



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING PT. BANK NEGARA  
INDONESIA TBKDI KCP BUARAN JAKARTA**

Hendrik Tri Laksono Putro<sup>1</sup>, Thamrin<sup>2</sup>, Samsudin<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta

<sup>2,3</sup> Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta

**Abstract.**

*At present competition between banks are very competitive, both in the national market and global market. that is a challenge must be faced and handled by all banking companies. The demand for sophisticated information technology facilities in the present and the future are banking challenge to provide the best service to the public. The purpose of this study is to analyze how much influence the service's quality have on customer satisfaction at Buaran Sub-Branch Office BNI Bank. The research type used in this study is a quantitative concrete because it can be quantified in the form of numbers. The sample in this study were 100 respondents. The Data analysis techniques in this study used descriptive analysis techniques and simple linear analysis. Service Quality positively influences Customer Satisfaction. This is evidenced by the significant results of 0,000 <0,05 which means that there is an influence between Service Quality partially on Customer Satisfaction. It means that BNI always strives to improve the Indicators of Service Quality for Mobile Banking Applications used by BNI customers so that simultaneously the services' Quality provided will be able to meet or satisfy the needs and desires to reuse Mobile Banking customers to form a positive attitude towards the Quality of Mobile Banking Service.*

**Keywords:** *Quality of mobile banking services and customer satisfaction*

*Cronicle of Article: Received (00,00,2020); Revised (00,00,2020); and Published (00,00,2020).*

*©2020 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI*

**Profile and corresponding author (contoh):** Hendrik tri laksono putro adalah Alumni Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10530. Corresponding Author: [hendriktri13@gmail.com](mailto:hendriktri13@gmail.com)

*How to cite this article* : Laksono, AB., Thamrin., & Samsudin., 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING PT. BANK NEGARA INDONESIA TBKDI KCP BUARAN JAKARTA', Jurnal Mahasiswa Administrasi Bisnis, pp. 48-56. Available at: <http://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI>

## PENDAHULUAN

Saat ini persaingan antar perbankan sangat kompetitif, baik di pasar nasional maupun pasar global. Hal ini merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh semua perusahaan perbankan. Tingkat persaingan bank tidak hanya bank konvensional namun juga bank syariah. Tuntutan fasilitas teknologi informasi yang serba canggih di masa kini dan masa depan menjadi tantangan perbankan untuk menyediakan layanan terbaik kepada masyarakat. Saat ini, bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu mobile banking. Layanan m- banking mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankannya karena terintegrasi yang tidak terbatas ruang dan waktu, yakni dapat diakses melalui telepon genggam atau pun tablet. Fasilitas m-banking ini diharapkan dapat mencapai kepuasan nasabah terhadap pelayanan di perbankan karena adanya kemudahan-kemudahan bertransaksi yang diberikan. Salah satu isu yang sangat penting di kalangan perbankan nasional adalah menjaga nasabah yang telah ada di tengah tuntutan kebutuhan yang semakin beragam, baik dalam konteks produk maupun pelayanan, yang disiasati melalui beragam pelayanan yang didukung teknologinya. Pelayanan merupakan upaya yang diberikan kepada nasabah dan menjadi tolak ukur sejauh mana pihak perusahaan mampu memberikan yang terbaik kepada setiap nasabahnya. Saat ini, dengan semakin tingginya persaingan dalam menawarkan produk selera pelanggan menjadi cepat sekali berubah.

## LITERATUR REVIUW

Menurut Irham Fahmi (2015:1) "Administrasi adalah sebuah bangunan hubungan yang tertata secara sistematis yang membentuk sebuah jaringan yang saling bekerja sama satu sama lainnya untuk mendukung terwujudnya suatu mekanisme kerja yang tersusun dan mencapai tujuan yang diharapkan". Menurut makmur (2007:71) menyatakan bahwa "administrasi adalah suatu proses pemikiran yang rasional dengan andalan utamanya diletakan pada pembenaran empiris". Kemudian, menurut Faried Ali (2011:19) secara terminologi apa yang disebut "Adminstrasi" adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi oleh awalan pe dan akhiran an pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keteraturan dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran penguasaan, pengelolaan dan pengaturan akan terciptanya keteraturan dalam susunan pengaturan dinamikanya. Mengatur dan pengaturan tentunya diarahkan pada kegiatan yang diinginkan, maka pengaturan diarahkan pada penataan ketertiban.

