

PENGARUH FITUR BSI *MOBILE* DAN KEMUDAHAN BERTRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BSI KC MADIUN AGUS SALIM

Dewi Khotijah¹, Ratna Yunita²

IAIN PONOROGO, Jawa Timur, Indonesia^{1,2}

dewikhotijah978@gmail.com, ratnayunita@iainponorogo.co.id

ABSTRACT:

This research was conducted to analyze how the influence of mobile BSI features and the ease of transactions on customer satisfaction at BSI KC Madiun Agus Salim. The data in this study were collected by distributing questionnaires and the data was processed using SPSS 21 software with multiple linear regression analysis tests. The samples taken were 100 respondents with probability sampling technique. The results of the analysis show that the mobile BSI feature (X1) and ease of transaction (X2) have a positive and significant effect on customer satisfaction partially or simultaneously. Other results show that the variable that greatly influences customer satisfaction at BSI KC Madiun Agus Salim is the BSI mobile feature variable, meaning that the better the BSI mobile feature service is presented, the level of customer satisfaction is also increasing. Thus, companies must always strive to improve and bring innovative features to BSI mobile.

Keywords: BSI Mobile Features, Ease of Transactions, and Customer Satisfaction

ABSTRAK:

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana pengaruh fitur BSI mobile dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan data diolah dengan menggunakan software SPSS 21 dengan uji analisis regresi linier berganda. Sampel yang diambil adalah 100 responden dengan teknik probability sampling. Hasil dari analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel fitur BSI mobile (X_1) dan kemudahan bertransaksi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial maupun simultan. Hasil lain menunjukkan variabel yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim yaitu variabel fitur BSI mobile, artinya semakin baik pelayanan fitur BSI mobile yang dihadirkan maka tingkat kepuasan pelanggan juga semakin meningkat. Dengan demikian, perusahaan harus selalu berupaya untuk meningkatkan dan menghadirkan fitur yang berinovasi pada BSI mobile.

Kata Kunci: Fitur BSI Mobile, Kemudahan Bertransaksi, dan Kepuasan Nasabah

A. PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi saat ini hampir sudah semakin tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Lebih khusus lagi dengan meluasnya penggunaan perangkat telefon pintar (*smartphone*) yang saat ini sudah menjangkau hampir seluruh lapisan masyarakat. *Smartphone* dianggap telah memberikan banyak bantuan dalam kehidupan manusia.¹ Pada dunia perbankan, perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan mengubah strategi bisnis menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Seperti halnya

¹ Muhtadin Amri dan Yus Arija Shobri, Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan Quizizz dalam Pembelajaran Akuntansi Konsolidasi Bak Syariah di IAIN Ponorogo, " *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, Volume 13, Nomor 1 (2020), 129.

electronic transaction (e-banking) melalui ATM, *mobile banking* dan internet *banking* dimana hal tersebut merupakan bentuk-bentuk baru dari pelayanan bank yang mengubah pelayanan transaksi manual menjadi pelayanan transaksi berdasarkan teknologi.²

Bank syariah memainkan peranan penting yaitu sebagai fasilitator seluruh aktivitas ekonomi dalam lingkungan industri halal. Pada awal masa beroperasinya perbankan syariah masih belum mendapatkan perhatian yang optimal dalam tatanan sektor perbankan nasional.³ Perkembangan perbankan syariah kini terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, yaitu dari segi inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan yang menunjukkan sebuah trend positif.⁴

Bank Syariah Indonesia KC Madiun Agus Salim merupakan salah satu Kantor Cabang yang beralamat di Jalan H.A. Salim No.44, Nambangan Lor, Kec Mangunharjo, Kabupaten Madiun, Jawa Timur 63129. Dalam praktiknya BSI KC Madiun Agus Salim memberikan pelayanan yang baik bagi nasabahnya tidak lain agar nasabah merasa puas dengan pelayanan diberikan. BSI *Mobile* merupakan salah satu dari banyaknya *mobile banking* yang tersebar di Indonesia. Seperti halnya *mobile banking* lainnya BSI *Mobile* juga berguna untuk memudahkan konsumen untuk melakukan transaksi.⁵

² Dini Haryati dan Ayu Feranika, *Sistem Informasi Perbankan* (Selayo: Insan Cendekia Mandiri, 2021), 52.

