

PENGARUH KEMUDAHAN, KETERSEDIAAN FITUR DAN MANFAAT TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BSI MOBILE DI KECAMATAN ILIR BARAT KOTA PALEMBANG

Muhammad Zulkarnain*, Aurantia Marina, Nur Jumriatunnisah*** Nurul
Ilma Hasana Kunio******

*Politeknik Negeri Sriswijaya, mz.silalahi@polsri.ac.id

** Politeknik Negeri Sriwijaya, aurantiamarina@polsri.ac.id

*** Politeknik Negeri Sriwijaya, nurjumriatunnisah@polsri.ac.id

**** Politeknik Negeri Sriwijaya, nurulilmahk@polsri.ac.id

Abstract

Technology has an important role in life, and one of them is in the banking world. The technology adopted by banking and useful for providing services to every customer is mobile banking, such as at Bank Syariah Indonesia, namely BSI Mobile. This research aims to determine the effect of convenience, features, and benefits on customer satisfaction with BSI mobile users in Ilir Barat I, Palembang City. The data analysis method used is a quantitative method with data analysis techniques using multiple linear regression equations. Data collection used a questionnaire with a sample size of 75 respondents. The research results showed that the variables of convenience, features, and benefits partially and simultaneously influence customer satisfaction with BSI Mobile users in Ilir Barat District, Palembang City.

Keywords: *Convenience, Features, Benefits and Customer Satisfaction*

Abstrak

Teknologi memiliki peran penting dalam kehidupan dan salah satunya digunakan pada dunia perbankan. Teknologi yang diadopsi oleh perbankan dan berguna untuk memberikan pelayanan pada setiap nasabah adalah mobile banking seperti pada Bank Syariah Indonesia yaitu BSI Mobile. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kemudahan, fitur dan manfaat terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI mobile di Ilir Barat I Kota Palembang. Metode analisis data yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan persamaan regresi linier berganda. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden. Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kemudahan, fitur dan manfaat secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile di Kecamatan Ilir Barat Kota Palembang.

Kata kunci: Kemudahan, Fitur, Manfaat dan Kepuasan Nasabah



PENDAHULUAN

Perkembangan internet yang semakin pesat turut memiliki peran pada dunia perekonomian khususnya dalam bisnis perbankan. Internet memberikan berbagai kemudahan dan kecepatan dalam kegiatan industri keuangan dimana bank sebagai lembaga keuangan harus mampu memberikan jasa yang aman pada setiap nasabahnya. Menurut Undang-undang RI No 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menyebutkan bahwa “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Teknologi yang canggih awal mulanya disediakan anjungan tunai mandiri (ATM) yang disediakan oleh bank untuk nasabahnya melakukan transaksi keuangan baik penarikan maupun transaksi non tunai seperti pembayaran, pembelian, pemindahbukuan serta saat ini terdapat yang sudah digunakan untuk melakukan setor tunai.

Seiring perkembangan teknologi yang semakin maju, telah tersedia fasilitas *mobile banking* (BSI *Mobile*). *Mobile banking* dapat diartikan sebagai transaksi perbankan dengan menggunakan perangkat *mobile* seperti *smartphone* maupun *tablet* (Iqbal et al., 2021). *Mobile banking* menjadi sarana yang disediakan untuk mengembangkan layanan dengan cepat kepada setiap nasabah. Bank Syariah Indonesia menyediakan kebutuhan nasabahnya dalam berbagai transaksi. BSI *Mobile* juga menjadi salah satu inovasi layanan dari bank kepada nasabah melalui aplikasi di *smartphone* sehingga tidak perlu ke bank atau ke Anjungan Tunai Mandiri. Produk BSI *Mobile* diminati oleh nasabah karena secara umum telah memiliki *smartphone* (Ulfanzirah et al., 2022).

Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu bank yang merupakan gabungan dari tiga bank syariah yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah dan Bank BNI Syariah. Dengan demikian penggabungan ketiga bank tersebut diharapkan dapat menjadi bank penggerak pembangunan di Indonesia (Ulfanzirah et al., 2022) dan dapat memberikan kepuasan kepada setiap nasabahnya. Kepuasan

nasabah dapat dipengaruhi oleh kemudahan, fitur dan manfaat (Rambe & Hasibuan, 2022) (Rahmawati et al., 2022).

