap bank dapat meningkatkan kecepatan dan stabilitas layanan online banking mereka untuk memenuhi ekspektasi nasabah.” (wawancara kepada mahasiswa fendi, jurusan ekonomi syariah)

Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Mobile Banking

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan terhadap 100 responden mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Raden Intan Lampung, kami dapat menarik beberapa kesimpulan signifikan mengenai Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Mobile Banking. Pertanyaan yang saya ajukan:

1. Bagaimana penggunaan mobile banking mempengaruhi kepuasan anda sebagai nasabah Bank Syariah?

- 75% (75 orang) sangat puas dengan penggunaan mobile banking dari bank syariah,”saya sangat puas dengan penggunaan mobile banking dari bank syariah. layanan ini sangat memudahkan saya dalam melakukan berbagai transaksi keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. fitur-fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan cek saldo dapat diakses dengan mudah dan cepat melalui aplikasi. selain itu, saya merasa aman karena bank syariah menerapkan standar keamanan yang tinggi dan sesuai dengan ketentuan syariah. pengalaman ini meningkatkan kepuasan saya sebagai nasabah karena

saya dapat mengelola keuangan saya dengan lebih efisien dan sesuai dengan nilai-nilai yang saya anut.” (wawancara kepada mahasiswi laini, jurusan Perbankan syariah), 25% (25 orang) tidak puas dengan penggunaan mobile banking dari bank syariah “saya tidak puas dengan penggunaan mobile banking dari bank syariah. aplikasi sering mengalami masalah teknis dan lambat dalam memproses transaksi. hal ini sangat mengganggu, terutama ketika saya membutuhkan layanan yang cepat dan andal. selain itu, beberapa fitur yang ditawarkan tidak cukup lengkap dan tidak memenuhi kebutuhan saya sebagai nasabah. saya berharap bank syariah dapat meningkatkan kualitas layanan mobile banking mereka agar lebih stabil dan user-friendly.” (wawancara kepada mahasiswi Ika Puspita Sari, jurusan akuntansi syariah)

2. Apakah anda akan merekomendasikan layanan mobile banking dari Bank Syariah kepada teman atau keluarga mengapa?

- 65% (65 orang) setuju untuk merekomendasikan layanan mobile banking dari bank syariah kepada teman atau keluarga dengan alasan kemudahan dan kecepatan transaksi “saya akan merekomendasikan layanan mobile banking dari bank syariah karena sangat memudahkan dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari. semua transaksi dapat diselesaikan dengan cepat dan efisien, tanpa perlu mengunjungi cabang bank. ini sangat membantu, terutama bagi mereka yang memiliki jadwal sibuk.” (wawancara kepada saudara Intan Permata, fakultas Perbankan Syariah), dan ada yang berendapat karena keamanan dan kepatuhan syariah, “layanan mobile banking dari bank syariah sangat aman dan sesuai

dengan prinsip-prinsip syariah. saya merasa tenang karena semua transaksi dilakukan sesuai dengan ketentuan syariah, yang sangat penting bagi saya dan keluarga saya. keamanan yang tinggi juga memberikan rasa aman dalam menggunakan layanan ini.” (wawancara kepada saudara Fathor Rohman, fakultas Manajemen Bisnis Syariah). 35% (35 orang) tidak setuju untuk merekomendasikan layanan mobile banking dari bank syariah kepada teman atau keluarga dengan alasan masalah teknis dan keterlambatan. “saya tidak akan merekomendasikan layanan mobile banking dari bank syariah karena sering mengalami masalah teknis dan keterlambatan dalam memproses transaksi. hal ini sangat mengganggu, terutama ketika saya membutuhkan layanan yang cepat dan andal.” (wawancara kepada Andi Hanifah, Fakultas Perbankan Syariah)

KESIMPULAN

Penelitian ini menggunakan menggunakan kuisioner (angket). untuk menganalisis variable persepsi manfaat, persepsi keamanan, persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan online banking dan penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pengguna m-banking di bank syariah Indonesia.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yakni sebagai berikut:

Berdasarkan survei terhadap 100 responden mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Raden Intan Lampung mengenai penggunaan layanan mobile banking dari bank syariah, beberapa kesimpulan dapat ditarik:

1. Frekuensi Penggunaan: Mayoritas mahasiswa (58%) menggunakan mobile banking setiap hari, menandakan bahwa layanan ini telah menjadi bagian penting dari aktivitas keuangan sehari-hari mereka.

2. Layanan Populer: Layanan transfer uang antar rekening menjadi yang paling sering digunakan (40%), diikuti pembayaran tagihan (30%) dan pembelian pulsa (20%). Ini menunjukkan bahwa mahasiswa mengandalkan mobile banking untuk transaksi rutin.

3. Durasi Penggunaan: Sekitar 60% responden telah menggunakan mobile banking selama 1-2 tahun, dengan alasan kemudahan akses dan promosi menarik dari bank syariah.

4. Persepsi Manfaat: Sebanyak 60% responden merasa mobile banking sangat memudahkan transaksi, dan 70% merasakan penghematan waktu yang signifikan.