³ Benny Djaja, *Hukum Perbankan* (Yogyakarta: ANDI, 2019), 20.

⁴ Ibid., 20

⁵ Intan Wulan dan Nurul Jannah, "Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* dalam Pembayaran E-Commerce", *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, Volume 2, Nomor 2 (2022), 5.

Fitur merupakan karakteristik layanan yang menambah fungsi dari suatu produk, fitur juga yang menjadi pembeda dengan produk pesaing. Berdasarkan wawancara dengan nasabah yang telah penulis lakukan terhadap nasabah BSI KC Madiun Agus Salim terkait fitur BSI *Mobile* menurut ibu Wulandari beranggapan bahwa fitur BSI *Mobile* masih kurang efektif. Faktor yang mempengaruhi penggunaan BSI *Mobile* yaitu kurangnya pengetahuan dan pemahaman dalam menggunakan BSI *Mobile* sendiri.⁶ Nasabah masih merasa kebingungan dalam penggunaannya dimana menurut orang yang masih awam masih membingungkan jadi nasabah beranggapan masih kurang efektif fitur tersebut.

Dari hasil wawancara tersebut membuktikan bahwa nasabah merasa kurang puas dengan fitur yang disediakan BSI *Mobile*. Dengan beragam fitur yang dihadirkan tetapi masih kurang efektif. Hal ini tidak sejalan dengan teori menurut Kotler faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yakni kualitas produk dimana pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kemudahan transaksi. Kebanyakan dari mereka menggunakan layanan BSI *Mobile* karena penggunaannya yang mudah digunakan. BSI *Mobile* merupakan aplikasi yang berfungsi untuk memberikan kemudahan transaksi layanan perbankan berbasis syariah melalui *smartphone* dengan cara yang aman, cepat dan mudah serta dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga tidak perlu datang

⁶ Wulandari, *Wawancara*, 27 Februari 2023.

langsung ke kantor cabang.⁷ Berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan dengan nasabah BSI KC Madiun Agus Salim yakni saudara Martha yang merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan. Penggunaan BSI *Mobile* yang dulu sebelum di *update* masih mudah digunakan, tetapi saat setelah di *update* penggunaannya jadi makin ribet harus aktivasi akun terlebih dahulu dengan memasukkan data dan verifikasi muka yang susah sekali.⁸ Penulis juga melakukan wawancara dengan ibu Leny selaku *customer service* BSI KC Madiun Agus Salim, menurutnya masih banyak nasabah yang masih nyaman menggunakan ATM dibandingkan dengan memakai *mobile banking* dengan kemudahan yang dihadirkan. Karena nasabah beranggapan lebih mudah mengambil/mentransfer uang menggunakan ATM, terlebih bagi orang tua yang *gaptek* dalam hal *digitalisasi* keuangan lewat fitur-fitur yang dihadirkan BSI *mobile*. Terlebih bagi orang tua yang menggunakan BSI *Mobile* dari segi keamanannya lebih percaya dengan langsung transaksi di ATM.⁹

Dari faktor kemudahan transaksi yang dihadirkan BSI *Mobile* namun nasabah masih belum merasa puas dengan layanan BSI *Mobile*. Hal ini tidak sejalan dengan teori Davis yang mendefinisikan kemudahan sebagai keyakinan akan kemudahan penggunaan, yaitu tingkatan dimana pengguna percaya bahwa penggunaan sistem yang

⁷ Muhammad Vadly dan Onan Marakali, "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat", *Jurnal Seminar Nasional Hasil Riset dan Pengabdian (SENRIABDI)*, Volume 1, Nomor 1, (2021), 877.

⁸ Martha, *Wawancara*, 23 September 2022.