Berdasarkan hasil hasil penelitian (Rambe & Hasibuan, 2022) bahwa kemudahan memberikan pengaruh terhadap kepuasan, hal ini sesuai dengan harapan nasabah bahwa dengan adanya kemudahan akan memberikan kepuasan. Tetapi berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Widianingrum, 2021), bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Kemudian berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan terdapat nasabah yang merasa bahwa dalam penggunaan BSI *Mobile* terdapat kendala sehingga tidak mudah digunakan seperti saat signal internet tidak baik, kemudian adakalanya aplikasi BSI *Mobile* tidak dapat digunakan karena sedang perbaikan. Hal tersebut memberikan rasa kurang puas terhadap aplikasi BSI *Mobile*.

Kepuasan nasabah juga dipengaruhi oleh adanya fitur dari BSI *Mobile* (Rahmawati et al., 2022) semetara hasil penelitian (Widianingrum, 2021) bahwa fitur tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Harapan dari nasabah bahwa dengan fitur yang lengkap dari BSI *Mobile* sehingga setiap kebutuhan transaksi keuangan dapat dilakukan, tetapi berdasarkan survei awal yang dilakukan terdapat nasabah yang menyatakan bahwa fitur pembayaran belum lengkap seperti fitur pembayaran gas adakalanya tidak dapat digunakan, fitur pembelian topup yang kurang lengkap.

Kepuasan juga dipengaruhi oleh manfaat dari BSI *Mobile* seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rambe & Hasibuan, 2022), berbeda dengan hasil penelitian (Widianingrum, 2021), bahwa manfaat tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Sementara nasabah memiliki harapan dengan BSI *Mobile* akan memberikan manfaat untuk transaksi keuangan. Akan tetapi berdasarkan hasil survei awal penelitian yang dilakukan pada nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan BSI *Mobile* bahwa nasabah terdapat yang merasa bahwa belum merasakan manfaat dari BSI *mobile* karena takut melakukan kesalahan dalam menggunakannya, yang menyebabkan saldo berkurang karena kesalahan

transaksi.

Berdasarkan pendahuluan tersebut maka saya tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait pengaruh kemudahan, ketersediaan fitur dan manfaat terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile*

LANDASAN TEORETIS

Kepuasan atau ketidakpuasan nasabah merupakan perbandingan antara produk yang dirasakan dengan yang diprediksi sebelum produk dibeli/dikonsumsi (Ati et al., 2020). Jika yang dirasakan konsumen melebihi dugaannya, nasabah akan merasa puas, sebaliknya jika yang dirasakan lebih rendah dari harapannya, nasabah akan merasa tidak puas (Hasan, 2018) dan (Amah et al., 2019). Kemudian pernyataan lain diketahui juga bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan (Subagyo, 2018) dan (Daud et al., 2019).

Kemudahan

Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia, kemudahan diartikan sebagai perihal mudah untuk melaksanakan rencana atau dapat dinyatakan mempermudah atau melancarkan usaha. Sementara (Hartono, 2019), kemudahan adalah sejauhmana kepercayaan seseorang menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan dalam penggunaan dapat diartikan sebagai sejauhmana seseorang pengguna menyakini bahwa teknologi informasi akan mudah digunakan dengan sedikit usaha dari pengguna (Kambali, 2020). Semakin nyaman teknologi yang diberikan kepada pengguna, semakin besar minat nasabah untuk menggunakan teknologi tersebut, termasuk teknologi *mobile banking*. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berdampak positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* (Nisa, F; Rozza, S; Muchtar, 2020).

Kemudahan mempengaruhi kepuasan (Rambe & Hasibuan, 2022), hal tersebut karena adanya kemudahan bertransaksi untuk menggunakan *mobile banking* mudah untuk dipahami dan mudah dalam penggunaan.

