

# EFEKTIVITAS PENGGUNAAN BSI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jember)

Delima Aprilia Novita Sari  
Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah  
Universitas Muhammadiyah Jember  
Email: [delimaaprillia9@gmail.com](mailto:delimaaprillia9@gmail.com)  
Pembimbing I: Abd.Rohman Fahrudin,S.H.I.,M.E.I  
Pembimbing II: Muhammad Syafi'I, M.E.I

## Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah studi pada mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jember. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jember yang berjumlah 172 mahasiswa dengan teknik pengambilan sampel adalah populasi. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu kuesioner. Data dianalisis dengan regresi linier berganda yang dilakukan secara komputasi dengan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah baik secara simultan maupun parsial artinya setiap peningkatan pada efektivitas maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan nasabah Sehingga hipotesis dalam penelitian ini terbukti secara statistic. Sehingga BSI mobile ini perlu ditingkatkan supaya mahasiswa khususnya di fakultas agama islam merasa puas akan layanan BSI Mobile itu sendiri.*

**Kata kunci:** Efektivitas dan Kepuasan Nasabah

---

## PENDAHULUAN

Akses teknologi yang lebih mudah dengan memberikan layanan-layanan yang lebih mudah dan murah membuat setiap individu maupun perusahaan menggunakan teknologi sebagai alat dalam pencapaiantujuan masing-masing.Perkembangan teknologi ini juga terjadi di Indonesia dibuktikan dengan semakin banyaknya pengguna teknologi saat ini terutama smartphome. Menurut data yang diperoleh dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, pada tahun 2018 jumlah pengguna aktif teknologi smartphome di Indonesia mencapai lebih dari 100 juta orang. Dengan jumlah sebesar itu, Indonesia akan menjadi negara dengan pengguna aktif smartphome terbesar keempat di dunia setelah Cina, India, dan Amerika. (Indonesia, 2019).

Perkembangan teknologi yang pesat ini juga telah mempengaruhi lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan seperti industri perbankan, salah satu bentuk kemajuan teknologi ini diwujudkan dalam pengembangan sistem pelayanan terhadap nasabah dalam bentuk electronic

banking atau dikenal dengan sebutan M-banking. M-banking dapat diartikan sebagai aktifitas perbankan di internet, layanan ini memungkinkan nasabah sebuah bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, khususnya via web (Pinontoan, 2003). Penggunaan mobile banking memberikan keuntungan bagi nasabah dan bank. bagi nasabah, mobile banking menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam transaksi perbankan Sedangkan keuntungan bagi bank adalah mobile banking dapat menjadi solusi murah pengembangan infrastruktur dibandingkan dengan membuka outlet ATM. (Dewantara, 2018). Berdasarkan prinsip syariah pada BSI Mobile, akad perjanjian BSI Mobile telah sesuai dengan syarat sah nya perjanjian dengan terpenuhinya rukun dan syara takad. Salah satu produk perbankan yaitu BSI Mobile, menggunakan akad wakalah dalam hal disertai dengan fee terhadap penggunaan layanan jasanya. (Herdarsyah, 2019)

Peneliti pada kesempatan kali ini tertarik pada salah satu fenomena yang sering ditemukan pada peneliti di setiap harinya, dan terbentuklah judul penelitian tentang efektivitas penggunaan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah, selain didasari dengan deskripsi latar belakang, penentuan judul tersebut juga didasari dengan hasil penelitian tentang efektivitas penggunaan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah yang telah dilakukan. Dari judul tersebut tujuan penelitian kali ini dilakukan untuk mengukur seberapa efektif aplikasi ini digunakan oleh mahasiswa khususnya fakultas Agama islam Universitas Muhammadiyah Jember, Alasan penulis mengambil tempat penelitian di fakultas agama islam Universitas Muhammadiyah Jember tersebut karena fakultas ini masih terkenal baru yaitu berdiri pada tahun 2018. Sehingga penulis ingin mengangkat sekaligus memperkenalkan secara luas tentang fakultas Agama Islam di Universitas Muhammadiyah Jember.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dikategorikan sebagai *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jember yang berjumlah 172 mahasiswa. Menurut Arikunto (2019) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jember adalah total dari populasi sebesar 172 orang. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu kuesioner yang disebarkan dengan print out. Data dianalisis dengan regresi linier sederhana yang dilakukan secara komputasi dengan program SPSS.

