

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN PADA BANK MUAMALAT TERHADAP MINAT NASABAH MENGUNAKAN MOBILE BANKING

Arwin^{1*}

^{1*} Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal

* Email koresponden: arwinptr@gmail.com

DOI: 10.62567/micjo.v1i2.123

Article info:

Submitted: 30/04/24

Accepted: 02/05/24

Published: 02/05/24

Abstrak

Kurangnya ketertarikan Nasabah memanfaatkan Mobile Banking bank muamalat KCP Panyabungan dan kurangnya pengetahuan nasabah dalam menggunakan mobile banking, maka peneliti sangat tertarik melihat masalah ini lebih mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk mendalami pengaruh kualitas pelayanan dan minat nasabah memanfaatkan mobile banking. Jenis penelitian ini ialah kuantitatif, yaitu pengumpulan data dengan menggunakan instrument kuesioner dengan sampel 73 orang. Teknik pengumpulan data memanfaatkan teknik *simple random sampling* menggunakan SPSS versi 22. Dari analisis data hasil penelitian yang dilakukan, maka ditemukan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap minat nasabah (Y) dan taraf signifikan ($0,002 < 0,005$) dan dengan nilai T hitung > T tabel sebesar ($3,764 > 1,986$). Kemudian kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap minat nasabah dengan taraf signifikan, ($0,01 > 0,005$) dan dengan nilai f hitung > f tabel sebesar, ($7,772 > 3,10$) dan koefisien determinannya (R^2) sebesar 0,147 yang berarti kesemuanya mempengaruhi 14,7%, selebihnya atau sebesar 85,3% dipengaruhi variable lain selain variable kualitas layanan (X1).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Minat Nasabah, Mobile Banking

Abstrack

The lack of customer interest in using Mobile Banking at Bank Muamalat KCP Panyabungan and the reduced knowledge of customers in using mobile banking means researchers are very interested in looking at this problem in more depth. This research aims to explore the influence of service quality and customer interest in using mobile banking. This type of research is quantitative, namely data collection using a questionnaire instrument with a sample of 73 people. The data collection technique uses a simple random sampling technique using SPSS version 22. From data analysis resulting from the research carried out, it was found that service quality (X1) has a positive effect on consumer interest (Y) and at a significant level ($0.002 < 0.005$) and with a T value > The T table is ($3.764 > 1.986$). Then service quality (X1) has a positive effect on consumer interest with a significant level, ($0.01 > 0.005$) and with a calculated f value > f table of, ($7.772 > 3.10$) and the determinant coefficient (R^2) is 0.147, which means all influenced 14.7%, the remainder or 85.3% was influenced by other variables besides the service quality variable (X1).

Keywords: Service Quality, Customer Interest, Mobile Banking

1. PENDAHULUAN

Pesatnya pertumbuhan bank dan nonbank telah menyebabkan meningkatnya kualitas layanan dan produk-produk perbankan dan tidak terkecuali pertumbuhan bank Syariah, banyak inovasi produk baru bank Syariah di Indonesia. Teknologi informasi menjadi fundamental inovasi layanan perbankan,

termasuk transaksi perbankan, dapat dilakukan dengan mudah dan efisien tanpa harus datang ke bank. Berkembangnya teknologi informasi yang begitu cepat, maka perbankan dapat terus meningkatkan kualitas layanannya kepada nasabah dan memberikan bermacam-macam kemudahan transaksi perbankan yang fundamental, diantaranya *mobile banking*. Mobile banking menawarkan *customer service* yang berkaitan dengan *information and banking transactions* yang dapat dilakukan melalui media elektronik seperti ATM, SMS Banking, Internet banking dan mobile banking. (Ojk, 2015).