Fitur

Fitur adalah suatu hal yang dapat dipertimbangkan oleh seseorang jika menggunakan sebuah produk. Seseorang akan melakukan penyesuaian atas fitur pada sebuah produk dengan pertimbangan tawaran dari produk tersebut (Badaruddin & Risma, 2021). Apabila merasa cocok dan puas atas fitur yang ada dalam menu *Mobile Banking* maka akan berdampak pada nasabah untuk menggunakan aplikasi *Mobile Banking*. Kemudahan pengguna adalah faktor penting yang harus diperhatikan oleh nasabah dalam penggunaan jasa layanan perbankan, tidak jarang nasabah juga mempertimbangkan pengguna layanan *Mobile* (Amanullah, 2014).

Fitur berarti tentang apa saja yang dapat digunakan oleh setiap nasabah dengan menggunakan *mobile banking* (Iqbal et al., 2021). Sebagian besar nasabah mengungkapkan ketersediaan fitur akan mempengaruhi keputusan mereka untuk beralih. Seperempat dari mereka yang sudah menggunakan aplikasi *mobile banking* sudah berganti fitur yang baru atau fitur yang diupgrade. Fitur mempengaruhi kepuasan (Rahmawati et al., 2022), hal tersebut karena dengan adanya fitur pada *mobile banking* dan dalam hal ini adalah BSI *Mobile* yang terdiri dari berbagai fitur yang dapat membantu setiap nasabah dalam bertransaksi.

Manfaat

Mobile banking memiliki tujuan dalam meningkatkan layanan dari bank kepada setiap nasabah dengan aplikasi tersebut diharapkan memberikan kemudahan atas transaksi finansial. Terdapat beberapa layanan yang dapat digunakan nasabah dalam *mobile banking* antara lain untuk transfer, bayar tagihan, pembelian dan transaksi keuangan lainnya. Berdasarkan hasil

penelitian terdahulu diketahui bahwa, manfaat dapat mempengaruhi kepuasan (Rambe & Hasibuan, 2022).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif serta metodenya adalah deskriptif. Pendekatan deskriptif kuantitatif merupakan pendekatan filosofis positivism dengan mempelajari populasi atau sampel yang dipilih, data dikumpulkan dengan pengukuran atau peralatan penelitian dan ukuran tersebut bertujuan menguji atau membuktikan hipotesis yang diajukan/ditetapkan (Sugiyono, 2017).

Penelitian ini menggunakan jenis data penelitian kuantitatif dengan data-data berupa angka yang nantinya dihitung secara statistik. Angka-angka yang dihitung diperoleh dari kuesioner penelitian berdasarkan pernyataan-pernyataan yang diberi skor dengan skala likert 1-5.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator (butir pernyataan)	Skala
1	Kepuasan Nasabah (Y)	a. Kualitas produk b. Harga c. Biaya	Likert
2	Kemudahan (X ₁)	a. Mudah dipelajari b. Mudah dimengerti c. Mudah digunakan d. Fleksibel e. Mudah untuk terampil f. Mudah untuk dikendalikan	Likert
3	Fitur (X ₂)	a. Kemudahan memperoleh informasi b. Fitur yang beragam c. Fitur yang unggul	Likert
4	Manfaat (X ₃)	a. Mempercepat transaksi b. Memberikan keuntungan tambahan saat menyelesaikan transaksi c. Meningkatkan efisiensi	Likert

Sumber: hasil olahan peneliti, (2023)

Populasi pada penelitian ini adalah nasabah dari Bank Syariah Indonesia yang menggunakan BSI *Mobile* di Ilir Barat I Kota Palembang dengan jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan pendapat dari (Ferdinand, 2014), bahwa sampel penelitian sebanyak 25 di kali jumlah variabel bebas yang digunakan sehingga jumlah

sampel pada penelitian ini sebanyak 75 responden. Responden tersebut merupakan nasabah pengguna dari BSI Mobile di Ilir Barat I Kota Palembang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah regresi linier berganda, dan sebelumnya menggunakan uji validitas serta reliabilitas kuesioner penelitian, serta uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji normalitas dan uji linearitas. Setelah regresi linier berganda dilakukan pula uji koefisien determinasi (R^2), uji secara simultan (uji F) serta uji secara parsial (uji t).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Hasil uji validitas yang dihitung menggunakan aplikasi SPSS versi 20 dan hasilnya nilai $\text{sig} < \alpha 5\%$.