### Administrasi Bisnis

Menurut Irham Fahmi (2015:2) mengemukakan bahwa "Admistrasi bisnis merupakan suatu tata susunan yang mengklasifikasi dan menjelaskan setiap tahap-tahap pekerjaan dalam bisnis yang disajikan secara jelas dan tegas". Menurut Irham Fahmi (2015:10) mengatakan "Bussiness plan adalah suatu rangka kerja yang menjelaskan setiap bagian bisnis yang akan dikerjakan semenjak dari awal hingga akhir. Serta dengan memasukkan berbagai kejadian-kejadian yang harus diantisipasi jika realistis serta terencana".

### Manajemen Pemasaran Pengertian Manajemen

Menurut Pandji Anoraga (2011:149) Manajemen merupakan proses khas yang menggerakkan organisasi adalah sangat penting. Karena tanpa manajemen yang efektif tidak akan ada usaha yang berhasil cukup lama. Terciptanya tujuan organisasi baik tujuan, ekonomi, sosial dan politik, untuk sebagian besar tergantung kepada kemampuan para manajer dalam organisasi yang bersangkutan.

#### Bauran Manajemen Pemasaran

Menurut Pandji Anoraga (2011:191) adalah variabel-variabel yang dapat dikendalikan oleh perusahaan, yang terdiri dari: produk, harga, distribusi dan promosi. Marketing Mix atau bauran pemasaran merupakan peranan penting dalam pemasaran yang dapat menjembatani konsumen untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan. Marketing Mix juga menentukan keberhasilan perusahaan dalam mengejar profit.

#### Layanan

##### Jasa Layanan

Menurut Kotler dan Keller (2012:43) "Jasa atau layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun". Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan dan mutu yang diperlihatkan oleh jasa tersebut serta kesesuaian antara harapan dengan keinginan pelanggan.

Sedangkan menurut Tjiptono (2011:59) "Kualitas Pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan".

#### Kepuasan Konsumen Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh Bob Sabran (2012:177) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang diharapkannya. Lalu menurut Fandy Tjiptono (2012:146) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Selain itu, Daryanto dan Setyobudi (2014:43) mengatakan kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk di mana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi.

#### Electronic Banking

##### Pengertian Product Electronic Banking

Dengan semakin majunya teknologi informasi, lembaga perbankan yang sarat akan teknologi sebagai bagian dari sistem pelayanannya dan meningkatkan profit, saat ini sudah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang dikenal dengan electronic. Dari waktu ke waktu, semakin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa internet banking yang diatur melalui peraturan Bank Indonesia No 9/15/PBI/ Tahun 2007 tentang penerapan Manajemen Resiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Electronic Banking meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis, untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik termasuk internet.

#### Kerangka Teori

Dalam kerangka teori ini perlu dijelaskan secara teoritis antara variabel bebas dan variabel terikat. Berdasarkan pada uraian sebelumnya maka kerangka pemikiran peneliti dalam

penelitian ini adalah loyalitas pelanggan (sebagai variabel terikat) yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk (sebagai variabel bebas).

#### 1) Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono (2006: 59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan ditentukan oleh bagaimana tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diharapkan oleh pengguna. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna/pelanggan, selanjutnya akan berdampak positif perilaku niat seseorang dalam menyikapi pelayanan layanan tersebut (Cronin dan Taylor dalam Nelwan dkk, 2016: 3). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Heldalina (2016), di mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel service quality (kualitas pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### **METODE PENELITIAN**

#### Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian merupakan serangkaian pengamatan yang dilakukan selama jangka waktu tertentu terhadap suatu fenomena yang memerlukan jawaban dan penjelasan. Metode penelitian mempunyai peranan yang penting dalam upaya menghimpun data yang diperlukan dalam penelitian serta dalam melakukan analisis masalah yang diteliti.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif bersifat konkret karena dapat dikuantitaskan berupa angka-angka. Menurut Sugiyono (2014:13), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pemumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Agar data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian, maka rancangan daftar pertanyaan disusun sedemikian rupa dengan kriteria sebagai berikut :

#### 1) Studi Kepustakaan

Menurut Martono (2011: 97) studi pustaka dilakukan untuk memperkaya pengetahuan mengenai berbagai konsep yang akan digunakan sebagai dasar atau pedoman dalam proses penelitian. Peneliti juga menggunakan studi pustaka dalam teknik pengumpulan data. Studi pustaka dalam teknik pengumpulan data ini merupakan jenis data sekunder yang digunakan untuk membantu proses penelitian, yaitu dengan mengumpulkan informasi yang terdapat dalam artikel surat kabar, buku-buku, maupun karya ilmiah pada penelitian sebelumnya. Tujuan dari studi pustaka ini adalah untuk mencari fakta dan mengetahui konsep metode yang digunakan.

#### 2) Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung kepada objek penelitiannya. Pengamatan ini dilakukan secara langsung dari lokasi di Kantor Cabang Pembantu Buaran dengan membagikan kuesioner dan dijawab oleh responder sesuai pilihan jawaban yang tersedia.