Sarana dan prasarana teknologi informasi adalah aplikasi-aplikasi perbankan yang sangat fundamental dan menjadi pendorong utama dari perubahan yang terjadi secara global. Pergeseran dari perbankan tradisional ke perbankan elektronik/ digital dianggap oleh masyarakat internasional sebagai salah satu dari perubahan yang menakutkan dan menjadi bagian yang sangat penting dari strategi bank dalam merumuskan model adopsi teknologi informasi yang menyediakan layanan kepada nasabahnya. Banyak bank di dunia yang mulai menggunakan teknologi internet dan menawarkan layanan internet kepada nasabah misalnya zenith bank di negeri paman sam, bank of america, nations bank, citibank dan bank-bank lain. bank-bank di yordania dan pakistan masih dalam tahap awal pengguna mobile banking, jumlah penggunanya pun masih tergolong rendah (Ahmad, 2016).

Perbankan Syariah sudah tiba pada masa untuk melanjutkan Roadmap pengembangan Perbankan Syariah sesuai dengan perkembangan berbagai isu fundamental dan strategis perbankan, peluang maupun tantangan yang dihadapi. (Otoritas Jasa Keuangan, 2020). Perkembangan sentra teknologi berita dan globalisasi pada dunia mendukung perbankan dalam meningkatkan layanan terhadap nasabahnya dengan safety, nyaman serta efektif, antara lain yaitu melalui media elektronika atau lebih dikenal dengan kata *mobilebanking* (Ojk, 2015).

Tabel 1.1
Jumlah Penggunaan Mobile Banking

Tahun	Jumlah Penggunaan Mobile banking
2021	390
2022	430
2023	570

Sumber: Bank Muamalat KCP Panyabungan (Customer Servis,2023).

Identifikasi masalah

Berdasarkan pemaparan data pengguna aplikasi mobile banking bank Muamalat di atas, maka identifikasi masalah penelitian ini yaitu:

1. Kurangnya minat nasabah menggunakan aplikasi *mobile banking* bank muamalat KCP panyabungan.
2. Kurangnya pengetahuan nasabah tentang cara menggunakan aplikasi *mobile banking* yang tidak diberitahukan. Nasabah yang masih ragu dan tidak benar-benar percaya pada *Mobile Banking* Bank Muamalat karena banyak nasabah masih merasa kesulitan untuk menggunakannya.

Pembatasan Masalah

Berdasarkan paparan permasalahan pada latar belakang di atas, maka peneliti membatasi pokok bahasan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan data internal Kantor Cabang Pembantu Bank Muamalat Panyabungan Panyabungan berupa data kuantitatif dari kuesioner penelitian yang diperoleh dari respon nasabah. untuk mendukung penelitian ini, dilakukan juga wawancara dengan Pegawai Kantor Cabang Pembantu Bank Muamalat Panyabungan.
2. Variabel yang digunakan untuk mengetahui pengaruh minat nasabah pengguna *mobile banking* yaitu hanya kualitas pelayanan pada nasabah bank muamalat KCP Panyabungan dalam menggunakan aplikasi mobile banking.

Rumusan Masalah

Dari paparan permasalahan pada latar belakang dan identifikasi permasalahan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Apakah kualitas pelayanan dapat mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *mobilebanking* M-DIN pada bank muamalat KCP Panyabungan?

Landasan Teori

Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan menurut (Kotler, 1999:83) jasa adalah semua aktivitas yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak dapat didefinisikan dan tidak menghasilkan kepemilikan dalam perusahaan. kata lain, pelayanan dapat ditafsirkan sebagai perasaan dan tindakan yang ditunjukkan kepada pelanggan dengan tujuan untuk membantu mereka, memberikan informasi.

Menurut (Fandi, 2019) kualitas adalah ukuran kualitas yang diharapkan ketika tingkat kualitas tercapai. Kualitas layanan harus dimulai dengan kebutuhan pelanggan. Penilaian pengadaan layanan akan ditawarkan berbeda oleh mereka yang menggunakan layanan perbankan. Sedangkan menurut (Tjiptono, 2012) kualitas pelayanan sangat penting untuk mendorong nasabah pada bank, apabila para nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka akan memberikan dampak positif terhadap kepercayaan nasabah kepada perbankan.

