



Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking BCA

Indy Nur Sholikhah, Nunung Nurhayati*, Annisa Nadiyah Rahmani

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history :

Received : 07/05/2024
Revised : 30/07/2024
Published : 31/07/2024



Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

Volume : 4
No. : 1
Halaman : 49 - 54
Terbitan : **Juli 2024**

Terakreditasi [Sinta Peringkat 5](#)
berdasarkan Ristekdikti
No. 72/E/KPT/2024

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya di sektor perbankan memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan aktivitas transaksi keuangan dengan layanan yang memuat berbagai fitur untuk transaksi sesuai dengan kebutuhan nasabah. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah diantaranya kualitas layanan dan kualitas sistem. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kualitas sistem terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BCA Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode verifikatif. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu non probability sampling dengan teknik convenience sampling. Banyaknya sampel dalam penelitian ini yaitu 90 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan bantuan software SmartPLS versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Mobile Banking BCA, Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Mobile Banking BCA.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah; Kualitas Layanan; Kualitas Sistem

ABSTRACT

The development of information and communication technology, especially in the banking sector, makes it easy for customers to carry out financial transaction activities with services that contain various features for transactions according to customer needs. Many factors affect customer satisfaction including service quality and system quality. The purpose of this study was to determine how the effect of service quality and system quality on customer satisfaction of BCA mobile banking users in Bandung City. This study uses a quantitative approach with verification methods. The sampling method used in this study is non probability sampling with convenience sampling technique. The number of samples in this study were 90 respondents. The data collection technique in this study used a questionnaire. The data analysis technique in this study uses Partial Least Square (PLS) with the help of SmartPLS software version 3.0. The results showed that Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction of BCA Mobile Banking users, System Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction of BCA Mobile Banking users.

Keywords : Customer Satisfaction; Service Quality; System Quality

Copyright© 2024 The Author(s).

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi mampu mempermudah aktivitas transaksi keuangan dan dapat meningkatkan perekonomian. Pemanfaatan teknologi digital dapat digunakan untuk menciptakan produk dan layanan yang lebih inovatif, sehingga dapat meningkatkan daya saing perekonomian. Berdasarkan POJK no 12/PJOK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, terbentuknya layanan perbankan digital guna melayani pelanggan secara cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhannya, serta untuk memungkinkan nasabah mengontrol secara mandiri dengan mempertahankan aspek keamanan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya di sektor perbankan memberikan kemudahan akses kepada nasabah untuk melakukan aktivitas transaksi keuangan dengan layanan yang memuat berbagai fitur untuk transaksi sesuai dengan kebutuhan nasabah. Berdasarkan data yang diperoleh dari Bank Indonesia (BI), sejak 2018 hingga 2023 transaksi perbankan digital tumbuh sebesar 158%. Disamping tingginya pengguna layanan perbankan digital, banyak pula tantangan-tantangan yang harus dihadapi. Kepala Lembaga Riset Keamanan Siber CISSReC, Pratama Persada (2023) mengemukakan bahwa sistem pertahanan siber pada bank-bank di Indonesia masih belum kuat, hal itu menyebabkan gangguan dan menghambat aktivitas transaksi para nasabah.

Ketidakpuasan nasabah menjadi masalah yang serius dalam industri perbankan, kekecewaan yang dialami dapat menurunkan kepercayaan nasabah terhadap penggunaan layanan yang telah disediakan oleh bank. Menurut Oliver (2014), Kepuasan pelanggan merupakan respons atas pemenuhan pelanggan yang berarti bahwa produk atau layanan memberikan pemenuhan yang menyenangkan terkait konsumsi, termasuk tingkat pemenuhan yang kurang atau lebihnya atas apa yang diharapkan. Kepuasan nasabah industri perbankan, dapat dinilai melalui keberhasilan sistem dan layanan, diukur melalui evaluasi setelah penggunaan atau pembelian terhadap kinerja produk atau jasa yang memenuhi atau melebihi harapan sebelumnya.

Persaingan industri perbankan yang sangat tinggi, mengharuskan setiap bank memberikan pelayanan terbaiknya melalui produk-produk yang diberikan kepada nasabah. Layanan *mobile banking* merupakan salah satu terobosan sistem informasi akuntansi, *mobile banking* ini merupakan layanan perbankan yang memudahkan nasabah untuk mengakses dan mengelola rekening melalui perangkat seluler kapanpun dan dimanapun. Kualitas layanan menjadi perhatian penting dalam penggunaan *mobile banking*, kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta menjamin penyampaianya memenuhi harapan pelanggan

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengaturannya untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2017). Kualitas layanan dapat diukur dengan dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) (Kotler & Keller, 2016). Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka akan tingkat kepuasan pengguna layanan tersebut (Nurhayati *et al.*, 2016)