## HASIL PENELITIAN

1. Hasil Uji Asumsi Klasik
  - a. Uji Normalitas Data

Tabel 1 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			172
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.09475093
Most Extreme Differences	Absolute		.101
	Positive		.089
	Negative		-.101
Test Statistic			.101
Asymp. Sig. (2-tailed)			.000 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.053 <sup>d</sup>
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.047
		Upper Bound	.059

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa nilai signifikansi ( $0.059 > 0,05$ ).

## 2. Uji Reabilitas Data

Tabel 2. Uji Reliabilitas X

Uji Reliabilitas Variabel X	
Estimate	Cronbach's $\alpha$
Point Estimate	0,643

hasil yang diperoleh dari data *Cronbach's Alpha* yaitu 0,643, yang artinya tingkat reliabilitas variabel X sangat tinggi karena nilai tersebut diantara 0,80-1,00.

Tabel 3. Uji Reabilitas Variabel Y

Uji Reliabilitas Variabel Y	
Estimate	Cronbach's $\alpha$
Point Estimate	0,734

hasil yang diperoleh dari data *Cronbach's Alpha* yaitu 0,734, yang artinya tingkat reliabilitas variabel Y sangat tinggi karena nilai tersebut diantara 0,80-1,00.

## 3. Uji Linearitas Data

Gambar 4. Uji linearitas

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PUAS * EFEKTIVITAS	Between Groups	(Combined)	401.782	9	44.642	10.495	.000
		Linearity	340.516	1	340.516	80.054	.000
		Deviation from Linearity	61.266	8	7.658	1.800	.080
	Within Groups		689.079	162	4.254		
	Total		1090.860	171			

Jika melihat hasil tabel diatas, nilai *Monte Carlo Sig(2-tailed)* adalah 0,059 atau lebih besar daripada 0,05 yang artinya residual berdistribusi normal.

## 4. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel efektivitas (X) terhadap kepuasan nasabah (Y). Dari hasil analisis regresi linier sederhana tersebut, dapat disusun dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 6,819 + 0,672X$$

## 5. Hasil Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui efektivitas secara parsial berpengaruh signifikan atau tidak terhadap kepuasan nasabah (Y), digunakan analisis uji t. Efektivitas (X). Dapat diambil kesimpulan bahwa efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah karena nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak yang artinya variabel efektivitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian efektivitas pada mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jember membuktikan bahwa terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima, artinya efektivitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan efektivitas maka akan diikuti dengan kepuasan nasabah.

Adapun pengaruh efektivitas pada mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jember sangat mempengaruhi kepuasan nasabah. Efektivitas dalam penelitian ini dibentuk oleh kebutuhan fisiologis, kebutuhan kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan kemudahan. Berdasarkan pada distribusi jawaban responden berkaitan dengan efektivitas mencapai 62%, indikator yang paling memberikan sumbangan paling besar adalah pernyataan tentang layanan BSI Mobile dapat diakses dengan cepat (72%).

Adapun pengaruh kepuasan nasabah studi pada mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jember sangat mempengaruhi. Kepuasan nasabah dalam penelitian ini dibentuk oleh kebutuhan fisiologis, kebutuhan konfirmasi harapan, niat beli ulang, kesediaan untuk merekomendasi, ketidakpuasan pelanggan, analisis pelanggan yang hilang. Berdasarkan pada distribusi jawaban responden berkaitan dengan kepuasan nasabah mencapai 53%, indikator yang paling memberikan sumbangan paling besar adalah pernyataan tentang saya akan berhenti menggunakan BSI Mobile jika keamanannya tidak terjaga (64%).

## SIMPULAN

Berdasarkan pada analisis data dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai bahwa efektivitas penggunaan BSI Mobile berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jember sebesar 672% artinya secara signifikan efektivitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember di Fakultas Agama Islam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dewantara, A. F. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Administrasi Bisnis* , 83.
- Herdarsyah, M. D. (2019). Analisis Perbandingan Fasilitas Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP Bengkalis Dengan Bank Mandiri KC Bengkalis . *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* , 30.

Indonesia, K. K. (2019, Oktober 09). *https://kominfo.go.id*. Retrieved February 13, 2022, from <https://kominfo.go.id>: <https://kominfo.go.id>

Pinontoan, W. (2003). Pengaruh E-banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Mandiri Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 192-201.