⁹ Leny, *Wawancara*, 14 September 2022.

tepat akan mudah untuk digunakan. Pentingnya kepuasan nasabah dalam meningkatkan citra perusahaan, banyak perusahaan yang berusaha untuk mencapai tingkat kepuasan nasabah yang tinggi. Kepuasan yang tinggi menciptakan suatu hubungan emosional yang kuat dengan suatu produk, yang pada gilirannya akan menciptakan loyalitas nasabah yang tinggi.¹⁰ Sama halnya dengan bank syariah juga harus mampu meningkatkan dan mempertahankan layanan bank syariah yang baik dengan meningkatkan kepuasan bagi para nasabahnya. Oleh sebab itu, pihak bank harus mampu menarik minat nasabah guna menggunakan layanan perbankan syariah dengan menerapkan berbagai kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan nasabah. Sehingga kepuasan nasabah merupakan kunci dalam menciptakan keberhasilan dari suatu perusahaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. Namun ditemukan adanya perbedaan hasil penelitian. Pada penelitian Wahyu Jalil Seputro (2020) dapat disimpulkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh secara terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di BRIS KC Ponorogo. Tidak hanya itu, penelitian yang dilakukan oleh Karina Widianingrum (2021) menunjukkan hasil penelitian bahwa fitur tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI syariah

¹⁰ Kartika Ningtyas dan Dhidik Apriyanto, *Kuantifikasi Deteksi Alternatif Model Pelayanan Publik* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2022), 6.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas diketahui bahwa terdapat fakta yang tercermin di lapangan menunjukkan adanya ketidaksesuaian dengan teori. Kemudian ada beberapa penelitian terdahulu ditemukan adanya perbedaan hasil penelitian yang dilakukan. Sehingga dari fakta di lapangan yang berbeda dengan teori dan perbedaan hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya kesenjangan. Oleh sebab itu, penulis ingin mengetahui dan melakukan penelitian terkait apakah fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi berpengaruh secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “Pengaruh Fitur BSI *Mobile*, dan Kemudahan Bertransaksi terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim”.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Sumber data penelitian adalah data primer, dimana peneliti mengumpulkan informasi dari responden dengan menggunakan angket atau kuesioner yang sudah disebar. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan skala pengukuran skala likert.

C. PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

a. Uji Validitas dan Reliabiitas

Uji validitas bertujuan untuk menguji apakah instrumen penelitian yang didapat oleh peneliti adalah instrumen yang sah atau valid. Setiap butir pada pernyataan dianggap valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.¹¹

Tabel 1

Hasil Pengujian Validitas Variabel Fitur BSI *Mobile* (X₁)

Variabel	No	Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Fitur BSI <i>Mobile</i>	1.	X _{1.1}	0,763	0,361	Valid
	2.	X _{1.2}	0,600	0,361	Valid
	3.	X _{1.3}	0,774	0,361	Valid
	4.	X _{1.4}	0,629	0,361	Valid
	5.	X _{1.5}	0,715	0,361	Valid
	6.	X _{1.6}	0,655	0,361	Valid
Kemudahan Bertransaksi	1.	X _{2.1}	0,785	0,361	Valid
	2.	X _{2.2}	0,434	0,361	Valid
	3.	X _{2.3}	0,634	0,361	Valid
	4.	X _{2.4}	0,498	0,361	Valid
	5.	X _{2.5}	0,708	0,361	Valid
	6.	X _{2.6}	0,655	0,361	Valid
	7.	X _{2.7}	0,628	0,361	Valid
Kepuasan Nasabah	1.	Y.1	0,472	0,361	Valid
	2.	Y.2	0,597	0,361	Valid
	3.	Y.3	0,749	0,361	Valid
	4.	Y.4	0,666	0,361	Valid

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 122.

	5.	Y.5	0,607	0,361	Valid
	6.	Y.6	0,719	0,361	Valid
	7.	Y.7	0,509	0,361	Valid
	8.	Y.8	0,531	0,361	Valid

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS 21, 2023.

Berdasarkan pada tabel 1 diketahui variabel fitur BSI mobile terdiri dari 6 item pernyataan menunjukkan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu sebesar 0,361. Sehingga hasil pengujian validitas pada variabel tersebut dapat dikatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen pengukuran pada penelitian ini.

Untuk menguji reliabilitas menggunakan rumus *cronbach's alpha*. Setiap item pernyataan dikatakan reliabel/layak apabila nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$.¹² Hasil dari uji reliabilitas ditunjukkan pada Tabel 2:

Tabel 2
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batas	Keterangan
Fitur BSI <i>Mobile</i> (X_1)	0,778	0,60	Reliabel
Kemudahan Bertransaksi (X_2)	0,725	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,755	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 21, 2023.