Salah satunya terjadi pada layanan perbankan PT Bank Central Asia Tbk, dalam laman CNBC Indonesia dijelaskan bahwa terjadi gangguan. EVP *Corporate Communication & Social Responsibility*, Hera F Haryn (2023) menyatakan bahwa pihak BCA tengah melakukan pemeliharaan sistem dan jaringan untuk meningkatkan layanan transaksi. Kualitas sistem adalah tingkat kemampuan sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna. Kualitas layanan dapat diukur dengan dimensi *ease of use* (kemudahan penggunaan), *flexibility* (fleksibilitas), *reliability* (keandalan), *response time* (waktu respon) dan *security* (keamanan) (DeLone & McLean, 2003). Semakin baik kualitas sistem informasi yang digunakan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut (Prandhana *et al.*, 2016)

Berdasarkan situasi dan kondisi yang terjadi dilapangan, hasil *prasurvey* yang dilakukan kepada nasabah pengguna *mobile banking* BCA menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang menjadi kendala dalam penggunaan *mobile banking* BCA. Disamping kemudahan yang diberikan, beberapa responden pernah mengalami keterlambatan dan kesulitan transaksi akibat dari gangguan sistem yang mengakibatkan transaksi tertunda dan *mobile banking* menjadi sulit diakses, masalah akses masuk yang masih belum modern atau masih menggunakan kode akses juga menjadi kendala sehingga memperlambat akses masuk pada aplikasi *mobile banking* BCA. Adapun masalah terkait informasi seperti keterbatasan akses pada mutasi rekening yang hanya dapat diakses dalam batas waktu tertentu, yakni 31 hari.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diketahui rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: (1) Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking. (2) Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking.

Berdasarkan rumusan masalah, dapat diketahui tujuan penelitian ini sebagai berikut: (1) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking. (2) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode verifikatif. Objek dalam penelitian ini yaitu Kualitas Layanan (X1), Kualitas Sistem (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y). Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah pengguna mobile banking BCA yang berada di Kota Bandung. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 90 nasabah pengguna mobile banking BCA, menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *convenience sampling*.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis dalam penelitian ini menggunakan Analisis *Structured Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS) dengan bantuan software SmartPLS versi 3.0. Analisis SEM-PLS terdiri dari dua sub model yaitu *outer model* atau model pengukuran dan *inner model* atau model struktural. *Outer model* dilakukan untuk memastikan bahwa pengukuran yang digunakan valid (*validity*) dan dapat diandalkan (*reliability*), sedangkan *inner model* menjelaskan hubungan kausalitas antar variabel laten yang telah dibangun berdasarkan substansi teori.

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan hasil dari pengujian dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.0. Data yang diolah diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh 90 responden pengguna *mobile banking* BCA yang berada di Kota Bandung.

Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk menentukan apakah kuesioner itu valid atau tidak. Terdapat dua kriteria untuk menilai uji validitas yaitu dengan *convergent validity* dan *discriminant validity*.

Convergent Validity (*Average Variance Extracted* = AVE)

Tabel 1. *Convergent Validity*

	Average Variance Extracted (AVE)
KEPUASAN NASABAH (Y)	0.749
KUALITAS LAYANAN (X1)	0.616
KUALITAS SISTEM (X2)	0.619

Nilai AVE dari masing-masing variabel > 0,5. Berdasarkan tabel diatas, maka instrument penelitian dinyatakan Valid.

Discriminant Validity (*Fornell-Larcker Criteration*)

Tabel 2. *Discriminant Validity*

	KEPUASAN NASABAH (Y)	KUALITAS LAYANAN (X1)	KUALITAS SISTEM (X2)
KEPUASAN NASABAH (Y)	0.865		
KUALITAS LAYANAN (X1)	0.511	0.785	
KUALITAS SISTEM (X2)	0.513	0.742	0.787

Nilai \sqrt{AVE} setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk-lainnya. Berdasarkan tabel diatas, maka instrument penelitian dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi konsistensi internal dari indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel. Apabila jawaban responden terhadap pernyataan dalam kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, kuesioner tersebut dapat dianggap reliabel atau handal. Terdapat dua kriteria untuk menilai uji validitas yaitu dengan *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*.

Composite Reliability

Tabel 3. *Composite Reliability*

	Composite Reliability
KEPUASAN NASABAH (Y)	0.964
KUALITAS LAYANAN (X1)	0.954
KUALITAS SISTEM (X2)	0.967

Nilai *composite reliability* > 0,7. Berdasarkan tabel diatas, maka instrument penelitian dinyatakan reliabel.

Cronbach's Alpha

Tabel 4. *Cronbach's Alpha*

	Cronbach's Alpha
KEPUASAN NASABAH (Y)	0.958
KUALITAS LAYANAN (X1)	0.949
KUALITAS SISTEM (X2)	0.964

Nilai *cronbach's Alpha* > 0,7. Berdasarkan tabel diatas, maka instrument penelitian dinyatakan reliabel.

Uji Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Nilai koefisien determinasi yang berkisar antara nol (0) dan satu (1), dan nilai yang lebih tinggi menunjukkan bahwa variabel independen (X) memiliki kemampuan yang lebih baik untuk menjelaskan variabel terikat (Y).