Tabel 2 Uji Validitas

No	Variabel/Pernyataan	Sig	Keterangan
1	Kepuasan (Y)		
	P1	0,000	Validitas
	P2	0,000	Validitas
	P3	0,000	Validitas
	P4	0,000	Validitas
	P5	0,000	Validitas
2	Kemudahan (X1)		
	P1	0,000	Validitas
	P2	0,000	Validitas
	P3	0,000	Validitas
	P4	0,000	Validitas
	P5	0,000	Validitas
3	Fitur (X2)		
	P1	0,000	Validitas
	P2	0,000	Validitas
	P3	0,000	Validitas
	P4	0,000	Validitas
	P5	0,000	Validitas
4	Manfaat (X3)		
	P1	0,000	Validitas
	P2	0,000	Validitas
	P3	0,000	Validitas
	P4	0,000	Validitas
	P5	0,000	Validitas
	P6	0,000	Validitas

Sumber: Hasil olahan data dengan SPSS 20,0, 2023

Berdasarkan hasil uji validitas pada 24 pernyataan pada empat variabel penelitian yaitu kepuasan (Y), kemudahan (X1), fitur (X2) dan manfaat (X3) secara keseluruhan valid dengan nilai $sig < \alpha$ 5%, artinya kuesioner dikatakan valid dan mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner penelitian.

Hasil uji reliabilitas menggunakan *cronbach's Alpha*, dimana bilai nilai *cronbach's Alpha* $> 0,6$ maka dapat dinyatakan realibel. Hasil hitung uji diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *cronbach alpha* $> 0,60$ seperti pada tabel berikut.

Tabel 3 Uji Reliabilitas

No	Variabel	Hasil Uji	Keterangan
1	Kepuasan (Y)	0,712	Realibel
2	Kemudahan (X1)	0,720	Realibel
3	Fitur (X2)	0,726	Realibel
4	Manfaat (X3)	0,722	Realibel

Sumber: Hasil olahan data dengan SPSS 20,0, 2023

Dengan demikian maka variabel kepuasan (Y), kemudahan (X1), fitur (X2) dan manfaat (X3) secara keseluruhan *reliable*, artinya alat ukur yang digunakan memiliki stabil dan konsisten.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dengan *One-sample kolmogorove smirnov test*:

Tabel 4 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,24093896
Most Extreme Differences	Absolute	,107
	Positive	,078
	Negative	-,107
Kolmogorov-Smirnov Z		,926
Asymp. Sig. (2-tailed)		,358

a. Test distribution is Normal.

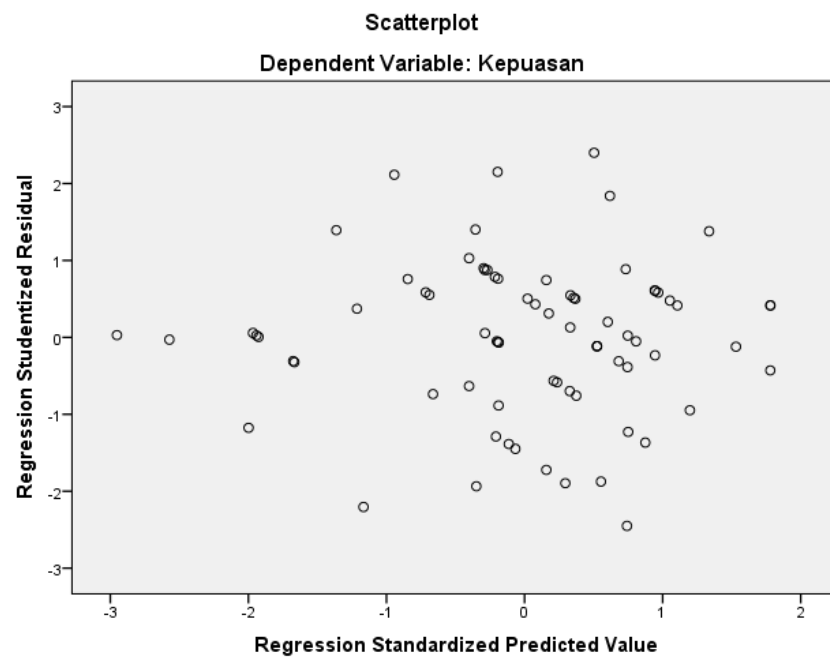
b. Calculated from data.