#### 3) Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2014:142) "Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab."

#### Teknik Analisis Data

##### Analisis regresi linier sederhana

Regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen

(X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif dan negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval dan rasio.

##### Uji Parsial (t)

Uji-t digunakan untuk menguji koefisien regresi yang digunakan untuk menentukan apakah variabel independen (X) memiliki pengaruh terhadap variabel independe (Y).

##### Uji Koefisien Kolerasi

Uji Kolerasi dimaksudkan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan yang dimiliki antar variabel dalam penelitian, uji hubungan atau korelasi dalam penelitian ini menggunakan metode Spearman di mana pengambilan keputusan uji korelasi

##### Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai Koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan penelitian, penulis mendapatkan data-data yang di butuhkan untuk penulisan tugas akhir ini. Adapun uraian dari setiap karakteristik responden yang penulis dapatkan saat penelitian sebagai berikut:

### Jenis Kelamin

**Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Pria	50	50%
2	Wanita	50	50%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data diolah, 2018

### Uji Instrumen Penelitian Uji Validitas

Pada Penelitian ini penulis menguji validitas dengan menggunakan alat bantu *software* SPSS 20 dan kemudian membandingkan nilai  $r$  pada kolom *correlation* pada item statistic dengan  $r$  tabel. Jika nilai  $r$  pada kolom *correlation item - Total Correlation* >  $r$  tabel maka item-item pertanyaan yang dianggap valid. Nilai  $r$  tabel pada tingkat signifikan 0,05 dengan uji 2 arah dan jumlah data (n) sebanyak 72 adalah sebesar 0,195 tingkat signifikan yang di gunakan adalah 0,05 ( $\alpha=5\%$ ).

## Pembahasan

## Analisis Indeks Tanggapan Responden

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pengguna M-Banking maka dalam penelitian ini dikumpulkan data primer yang relevan dengan topik yang dibahas. Salah satu yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner dan diberikan kepada n=100 responden atau Nasabah pengguna *M-Banking* di KCP Buaran. Kuesioner ini terdiri dari 15 pernyataan mengenai Kualitas Layanan, 15 pernyataan mengenai Kepuasan Nasabah.

### Kecenderungan Perilaku belanja Responden berdasarkan Jenis Kelamin

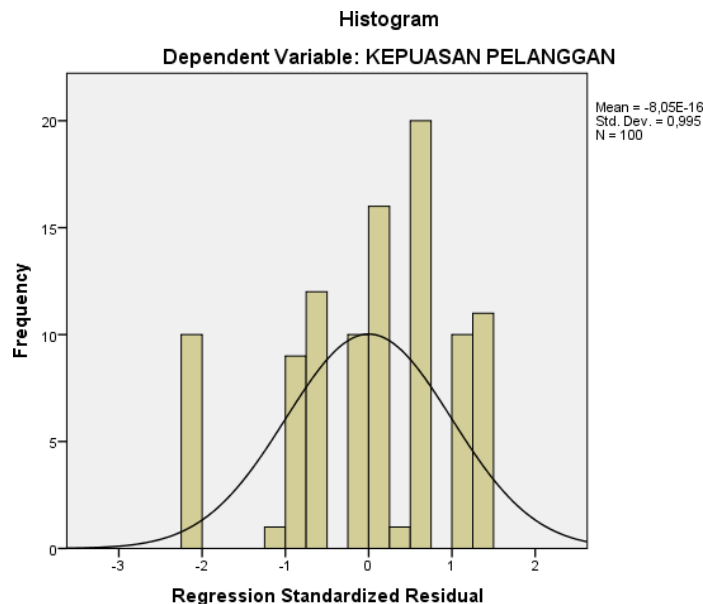
Kecenderungan perilaku Nasabah Bank BNI dalam penggunaan *mobile banking* berdasarkan jenis kelamin, sama-sama mempunyai nilai yang sama karena baik laki-laki ataupun perempuan sama-sama membutuhkan transaksi baik kirim uang ataupun pembayaran lainnya yang membedakan hanyalah jenis transaksinya saja.

Dalam penelitian ini, prosentase pria dan wanita berjumlah sama atau 50% hanya kecenderungan transaksi yang berbeda. Wanita akan lebih sering membuka aplikasi dibandingkan pria.