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 239.

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel 2 di atas menunjukkan bahwa variabel fitur BSI *mobile*, kemudahan bertransaksi, dan kepuasan nasabah memiliki *cronbach's alpha* > 0,6. Sehingga item pernyataan yang terdapat pada setiap variabel layak/relibel.

b. Hasil Pengujian Deskriptif

Pengujian statistik deskriptif bertujuan untuk memberi informasi terkait karakteristik objek penelitian yang dilakukan. Beberapa kategori karakteristik responden dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3
Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin	Perempuan	68	68%
	Laki-Laki	32	32%
Umur	21-30 tahun	37	37%
	31-40 tahun	42	42%
	>40 tahun	21	21%
Pendidikan	SMA/Sederajat	56	56%
	D3	12	12%
	S1/S2/S3	32	32%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	18	18%
	Pegawai Negeri	16	16%

	Wirausaha	31	31%
	Karyawan Swasta	35	35%

Berdasarkan pada tabel 3 diatas dapat diketahui jenis kelamin nasabah BSI KC Madiun Agus Salim yang digunakan sebagai responden yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 68 responden dan sebanyak 32 responden dengan jenis kelamin laki-laki. Responden responden dengan umur 21-30 tahun sebanyak 37 responden, umur 31-40 tahun sebanyak 42 responden, dan umur >40 tahun sebanyak 21 responden. Karakteristik pendidikan responden diatas, diketahui pendidikan responden BSI KC Madiun Agus Salim yang digunakan, yaitu responden SMA/Sederajat sebanyak 56 responden, responden pendidikan D3 sebanyak 12 responden, dan pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 32 responden. Sedangkan pekerjaan responden, yaitu pelajar/mahasiswa sebanyak 18 responden, responden pegawai negeri sebanyak 16 responden, responden dengan pekerjaan wirausaha sebanyak 31 responden dan responden dengan pekerjaan karyawan swasta sebanyak 35 responden.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Pada penelitian ini menggunakan pengujian normalitas dengan uji statistik *non-parametrik Kolmogorov-Smirnov*. Pengujian dianggap berdistribusi

normal apabila nilai signifikansi > 0,05. Hasil uji dapat dijelaskan pada Tabel:

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	100,000000
	Std. Deviation	1,76356174
	Absolute Most Extreme Differences	,052
Kolmogorov-Smirnov Z	Positive	,052
	Negative	-,040
Asymp. Sig. (2-tailed)		,952

Sumber : data diolah dengan SPSS 21, 2023.

Berdasarkan hasil pengujian normalitas pada tabel pengujian *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai *sig* 0,952 > 0,05. Sehingga disimpulkan bahwa pengujian data berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinieritas

Model pengujian regresi yang baik jika tidak terjadi multikolinieritas. Multikolinieritas dapat dilihat dari:

- a) Jika nilai *tolerance* $\leq 0,10$ maka terjadi multikolinieritas, dan sebaliknya jika nilai *tolerance* $\geq 0,10$ maka tidak terjadi multikolinieritas.

- b) Jika nilai VIF ≥ 10 maka terjadi multikolinieritas, dan sebaliknya jika nilai VIF ≤ 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.¹³

Tabel 5
Hasil Uji Multikolinieritas

Model/Variabel	Collinearity Statistic		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Fitur BSI <i>Mobile</i>	,856	1,168	Tidak terjadi multikolinieritas
Kemudahan Bertransaksi	,856	1,168	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2023.

Berdasarkan hasil pengujian multikolinieritas pada Tabel 5 menunjukkan variabel fitur BSI *mobile* memiliki nilai *tolerance* $0,856 \geq 0,10$ dan nilai VIF sebesar $1,168 \leq 10$, dan pada variabel kemudahan transaksi memiliki nilai *tolerance* $0,856 \geq 0,10$ dan nilai VIF sebesar $1,168 \leq 10$. Sehingga dapat disimpulkan pada model regresi semua variabel tidak terjadi gejala multikolinieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Pada uji heteroskedastisitas dasar pengambilan keputusan yaitu jika nilai signifikansi $> 0,05$ disimpulkan

¹³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 104.

tidak terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya jika signifikansi $< 0,05$ maka disimpulkan terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 6
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std.	Beta		
			Error			
1	(Constant)	,739	1,600		,462	,645
	Fitur BSI <i>Mobile</i>	-,058	,070	-,090	-,831	,408
	Kemudahan Bertransaksi	,077	,060	,139	1,282	,203

Sumber : data primer diolah dengan SPSS 21, 2023.

Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas pada Tabel 6 diketahui nilai signifikansi (sig) pada variabel fitur BSI *mobile* yaitu $0,408 > 0,05$ dan pada variabel kemudahan bertransaksi yaitu $0,203 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	10,046	2,635		3,813	,000
Fitur BSI <i>Mobile</i>	,456	,115	,361	3,972	,000
Kemudahan Bertransaksi	,339	,098	,313	3,441	,001

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2023

Berdasarkan Tabel 7 diperoleh model regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + e$$

$$Y = 10,046 + 0,456X_1 + 0,339X_2 + e$$

Dari persamaan regresi linier diatas dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta bernilai positif yaitu 10,046 hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel fitur BSI *mobile* (X_1) dan variabel kemudahan bertransaksi (X_2) jika dianggap nilainya nol (0) maka tingkat kepuasan nasabah sebesar 10,046.

- 2) Koefisien regresi yang terdapat pada variabel fitur BSI *mobile* (β_1) bernilai positif yaitu sebesar 0,456. Hal ini menunjukkan jika variabel fitur BSI *mobile* ditingkatkan satu satuan dengan catatan variabel fitur BSI *mobile* dianggap tetap, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim sebesar 0,456.
 - 3) Koefisien regresi yang terdapat pada variabel kemudahan bertransaksi (β_2) bernilai positif yaitu sebesar 0,339. Hal ini menunjukkan jika variabel kemudahan bertransaksi ditingkatkan satu satuan dengan catatan variabel kemudahan bertransaksi dianggap tetap, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim sebesar 0,339
- e. Hasil Uji Hipotesis

1) Uji t (Parsial)

Uji t bertujuan untuk membuktikan apakah variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen.¹⁴

Hipotesis yang digunakan yaitu sebagai berikut:

H_{01} : Fitur BSI *mobile* (X_1) tidak berpengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah (Y) di BSI KC Agus Salim

H_{a1} : Fitur BSI *mobile* (X_1) berpengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah (Y) di BSI KC Agus Salim

¹⁴ Tony Wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS* (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009), 99.

H₀₂ : Kemudahan bertransaksi (X₂) tidak berpengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah (Y) di BSI KC Agus Salim

H_{a2} : Kemudahan bertransaksi (X₂) berpengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah (Y) di BSI KC Agus Salim

Dasar dalam pengambilan keputusan dinyatakan sebagai berikut:

- a) Jika nilai sig > 0,05, maka H₀ diterima dan H_a ditolak.
- b) Jika nilai sig < 0,05, maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

Tabel 8
Hasil Uji t (Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,046	2,635		3,813	,000
Fitur BSI <i>Mobile</i>	,456	,115	,361	3,972	,000
Kemudahan Bertransaksi	,339	,098	,313	3,441	,001

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2023

Berdasarkan hasil pengujian uji t dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut:

- a) Diketahui nilai signifikansi (sig) pada variabel fitur BSI *mobile* (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,972 > t_{tabel} 1,661$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, yang artinya adanya pengaruh signifikan antara variabel fitur fitur BSI *mobile* (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y).
- b) Diketahui nilai signifikansi (sig) pada kemudahan bertransaksi (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,441 > t_{tabel} 1,661$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, yang artinya adanya pengaruh signifikan antara variabel kemudahan bertransaksi (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y).

2) Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara simultan terhadap semua variabel dependen terhadap variabel independen. Hipotesis yang digunakan yaitu sebagai berikut:

H_{a1} : Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel X_1 dan X_2 terhadap Y

H_{01} : Tidak terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel X_1 dan X_2 terhadap Y

Dasar dalam pengambilan keputusan dinyatakan sebagai berikut:

- a) Jika nilai sig > 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b) Jika nilai sig < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 9
Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	140,935	2	70,468	22,200	,000 ^b
Residual	307,905	97	3,174		
Total	448,840	99			

Sumber : data primer diolah dengan SPSS 21, 2023.