Sumber: Hasil olahan data dengan SPSS 20,0, 2023

Berdasarkan Tabel tersebut diperoleh nilai Asymp. sig pada uji *One Kolomogorov Smirnov Test* sebesar 0,358 atau lebih besar dari 0,05, sehingga data berdistribusi normal serta asumsi normalitas dalam penelitian ini dapat terpenuhi.

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas menggunakan grafik scatter plot.



Gambar 1. Scatter Plot

Sumber: Hasil olahan data dengan SPSS 20,0, 2023

Berdasarkan gambar 1 hasil uji heterokedastisitas dengan grafik *scatterplot* dengan titik-titik plot yang menyebar di atas dan dibawah titik original atau titik nol dan tidak membentuk pola tertentu, sehingga dapat dinyatakan tidak terjadi heterokedasitas.

Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas dapat diketahui dengan menggunakan tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5 Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Kemudahan	,521	1,919
Fitur	,531	1,883
Manfaat	,699	1,430

Sumber: Hasil olahan data dengan SPSS 20,0, 2023

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 5 diketahui bahwa nilai dari *tolerance* $> 0,1$ dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 , dapat dinyatakan pada semua variabel bebas yang terdiri dari kemudahan, fitur dan manfaat tidak terjadi multikolinieritas atau kesamaan satu dengan yang lainnya.

Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan melalui *test of linearity*. Kriteria yang berlaku adalah jika nilai signifikansi pada *linearity* $> 0,05$, hasil uji linieritas sebagai berikut:

Tabel 6. Uji linieritas

No	Variabel	Hasil
1	Kemudahan – kepuasan	0,940 $> 0,05$
2	Fitur– kepuasan	0,640 $> 0,05$
3	Manfaat– kepuasan	0,882 $> 0,05$

Sumber: Hasil olahan data dengan SPSS 20,0, 2023

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai *linierity* $> 5\%$, kemudahan diperoleh $0,940 > 0,05$, pada variabel fitur sebesar $0,640 > 0,05$ dan kepuasan diperoleh $0,882 > 0,05$ dan dapat dinyatakan antara variabel bebas dan variabel terikat terdapat hubungan yang linear.

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diketahui pada tabel 7.

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,244	,288		4,327	,000
1 Kemudahan	,221	,078	,293	2,828	,006
Fitur	,299	,080	,383	3,741	,000
Manfaat	,215	,079	,244	2,729	,008

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil olahan data dengan SPSS 20,0, 2023

Berdasarkan tabel 7 diketahui hasil persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,244 + 0,221X_1 + 0,299X_2 + 0,215X_3$$

Konstanta sebesar 1,244 dinyatakan bahwa kepuasan nasabah sebelum dipengaruhi oleh variabel kemudahan, fitur dan manfaat adalah sebesar 1,244 persen. Nilai koefisien regresi variabel kemudahan sebesar 0,221 persen artinya jika kemudahan meningkat sebesar 1 persen maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,221 persen, dengan asumsi variabel fitur dan manfaat tidak mengalami perubahan. Nilai koefisien regresi variabel fitur sebesar 0,299 persen artinya jika fitur meningkat sebesar 1 persen maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,299 persen, dengan asumsi variabel kemudahan dan manfaat tidak mengalami perubahan. Nilai koefisien regresi variabel manfaat sebesar 0,215 persen artinya jika manfaat yang didapatkan dari BSI *Mobile* meningkat sebesar 1 persen maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,215 persen, dengan asumsi variabel kemudahan dan fitur tidak mengalami perubahan.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi menggunakan nilai *adjusted R squared* bertujuan mengetahui pengaruh variabel independen (kemudahan, fitur dan manfaat)

terhadap variabel dependen (kepuasan).