Tabel 5. Hasil pengujian *R-Square*

	R Square	R Square Adjusted
KEPUASAN NASABAH (Y)	0.301	0.285

Nilai R^2 sebesar 0,301 yang berarti bahwa variabel Kepuasan Nasabah (Y) dipengaruhi sebesar 30,1% oleh variabel Kualitas Layanan (X1) dan Kualitas Sistem (X2), sedangkan sisanya sebesar 69,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang diteliti. Secara gabungan dari masing-masing variabel membuktikan bahwa adanya pengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah

Pengujian Hipotesis

Tabel 6. Hasil pengujian dengan *Bootstrapping*

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
KUALITAS LAYANAN (X1) -> KEPUASAN NASABAH (Y)	0.290	2.237	0.026
KUALITAS SISTEM (X2) -> KEPUASAN NASABAH (Y)	0.298	2.129	0.034

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil pengujian hipotesis dengan fungsi *bootstrapping*. Sebagai berikut:

Nilai *Original Sampel* sebesar 0,290 (positif), nilai T-Statistik 2,237 berarti lebih besar dari 1,96 dan nilai P-Value 0,026 kurang dari 0,05. Berarti bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA.

Nilai *Original Sampel* sebesar 0,298 (positif), nilai T-Statistik 2,129 berarti lebih besar dari 1,96 dan nilai P-Value 0,034 kurang dari 0,05. Berarti bahwa variabel Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan dan kualitas sistem terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BCA, maka dapat disimpulkan bahwa: (1) Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Mobile Banking BCA. (2) Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Mobile Banking BCA.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, adapun saran yang dapat penulis berikan agar dapat menjadi dasar pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dan peneliti selanjutnya, yakni sebagai berikut: (1) Bagi BCA, berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat dari kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan dan kualitas sistem *mobile banking* BCA. Maka disarankan untuk melakukan inovasi terhadap tampilan aplikasi mobile banking BCA agar lebih menarik dan mudah dipahami, meningkatkan keakuratan informasi yang dihasilkan, meningkatkan sistem *mobile banking* BCA agar dapat memberikan respons yang cepat dan tanggap, sistem navigasi yang jelas dan mudah dimengerti dan meminimalisir error pada sistem. Sehingga diharapkan dapat terus memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada para nasabah. (2) Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggunakan faktor-faktor lain untuk memperluas penelitian penelitian yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. (3) Bagi Nasabah BCA, diharapkan dapat memberikan umpan balik, meningkatkan pemahaman terkait penggunaan mobile banking BCA dan berbagi pengalaman positif yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam mendukung penggunaan pelayanan mobile banking BCA dan juga penelitian selanjutnya.

Daftar Pustaka

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: a ten-year update. *Journal of Management Information System*, 19(4), 9–30.
- Diana, R. (2023). Pengaruh Profitabilitas dan Likuiditas terhadap Nilai Perusahaan dengan Kebijakan Dividen Sebagai Variabel Intervening pada Perusahaan Pertambangan yang Terdaftar di BEI Tahun Periode 2017-2020. *ICONOMICS: Journal of Economy and Business*, 1(1), 35–44.
- Hardiyanti, K., & Nurcholisah, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelaporan Keuangan dan Debt Maturity Terhadap Efisiensi Investasi. *Jurnal Riset Akuntansi*, 3(1), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.29313/jra.v3i1.1759>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Prentice Hall, Inc.
- Ningsih, M. S., Nurcholisah, K., & Pramono, I. P. (2023). Pengaruh Kualitas Laba terhadap Nilai Perusahaan Perbankan Syariah di Jakarta Islamic Index. *Jurnal Riset Akuntansi*, 3(1), 31–38.
- Nurhayati, N., Fauziahdan, U., & Halimatusadiah, E. (2016). EFFECTS OF THE OF ACCOUNTING SYSTEM QUALITY, ACCOUNTING INFORMATION, AND SERVICE ON USER SATISFACTION IN ISLAMIC COMMERCIAL BANKS IN BANDUNG. In *International Journal of Multidisciplinary Research and Modern Education (IJMRME) ISSN: Vol. II*. www.rdmodernresearch.org
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Taylor & Francis.
- Prandhana, A. R., Nurhayati, N., Haimatusadiah, E., Akuntansi, P., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2016). *Prosiding Akuntansi Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna (Survey Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Sia Pada Bank Umum Syariah Di Kota Bandung) Effect Of Service Quality, Quality Systems And Quality Information On The Level Of Satisfaction Users (Survey On Application Employee User SIA On Islamic Banks in Bandung)*.

Indy Nur Sholikhah *et al.* *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem, ...* .

Rahmawati, D., & Aprilia, E. A. (2022). Pengaruh Pertumbuhan Laba, Kualitas Audit, Prudence, Struktur Modal, Dan Voluntary Disclosure Terhadap Kualitas Laba. *Jurnal Riset Akuntansi*, 3(1), 383–394. <https://doi.org/10.46306/rev.v3i1.91>

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2017). *Manajemn Kualitas Jasa: Teori dan Praktik*. Andi.