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel 9 diketahui bahwa nilai signifikan pada pengaruh variabel fitur BSI *mobile* (X_1) dan kemudahan bertransaksi (X_2) secara simultan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai $F_{hitung} = 22,200 > F_{tabel}$ 3,090. Sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya adanya pengaruh signifikan secara simultan antara variabel fitur BSI *mobile* dan

kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim.

3) Koefisien Determinasi R^2

Koefisien determinasi R^2 bertujuan untuk mengetahui presentase perubahan pada variabel dependen (Y) yang diakibatkan variabel independen (X). Adapun hasil nilai R square pada pengujian regresi yaitu sebagai berikut:

Tabel 10
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,560 ^a	,314	,300	1,782

Sumber : data primer diolah dengan SPSS 21, 2023.

Berdasarkan koefisien determinasi pada Tabel 10 dengan model *summary* diperoleh nilai R square sebesar $0,314 = 31,4\%$. Artinya bahwa variabel fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah sebesar $31,4\%$ dan sisanya ($100\% - 31,4\% = 68,6\%$) sebesar $68,6\%$ yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Pembahasan

a. Pengaruh Fitur BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim

Berdasarkan hasil uji t yang terdapat pada tabel 8 diketahui bahwa uji t menunjukkan variabel fitur BSI *mobile* diperoleh hasil nilai $t_{hitung} 3,972 > t_{tabel} 1,661$ dengan nilai signifikansinya adalah $0,000 < 0,05$ maka hipotesisnya yaitu menolak H_{01} dan menerima H_{a1} . Sehingga dapat disimpulkan bahwa fitur BSI *mobile* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hubungan antara fitur BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah yaitu jika nasabah mendapatkan layanan fitur dengan kualitas baik dan bermanfaat dalam menggunakan bsi *mobile* akan meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga nasabah merasa dimudahkan dalam melakukan transaksi dan nasabah akan menggunakan secara terus menerus. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Kotler dalam bukunya Manajemen Pemasaran dijelaskan pelanggan menilai kepuasan mereka selain dari kinerja juga dari pelayanan yang disediakan. Dengan pelayanan fitur yang bervariasi pelanggan akan mendefinisikan dalam pelayanan yang baik. Apabila kualitas pelayanan baik maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.¹⁵

Penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Elsandro Yoga Pranantha (2021) dengan

¹⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008), 139.

hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa fitur produk BSI mobile secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Karina Widianingrum (2021) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fitur tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

b. Pengaruh Kemudahan Bertransaksi terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim

Berdasarkan hasil uji t yang terdapat pada tabel 8 diketahui bahwa uji t menunjukkan variabel kemudahan bertransaksi diperoleh hasil nilai $t_{hitung} 3,441 > t_{tabel} 1,661$ dengan nilai signifikansinya adalah $0,001 < 0,05$ maka hipotesisnya yaitu menolak H_{02} dan menerima H_{a2} . Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan bertransaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dari hasil hipotesis diatas dapat dijelaskan bahwa kemudahan bertransaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim. Dapat dikatakan semakin baik kemudahan dalam transaksi nasabah maka akan berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan BSI mobile. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Davis, kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang

merasa percaya bahwa menggunakan suatu sistem sebagai sesuatu yang tidak memerlukan banyak usaha.¹⁶

Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Hilyatul Hanna (2019) dengan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kemudahan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Feby Widia Putri (2022) dengan hasil penelitian menunjukkan variabel kemudahan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

c. Pengaruh Fitur BSI *Mobile* dan Kemudahan Bertransaksi Secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim

Berdasarkan hasil uji F (simultan) yang terdapat pada tabel 4.16 diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai $F_{hitung} = 22,200 > F_{tabel} 3,090$. Sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya adanya pengaruh signifikan secara simultan antara variabel fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim.