Minat Menggunakan Mobile Banking

Foertion dan Sadiarto ketertarikan seseorang terhadap sesuatu itulah yang mendorongnya untuk mengambil suatu keputusan dan tindakan (Ismulina, 2020). Menurut Winkel, minat merupakan keinginan yang terus-menerus pada seseorang subjek agar tertarik pada bidang khusus dan merasa bahagia di dalamnya. Minat juga merupakan kecondongan terhadap suatu objek yang relatif tetap supaya lebih memperhatikan dan secara terus menerus mengingatnya. Ketika menggunakan teknologi informasi dalam operasional perbankan Syariah di Indonesia, pemakai merasa puas, maka pemakai tidak ragu untuk memanfaatkannya. Oleh karena itu, minat nasabah untuk menggunakan aplikasi mobile banking akan meningkat, jika nasabah memahami kelebihan layanan perbankan yang lebih fleksibel dalam melakukan transaksi. Minat berkaitan erat dengan motivasi-motivasi. motivasi dapat dikatakan serangkaian usaha untuk menyediakan kondisi tertentu, sehingga seseorang mau atau ingin melakukan sesuatu dan apabila dia tidak suka, maka dia akan meniadakannya perasaan tidak suka (Sadirman, 2000).

Mobile Banking

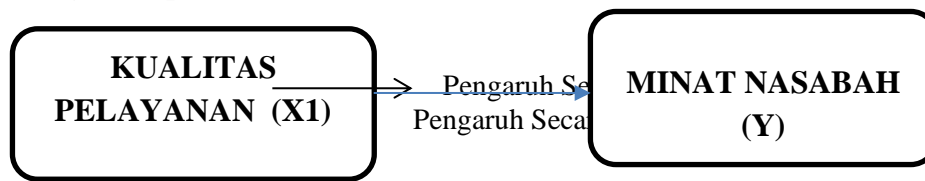
Mobilbanking ialah layanan menggunakan aplikasi perbankan yang dapat diakses langsung seluler *global SystemFor Mobile Comunication* (GSM). Mobile banking memungkinkan bagi seluruh nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan memanfaatkan ponsel (Otoritas Jasa Keuangan, 2015). Menurut Maulana dkk. (2018) mobile banking merupakan fasilitas layanan yang memberikan kemudahan akses dan kecepatan dalam memperoleh informasi terkini transaksi keuangan secara real time. Nasabah individu dapat mengakses mobile banking melalui telepon genggamnya yang memiliki teknologi, dan dapat melakukan transaksi keuangan secara online dengan telepon genggamnya yang berteknologi (Otoritas Jasa Keuangan, 2015).

Proses mendapatkan layanan mobile banking, maka nasabah harus mendaftarkan diri ke kantor bank sesuai rekening bank yang digunakan. Nasabah bank dapat mengakses aplikasi mobile banking dengan melakukan install pada ponsel atau smarphone. Setelah menginstal aplikasi mobil banking, maka selanjutnya ikuti proses registrasi sesuai instruksi yang muncul pada halaman mobile banking dengan memasukan user ID dan Password untuk login. Jenis-jenis transaksi yang terdapat pada layanan aplikasi mobile banking antara lain. (1). Transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening dan informasi nilai tukar. (2). Pembelian asuransi, bayar listrik dan telepon. (3). Pembelian pulsa isi ulang. (4). Pembayaran biaya Pendidikan. (5). Pembayaran TV berbayar.