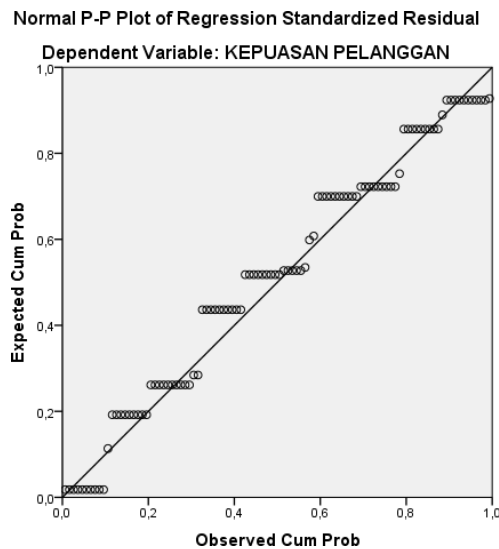
### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Distribusi normal adalah untuk mengukur apakah data yang di dapatkan memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik (*statistic Inferensial*). Dengan kata lain, uji normalitas adalah uji untuk mengetahui apakah data empirik yang didapatkandari lapangan itu sendiri sesuai dengan distribusi teoritik tertentu. Dalam kasus ini, distribusi normal.



Gambar IV.2 Histogram Regresson Standardizes Residual  
Sumber: Data Diolah SPSS 20 2019



**Gambar IV.3 Grafik Normal P-P**  
**Sumber: Data diolah SPSS 20 2019**

Berdasarkan gambar IV.2 gambar histogram menunjukkan bentuk keseluruhan normalitas data instrument penelitian, dimana bentuk lengkungan terlihat sempurna.

Pada gambar IV.3 juga terlihat penyebaran data pada grafik normal P-P Plot mengikuti garis normal (45 derajat) mengarah ke kanan atas, maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

### Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah, digunakan teknik analisis statistik dimana rumus statistik yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Proses analisis regresi linear sederhana dilakukan dengan program SPSS dan diperoleh hasil seperti pada tabel di bawah ini

**Tabel IV.8 Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,691	,291		2,374	,020
1 KUALITAS LAYANAN	0,779	,070	,746	11,102	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

**Sumber: Output spss diolah, 2019**

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pelanggan pada aplikasi *Mobile Banking* kepada Nasabah *Mobile Banking* BNI dan untuk mengetahui bagaimana variable independen tersebut berpengaruh. Dari rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil signifikannya  $0,000 < 0,05$  yang berarti ada pengaruh antara Kualitas Layanan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan. Artinya Bank BNI selalu berupaya untuk meningkatkan Indikator dari Kualitas Layanan terhadap Aplikasi Mobile Banking yang digunakan nasabah BNI sehingga secara bersamaan Kualitas Layanan yang diberikan akan dapat memenuhi atau memuaskan kebutuhan dan keinginan untuk menggunakan kembali sehingga nasabah pengguna *Mobile Banking* membentuk sikap positif terhadap Kualitas Layanan *Mobile Banking* tersebut.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan *Mobile Banking* BNI, saran yang dapat diberikan penulis sebagai berikut: Dari hasil rekapitulasi, rata-rata nilai kualitas Pelayanan dari perusahaan sangat baik. Untuk itu perusahaan harus mempertahankannya agar kualitas pelayanan yang sudah tercipta sangat baik antara perusahaan dan nasabah hingga jangka panjang. Terlebih lagi pada jaringan atau situs teknologi semoga secara terus menerus dapat lebih canggih lagi sehinggadapat meminimalisir keluhan yang ada pada nasabah *mobile banking* BNI

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Farie. 2011. Teori dan Konsep Administrasi. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Anoraga, Pandji. 2011. Pengantar Bisnis: Pengelolaan Bisnis dalam Era Globalisasi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Fahmi, Irham. 2015. Pengantar Ilmu administrasi Bisnis. Bandung: CV. Alfabeta
- Huryati, Ratih. 2015. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: CV. Alfabet
- Kotler, P, & Keller, K.L 2012. Manajemen Pemasara. Edisi Dua Belas. Jakarta: Pt. Erlangga
- Kotler, P & Amstrong, G. 2012. Prinsip - prinsip Pemasaran. Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Makmur, 2007. Filsafat Administrasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Rangkuti, Freddy. 2012. Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2014. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Ar-Ruzz
- Medai Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: CV. Alfabeta



-----, 2010. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: CV. Alafabet

-----, 2010. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV. Alafabet

Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. 2015. Pelanggan Puas? Tak Cukup. Yogyakarta: Andi

Widiyono, Try. 2016. Anggunan Kredit Dalam Financial Engineering. Jakarta: Ghalia Indonesia

B, Swasta Dharmesta dan Irawan. 2011. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.

Roberta S. Russel. Bernard W. Taylor. 2011. Operation Management. International Edition, Penerbit Prentice Hall International. Inc

Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta.

Daryanto dan I Setyabudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media. Fandy, Tjiptono. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta. Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta.

Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta.

Supriyono, Maryanto. 2011. Buku Pintar Perbankan. Yogyakarta: Andi Kasmir. 2000. Manajemen Perbankan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.