Hasil nilai R *square* diperoleh sebesar $0,314 = 31,4\%$. Artinya bahwa variabel fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah sebesar 31,4%

¹⁶ Davis, F.D, *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of information Technology*, *MIS Quarterly*, Volume 13, Nomor 3 (1989), pg. 319.

dan sisanya ($100\% - 31,4\% = 68,6\%$) sebesar 68,6% yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan kata lain, semakin baik fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi maka akan semakin berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim. Dapat disimpulkan berdasarkan hasil uji simultan (uji F) variabel independen yaitu fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim.

Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Nyimas Artina (2021) dengan judul penelitian hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan *E-Money*. Pada penelitian yang serupa dengan penelitian ini sementara belum ada yang tidak berpengaruh secara simultan variabel fitur dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah.

D. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim. Pada penelitian ini menggunakan 100 responden. Berdasarkan dari data yang dikumpulkan dan telah diuji menggunakan software SPSS 21 maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Fitur BSI *mobile* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim. Hasil pengujian tersebut dilihat dari hasil uji parsial (uji t) diperoleh dari nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, yang artinya adanya pengaruh signifikan antara variabel fitur BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim. Dengan demikian dapat disimpulkan jika fitur BSI *mobile* yang diberikan dengan kualitas pelayanan baik maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.
2. Kemudahan bertransaksi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim. Hasil pengujian tersebut dilihat dari hasil uji parsial (uji t) dengan diperoleh hasil nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 3,441 > 1,661$ dan diperoleh dari nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, yang artinya adanya pengaruh signifikan antara variabel kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim. Dengan demikian dapat disimpulkan semakin baik kemudahan dalam transaksi nasabah maka akan berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan BSI *mobile*.
3. Fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim. Hasil pengujian tersebut dilihat dari hasil uji simultan (uji F) dengan diperoleh hasil nilai $F_{hitung} > F_{tabel} = 22,200 > 3,090$ dan diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima,

artinya adanya pengaruh signifikan secara simultan antara variabel fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim.

Diharapkan kepada pihak BSI KC Madiun Agus Salim untuk melakukan kegiatan sosialisasi kepada nasabahnya supaya nasabah mampu mengetahui serta memahami akan penggunaan, kelebihan, dan kebermanfaatan dalam menggunakan BSI *mobile* agar nasabah merasa dimudahkan akan pelayanan yang disediakan pihak bank, mengingat tidak semua nasabah bank BSI KC Madiun Agus Salim yang masih belum menggunakan BSI *mobile* untuk melakukan transaksi. Tidak hanya itu, pada pihak bank diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan BSI *mobile* agar nasabah tidak merasa kesulitan akan kendala yang sering terjadi saat penggunaan BSI *mobile* seperti sistem down saat digunakan ataupun proses aktivasi BSI *mobile*.

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan mampu menambah atau lebih mengembangkan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile* untuk transaksi seperti variabel diluar penelitian ini. Hal ini dikarenakan dalam penelitian ini kedua variabel hanya mampu menjelaskan 31,4% variasi kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile*.

DAFTAR PUSTAKA

- Haryati, Dini dan Ayu Feranika. Sistem Informasi Perbankan. Selayo: Insan Cendekia Mandiri. 2021.
- Ghozali, Imam. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2006.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga. 2008.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Arikunto, Suharsimi. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta. 2013.
- Wijaya, Tony. Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta. 2009.
- Baridwan, Zaki dan Sartika Sari Ayu Tjini. Kemudahan Penggunaan Yogyakarta: Erlangga. 2014.
- Ningtyas, Kartika dan Dhidik Apriyanto. Kuantifikasi Deteksi Alternatif Model Pelayanan Publik. Surabaya: Scopindo Media Pustaka. 2022.
- Davis, F.D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of information Technology", MIS Quarterly, 13(3), 1989.
- Wulan, Intan dan Nurul Jannah. "Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Pembayaran E-Commerce", Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM), 2(2), 2020.
- Vadly, Muhammad dan Onan Marakali. "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat", Jurnal Seminar Nasional Hasil Riset dan Pengabdian (SENRIABDI), 1(1) 2021.
- Amri, Muhtadin dan Yus Arija Shobri. "Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan Quizizz dalam Pembelajaran Akuntansi Konsolidasi Bak Syariah di IAIN Ponorogo", Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan, 13(1), 2020.