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,777 ^a	,604	,587	,24598

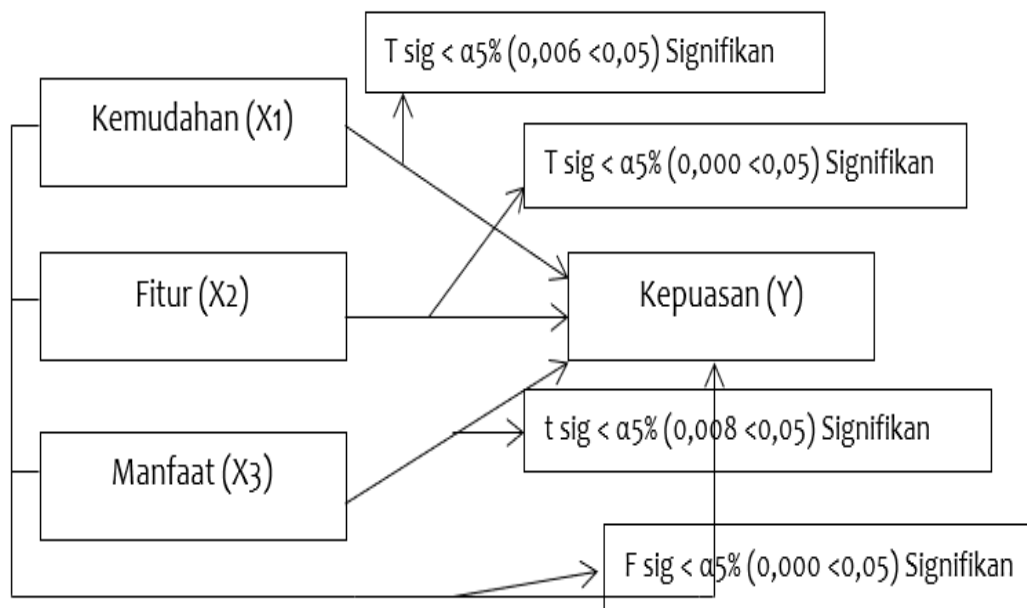
a. Predictors: (Constant), Manfaat, Fitur, Kemudahan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil olahan data dengan SPSS 20,0, 2023

Hasil olah data dengan spss pada tabel 8 diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) dari kolom *adjusted R Square* sebesar $0,587 = 58,7\%$, dapat dinyatakan bahwa variabel independen (kemudahan, fitur dan manfaat) dapat menjelaskan variabel dependen (kepuasan) sebesar $58,7\%$ sedangkan sisanya ($100\% - 58,7\%$) = $41,7\%$ dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Hasil Uji F dan F



Gambar 2 Hasil Uji t dan Uji F

Sumber: Hasil olahan data dengan SPSS 20,0, 2023

Hasil Uji F

Hasil uji hipotesis secara simultan (uji F) dilakukan dengan menggunakan nilai signifikansi variabel independen mempengaruhi variabel dependen yang

dilakukan secara simultan atau bersama-sama. Ketentuan signifikan yaitu nilai F_{sig} dan nilai α 5%. Hasil uji diperoleh nilai $F_{sig} < \alpha$ 5% ($0,000 < 0,05$) sehingga dapat dinyatakan bahwa kemudahan, fitur dan manfaat secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile* di Kecamatan Ilir I Kota Palembang.

Hasil Uji t

Kemudahan diperoleh nilai $t_{sig} < \alpha$ 5% ($0,006 < 0,05$), dapat dinyatakan secara parsial kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile* di Kecamatan Ilir Kota Palembang. Kemudahan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile* di Kecamatan Ilir I Kota Palembang.

Fitur diperoleh nilai $t_{sig} < \alpha$ 5% ($0,000 < 0,05$), dapat dinyatakan secara parsial fitur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile* di Kecamatan Ilir I Kota Palembang. Fitur memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile* di Kecamatan Ilir I Kota Palembang.

Manfaat diperoleh nilai $t_{sig} < \alpha$ 5% ($0,000 < 0,05$), dapat dinyatakan secara parsial manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile* di Kecamatan Ilir I Kota Palembang. Manfaat memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile* di Kecamatan Ilir I Kota Palembang.

Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan

Kemudahan dalam menggunakan BSI *Mobile* dari Bank Syariah Indonesia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan setiap nasabahnya yang ada di Kecamatan Ilir I Kota Palembang yang diketahui dari hasil persamaan regresi linier berganda dan hasil pengujian secara parsial dengan nilai koefisien regresi 0,221 dan nilai $t_{sig} < \alpha$ 5% ($0,006 < 0,05$). Hal ini karena aplikasi BSI *Mobile* menurut hasil penelitian bahwa sangat mudah digunakan oleh setiap nasabah. Kemudahan yang didapatkan nasabah karena mudah dipelajari dengan menu-

menu di aplikasi *BSI Mobile* yang sederhana atau tidak menyulitkan nasabah mempelajarinya. Kemudian dapat pula dipelajari melalui karyawan bank bagian *customer service* serta melalui web Bank Syariah Indonesia. Selain itu kemudahan juga didapatkan nasabah, dimana aplikasi mudah dimengerti serta mudah digunakan. Menurut hasil penelitian juga diketahui aplikasi *BSI mobile* juga fleksibel yaitu dapat digunakan di berbagai smartphone baik berbasis android maupun IOS. Selanjutnya aplikasi ini juga bila sering digunakan menurut penggunanya atau nasabah mudah menjadi terampil serta sangat mudah untuk dikendalikan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu bahwa kemudahan memberikan pengaruh terhadap kepuasan (Rambe & Hasibuan, 2022).

Pengaruh Fitur terhadap Kepuasan

Berdasarkan penelitian bahwa fitur berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile* di kecamatan Ilir I Kota Palembang, hal tersebut diketahui dari hasil persamaan regresi linier berganda dan hasil pengujian secara parsial dengan nilai koefisien regresi 0,299 dan nilai $t_{sig} < \alpha 5\%$ ($0,000 < 0,05$). Hal ini karena fitur dari *BSI Mobile* dari Bank Syariah Indonesia dilihat dari kemudahan untuk memperoleh informasi. Informasi dapat berupa cara penggunaan dari pihak bank dan website serta informasi mengenai transaksi keuangan yang dilakukan nasabah. Selanjutnya fitur dari *BSI Mobile* menurut hasil penelitian sangat beragam, dalam artian terdapat keberagaman menu-menu transaksi yang dapat digunakan oleh nasabah serta menurut nasabah fitur dari *BSI Mobile* unggul, karena dapat digunakan selama 24 jam sehari serta dapat digunakan dimana saja selama smartphone dengan aplikasi *BSI Mobile* terhubung dengan internet. Hasil penelitian ini sesuai hasil penelitian terdahulu yaitu fitur berpengaruh terhadap kepuasan (Rahmawati et al., 2022).

Pengaruh Manfaat terhadap Kepuasan

Berdasarkan penelitian bahwa manfaat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* di kecamatan Ilir I Kota Palembang, yang diketahui dari hasil persamaan regresi linier berganda dan hasil pengujian secara parsial dengan nilai koefisien regresi 0,215 dan nilai $t_{sig} < \alpha 5\%$ ($0,008 < 0,05$). Pengaruh signifikan dari manfaat terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan BSI *Mobile* karena adanya aplikasi bank tersebut di masing-masing smartphone atau gadget nasabah akan mempercepat nasabah dalam melakukan transaksi finansial seperti transfer, pembayaran tagihan dan juga pembelian. Kemudian manfaat lain yang didapatkan nasabah adalah menghemat waktu dan tenaga, yaitu nasabah tidak perlu lagi mendatangi bank untuk melakukan transaksi transfer, pembayaran maupun pembelian. Dampak lainnya juga diketahui dari peningkatan efisiensi dari nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu bahwa manfaat berpengaruh terhadap kepuasan (Rambe & Hasibuan, 2022).

Pengaruh Kemudahan, Fitur dan Manfaat terhadap Kepuasan

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa kemudahan, fitur dan manfaat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* di kecamatan Ilir I Kota Palembang, yang diketahui dari hasil pengujian secara simultan dengan nilai $F_{sig} < \alpha 5\%$ ($0,000 < 0,05$). Hal ini karena dengan adanya aplikasi BSI *Mobile* memberikan kemudahan bagi setiap nasabah dalam bertransaksi finansial di masing-masing gadgetnya yang telah di dukung dengan instalasi aplikasi. Selain itu terdapat kemudahan dalam mempelajari serta mudah mendapat informasi mengenai transaksi yang dilakukan di BSI *Mobile*.