5. Kemudahan Akses: 55% responden merasa sangat mudah menemukan fitur dalam aplikasi, sementara 60% tidak mengalami kesulitan dalam penggunaan.

6. Kepercayaan: 65% responden sangat mempercayai layanan mobile banking, merasa aman dengan enkripsi dan langkah-langkah keamanan yang diterapkan oleh bank.

7. Kepuasan Terhadap Fitur: 70% responden sangat puas dengan fitur tambahan yang ditawarkan, meskipun 30% merasa terdapat masalah teknis dan kurang inovatif.

8. Pengaruh terhadap Kepuasan: 75% responden merasa puas dengan penggunaan mobile banking, merasakan kemudahan dalam bertransaksi sesuai dengan prinsip syariah.

9. Rekomendasi: 65% responden bersedia merekomendasikan layanan ini, menekankan kemudahan dan keamanan, sedangkan 35% tidak merekomendasikan karena masalah teknis.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa mobile banking dari bank syariah sangat dihargai oleh mahasiswa FEBI UIN Raden Intan Lampung, namun terdapat beberapa tantangan terkait masalah teknis dan kecepatan layanan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

REFERENSI

Tjiptono, F. (2019a). Perilaku Konsumen: Definisi, Domain, Determinan. *Strategi*

Pemasaran Dalam Perspektif Perilaku Konsumen, 103.

Aditya, Trisna, and Luh Putu Mahyuni, 'Pengaruh Literasi Keuangan, Persepsi Kemudahan, Manfaat, Keamanan Dan Pengaruh Sosial Terhadap Minat Penggunaan Fintech', *FORUM EKONOMI*, 24.2 (2022), pp. 245–58, doi:10.30872/jfor.v24i2.10330

Mu'asiroh, Lutfi Rokhiyatul, and Darwanto Darwanto, 'Analisis Penggunaan Mobile Banking Pada Generasi Milenial Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)', *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5.02 (2021), p. 155, doi:10.30868/ad.v5i02.1241

Musriha, Hedi, and Filiyan Huwae, 'Analisis Penggunaan Layanan M-Banking Dalam Mendukung Transaksi Keuangan Pada Mahasiswa', *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akutansi*, 1 (2024)

Nursiah, Nursiah, Muh. Ferils, and Jamaludin Kamarudin, 'Analisis Minat Menggunakan Mobile Banking', *AKUNTABEL*, 19.1 (2022), pp. 91–100, doi:10.30872/jakt.v19i1.10711

Pikkarainen, Tero, Kari Pikkarainen, Heikki Karjaluoto, and Seppo Pahnla, 'Consumer Acceptance of Online Banking: An Extension of the Technology Acceptance Model', *Internet Research*, 14.3 (2004), pp. 224–35, doi:10.1108/10662240410542652

Yasmin, Azura, and Alex Sarmigi, 'The Effects of Millennial Behavior and Perceptions on Interest in Sharia Mobile Banking and the Implications of Continuance Intention', *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 12 (2024), pp. 1–41, doi:http://dx.doi.org/10.21043/bisnis.v12i1.25556

Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*.

Farizi, H. d. S. (2013). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko,

- dan Kepercayaan terhadap Minat menggunakan Internet Banking. *Jurnal Akuntansi Universitas Bravijaya Malang*.
- Gunawan, A. (2014). Aplikasi Technology Acceptance Model Pada Minat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking *Jurnal Nominal Volume Iii Nomor 2*.
- Maharsi, S. d. F. (2006). Analisa Faktorfaktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna *Mobile banking di Surabaya. Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 8(1): 35-51.
- Pambudi, A. d. B. S. (2014). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking(Studi Pada Program Layanan Internet Banking BRI). *Jurnal Studi Manajemen*, 8(1).
- Suryani, T. (2013). Ilmu Perilaku Konsumen Di Era Internet. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pratiwi, D. P. (2012). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Pengalaman Terhadap Perilaku Penggunaan MobileBanking Dengan Dimediasi Minat Penggunaan Mobile Banking Nasabah Bank BCA Di Surabaya*.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehalindo
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK),Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 mengatur tentang perbankan syariah
- Lavinda.(2023).APJII:Pengguna Internet Indonesia 215 Juta Jiwa pada 2023,Naik 1,17%.
- Mislah Hayati Nasution,S (2015). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking.*Jurnal Nisbah*,Volume 1N.
- Sari,Sapta.Literasi Media Pada Generasi Milenial Di Era Digital.Profesional:*Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Public* 6,No.2 (2019):30-42
- Purawinangun,Ira Anisa,And Maulana Yusuf.”Gerakan Literasi Generasi Milenial Melalui Media Sosial .”*Lingua Rima:Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia* 9,No 1 (2020):67
- Pratiwi,Ira Eka,Fachrudin Fiqri Affandy,And Yuyun Rosalina.”Determinan Penggunaan Digital Banking Pada Generasi Milenial Muslim;Pendekatan Technology F Acceptance Model (Studi Kasus Di Kota Jayapura,Indonesia).”*Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 6,No.03(2020):478-487