Kerangka Berpikir

Berdasarkan uraian diatas dibangun suatu kerangka berpikir penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Arikunto (2019). Metode penelitian kuantitatif ialah metode yang mengandalkan pengukuran objektif dan analisis matematis (statistik). (Tegor,2020). Pendekatan kuantitatif menggunakan teori objektif untuk mengetahui hubungan antar variabel yang dianalisis dengan uji statistik dengan menggunakan aplikasi SPSS. metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2018). Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme (mengandalkan empirisme) yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara acak (*random*), pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian objektif, dan analisis data bersifat jumlah atau banyaknya (kuantitatif) atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah PT. Bank Muamalat Tbk.KCP Panyabungan yang sedang menggunakan *Mobile Banking* maupun yang tidak menggunakan mobile banking. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik probability sampling yaitu dengan metode *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dari seluruh populasi yang ada, maka dilakukan dengan memilih secara acak menggunakan instrument quesioner dengan mengajukan pertanyaan/ wawancara secara tertutup sesuai permasalahan yang hendak diteliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas Dan Rehabilitas

Perhitungan validitas tes digunakan dengan rumus *Product-Moment* dengan simpangan. Pengolahan angket tersebut dikerjakan dengan bantuan *IBMSPPSS 22* dengan ketentuan apabila $r_{xy} > r_{tabel}$ pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ maka instrumen dapat dikatakan valid dan layak digunakan untuk penelitian. Uji coba instrumen ini dilakukan kepada 93 nasabah responden dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*.

Table 1.2
Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

No	Variabel	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	X1. 1	0,700	0,205	Valid
2	X1. 2	0,491	0,205	Valid
3	X1. 3	0,452	0,205	Valid
4	X1. 4	0,600	0205	Valid
5	X1. 5	0,524	0,205	Valid
6	X1. 6	0,597	0,205	Valid
7	X1. 7	0,581	0,205	Valid
8	X1. 8	0,521	0,205	Valid

Dari 8 butir yang sudah mewakili setiap indikator dinyatakan seluruhnya memenuhi nilai $r_{xy} > r_{tabel}$ sehingga yang dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 8 butir angket.

Selanjutnya untuk uji reliabilitasnya digunakan uji *Alpha Chonbach* yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.3
Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,674	8

Sumber: SPSS versi 22

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar $0,674 \geq 0,60$ sehingga disimpulkan bahwa kuesioner setiap variabel telah reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

Seluruh pertanyaan dalam penelitian ini telah sesuai dengan krateristik hasil uji validitas, kreateristik yang digunakan unuk uji validitas adalah nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka berarti bahwa seluruh item pernyataan dikatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel independen maupun dependen yang digunakan dalam penelitian ini sebagai tolak ukur. Hal ini terbukti daei hasil analisis reliabilitas yang menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 60% atau 0,6.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dengan Kolmogrov-Smirnov merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Berikut hasil uji normalitas dalam penelitian. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal yang dapat dilihat dari nilai *Kolmogrov-Smirnov* yang menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,131 lebih besar dari 0,05. Nilai Asymp sig sebesar 0,131 jika nilai signifikan $> 0,05$ pada uji one-simple kolmogrov-smirnov maka dapat dikatakan data tersebut berdistribusi normal. dan sebaliknya apabila nilai signifikan $< 0,05$ dapat dikatakan nilai tersebut tidak berdistribusi normal. namun berdasarkan tabel diatas dapat dinyatakan bahwa nilai signifikan $0,131 > 0,05$ maka dapat dikatakan data tersebut berdistribusi normal.

Hasil Uji Multikolinieritas

Uji pengambilan keputusan dari uji multikolonieritas adalah dilihat dari nilai *Tolerance* jika nilai *Tolerance* $> 0,10$ maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolonieritas. dilihat dari nilai VIF jika nilai VIF $< 10,00$ maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolonieritas. hasil uji multikolonieritas menunjukkan bahwa model regresi yang dikembangkan dalam penelitian ini bebas dari gejala multikolonieritas. Hal ini ditunjukkan dengan nilai tolerance $> 0,10$ dari nilai VIF < 10 .