BSI *Mobile* dari Bank Syariah Indonesia juga memiliki fitur yang beragam yang dapat digunakan oleh nasabah, serti fitur transfer, fitur pembayaran tagihan, pembelian serta fitur yang bernuansa islami seperti jadwal sholat serta

dalam aplikasi BSI *mobile* terdapat untuk infaq dan zakat yang selalu diingatkan saat transaksi diakhiri oleh nasabah. Hal lain yang dirasakan oleh nasabah adalah adanya manfaat yang diperoleh dari produk layanan BSI yaitu BSI *mobile* yang banyak memberikan manfaat seperti penghematan waktu dan biaya, karena saat melakukan transaksi tidak perlu ke bank atau mencari mesin anjungan tunai mandiri. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rambe & Hasibuan, 2022) (Rahmawati et al., 2022).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kemudahan, fitur dan manfaat mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia di kecamatan Ilir I Kota Palembang. Hal tersebut karena aplikasi BSI *Mobile* memberikan kemudahan pada setiap transaksi keuangan nasabah seperti transfer, pembelian dan pembayaran. Kemudian fitur pada BSI *Mobile* sangat beragam sehingga berbagai layanan keuangan dapat dilakukan. Sementara manfaat yang diterima oleh nasabah berupa efisiensi dan efektivitas dengan menggunakan BSI *mobile*.

REFERENSI

- Amah, N., Maghfiroh, A. K., & Ayera, A. (2019). Determinant of Customer Loyalty at Bank Syariah Indonesia. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 3(4), 527–542. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>
- Amanullah, B. (2014). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Sikap Positif BCA (Survey pada Nasabah Bank BCA Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Ati, A., Shabri, M., Azis, N., & Hamid, A. (2020). Mediating the effects of customer satisfaction and bank reputation on the relationship between services quality and loyalty of islamic banking customers. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, 25, 28–61.
- Badaruddin, & Risma. (2021). PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Pada

Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak) THE INFLUENCE OF SERVICE FEATURE AND EASE OF USE ON INTEREST OF USING MOBILE BANKING (Study on the Village Community . *Telanaipura Jambi*, 1(1), 36122.

Daud, R. O., Tulung, J. E., Gunawan, E. M., & Program, M. (2019). Delivering Service Convenience To Enhance Customer Satisfaction: Quantitative Analysys on Shopee. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), 5674–5683.

Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen* (Edisi 5). UNDIP Press.

Hartono, J. (2019). *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori Dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Andi.

Hasan, A. (2018). *Marketing*. Media Presindo.

Iqbal, J., Heriyani, H., & Urrahmah, I. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Global Financial Accounting Journal*, 5(2), 25. <https://doi.org/10.37253/gfa.v5i2.6001>

Kambali, M. (2020). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syari'ah Mandiri Gresik). *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, 8(1).

Nisa, F; Rozza, S; Muchtar, A. M. (2020). Peran Public Relations, Kepercayaan, Dan Persepsi Kemudahan Dalam Mendorong Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pengguna Mobile Banking Bni Syariah Di Kota Depok). *Account*, 7(1).

Rahmawati, I., Sa'adah, L., & Ningrum, E. F. (2022). Analisis Pengaruh Penggunaan E-Banking Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Di Kecamatan Jombang. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 6(2), 406–419. <https://doi.org/10.29408/jpek.v6i2.6976>

Rambe, J. H., & Hasibuan, K. A. P. (2022). Pengaruh Kemudahan dan Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syari'ah UIN Sumatera Utara. *EL MUDHORIB : Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(1), 50–59.



<https://doi.org/10.53491/elmudhorib.v3i1.437>

Subagyo, A. (2018). *Marketing in Business*. Mitra Wacana Media.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Alfabeta.

Ulfanazirah, Ashal, F. F., & Ridha, I. R. (2022). Pengaruh Ketersediaan Fitur Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ulee Kareng. *Journal of Sharia Economics*, 3(2), 215–233. <https://doi.org/10.22373/jose.v3i2.2105>

Widianingrum, K. (2021). *Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah dan Dampaknya terhadap Kepuasan Nasabah*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.