Hasil Uji heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa model regresi yang dikembangkan dalam penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas. Hal ini menunjukkan dari hasil uji *Scatterplot* yang menunjukkan bahwa titik-titik *Scatterplot* menyebar secara acak, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Selain itu, hasil uji menunjukkan bahwa semua nilai t variabel independent adalah lebih dari Ttabel (1,986), serta hasil dari glejser menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel independent adalah lebih besar dari 0,05.

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil uji estimasi model menghasilkan model regresi linear berganda menampilkan data bahwa minat nasabah bank muamalat KCP Panyabungan dalam menggunakan mobile banking $Y = 23,431 + 0,394 + 0,221 + e$.

Hasil Uji R2 (Uji Koefisien Determinasi)

Hasil uji R2 menunjukkan koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,147 (14,7%). hal ini berarti kualitas pelayanan mampu menjelaskan minat nasabah menggunakan mobile banking sebesar 14,7% sedangkan sisanya sebesar 85,3% dijelaskan oleh variabel lain.

Hasil Uji F

Hasil uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($7,772 > 3,10$) hal ini berarti bahwa model memiliki *goodness of fit* yang baik karena kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat menggunakan mobile banking. Selain itu hasil diatas juga menunjukkan bahwa tingkat signifikansi nya sebesar $0,001 < 0,005$ yang berarti bahwa pengaruh simultan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking adalah sangat signifikan, artinya kualitas layanan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan mobile banking.

Hasil Uji T

Dalam tabel 1 hasil uji menunjukkan nilai signifikan sebagai berikut

Tabel 1.4 :Hasil Uji T

Model	t	sig
(Constant)	6,491	,000
Kualitas Pelayanan	3,764	,002
Persepsi Kemanfaatan	2,283	,001

Sumber data diolah dengan SPSS 22,2023

Hasil uji hipotesis 1 berbunyi Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*. Berdasarkan hasil yang diketahui bahwa nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($3,764 > 1,986$) dan signifikansinya di bawah 0,05 yaitu 0,002, sehingga hipotesis 1 diterima. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh bank muamalat memberikan pengaruh kepada nasabah untuk memanfaatkan mobile banking.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yang nantinya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, yaitu (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Muamalat Tbk. KCP Panyabungan. Oleh karena itu dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan pada bank muamalat KCP Panyabungan berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan aplikasi mobile banking.

Dari hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam memakai *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Panyabungan. maka diharapkan penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan maupun informasi dalam memajukan kualitas Layanan pada Bank Muamalat Indonesia terkhusus kebijakan kebijakan mengenai *mobile banking* yang telah digunakan. Sehingga dapat lebih mengembangkan *mobile banking* dan lebih memberikan kemudahan serta kenyamanan para nasabah dalam menggunakannya.

5. DAFTAR PUSTAKA

Annual Report *Laporan* (2009), PT. Bank Muamalat Indonesia Pers.

Arikunto, Suharsimi. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Kasmir, *Customer Services Excellent : Teori dan Praktik*. Jakarta : Rajawali Pers. 2017.

Muhammad Fadli, Rudy Fachruddin, (2016) *Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Terhadap Pengguna Mobile Banking Bank Umum di Kota Banda Aceh*. Vol 1. No. 2016.



- Fandi, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya*. *Jurnal Ekono Islam*, 2(3), 7.
- Yulianti, Rosita, (2019) “*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Ketersediaan Fitur, Biaya dan Resiko terhadap pengguna mobile banking di BNI Syariah KC Surakarta*” (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta).
- Syamsul Hadi, Novi,(2015), *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*, *Jurnal UAD*
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Ridwan, (2015), *Pengantar Statustik Sosial*, Bandung: Alfabeta
- Rolianda Irawan, *Menggunakan Mobile Banking*, Hasil wawancara 22 Januari 2023.
- Wiratni Sujarweni, (2015) *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka baru Press.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Kotler, (1999), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. Penerjemahan Drs. Jaka Wasana. MSM (Jakarta: Erlangga)
- Tjiptono Fandy, (2004), *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi)