

**KEPUASAN ELEKTRONIK NASABAH BSI PENGGUNA BSI MOBILE DI
INDONESIA
(MODIFIKASI DIMENSI E-SERVQUAL)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA EKONOMI**

OLEH:

IHDA RIZQI SYAWWALIL ISYROFAN
NIM. 18108020044

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2023

**KEPUASAN ELEKTRONIK NASABAH BSI PENGGUNA BSI MOBILE DI
INDONESIA
(MODIFIKASI DIMENSI E-SERVQUAL)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA EKONOMI**

OLEH:

IHDA RIZQI SYAWWALIL ISYROFAN

NIM. 18108020044

PEMBIMBING:

Dr. JOKO SETYONO, SE., M.Si.

NIP. 19730702 200212 1 003

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2023

PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1783/Un.02/DEB/PP.00.9/12/2023

Tugas Akhir dengan judul : KEPUASAN ELEKTRONIK NASABAH BSI PENGGUNA BSI MOBILE DI INDONESIA (MODIFIKASI DIMENSI E-SERVQUAL)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : IHDA RIZQI SYAWWALIL ISYROFAN
Nomor Induk Mahasiswa : 18108020044
Telah diujikan pada : Senin, 11 Desember 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Joko Setyono, SE., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6571c07cc2e28



Penguji I

Hasan Al Banna, SEI., M.E
SIGNED

Valid ID: 657f04e497702



Penguji II

Farid Hidayat, S.H., M.S.I.
SIGNED

Valid ID: 65778eeedeb99



Yogyakarta, 11 Desember 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 65800be64e2e4

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Ihda Rizqi Syawwalil Isyrofian
Kepada,
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Ihda Rizqi Syawwalil Isyrofian
NIM : 18108020044
Judul : **"KEPUASAN ELEKTRONIK NASABAH BSI PENGGUNA BSI MOBILE DI INDONESIA (MODIFIKASI DIMENSI E-SERVQUAL)"**

Sudah dapat diajukan Kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/ Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi Saudara tersebut di atas dapat segera di munaqasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 17 November 2023

Pembimbing



Dr. Joko Setyono, SE., M.Si.
NIP. 19730702 200212 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ihda Rizqi Syawwalil Isyrofan
NIM : 18108020044
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “KEPUASAN ELEKTRONIK NASABAH BSI PENGGUNA BSI MOBILE DI INDONESIA (MODIFIKASI DIMENSI E-SERVQUAL)” adalah benar-benar merupakan hasil kerja penyusun sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam *body note* dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dimaklumi dan digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 17 November 2022

Penyusun



Ihda Rizqi Syawwalil Isyrofan
NIM. 18108020044

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ihda Rizqi Syawalil Isyrofan

NIM : 18108020044

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*no-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “**KEPUASAN ELEKTRONIK NASABAH BSI PENGGUNA BSI MOBILE DI INDONESIA (MODIFIKASI DIMENSI E-SERVQUAL)**”

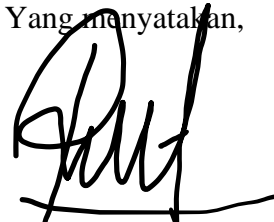
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada tanggal : 17 November 2022

Yang menyatakan,



Ihda Rizqi Syawalil Isyrofan

NIM. 18108020044

HALAMAN MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan” (QS.Al-Insyirah : 6)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PESEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur kehadirat Allah SWT dan shalawat serta salam kita haturkan kehariaaban nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- Kedua orang tua saya yang selalu mencurahkan doa dan kasih sayang. Selalu mendampingi serta memberikan dukungan tanpa mengenal lelah
- Keluarga besar atas segala dukungannya baik secara moril dan materiil
- Semua guru saya mulai TK sampai bangku kuliah yang telah memberikan ilmu serta mendidik saya sehingga bisa seperti sekarang
- Seluruh teman-teman saya yang saya banggakan atas segala dukungan dan nasehatnya
- Almamater tercinta, FEBI Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayahnya sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Sholawat serta salam mudah-mudahan tercurahkan keharibaan Nabi kita Muhammad SAW. Semoga kita termasuk orang golongan umatnya dan mendapatkan syafaatnya di *yaumul kiyamah* Aamiin.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi strata-1 serta untuk mendapatkan gelar sarjana dibidang Ilmu Ekonomi Islam di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Meskipun, tidak dapat saya pungkiri ternyata dalam menyusun skripsi ini penulis masih banyak memiliki kekurangan, hal ini semata-mata karena keterbatasan penulis. Dalam penyusunan skripsi ini penulis sangat berterimakasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan berupa moril dan materiil sehingga penyusunan laporan ini dapat terselesaikan. Untuk itu perkenankan penulis menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr.Phil Al Makin, S.Ag., M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Afdawaiza, M.Ag. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Dr.Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi., M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr.Joko Setyono,SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi
5. Kedua orang tua saya dan keluarga besar atas semua dukungannya

6. Seluruh teman-teman saya atas semua dukungannya.

Disamping itu penulis menyadari bahwa dalam penyusunan ini masih banyak kekurangan, sehingga kritik saran yang membangun dari pembaca akan sangat penulis hargai. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. Kajian Teori	13
1. Kepuasan Nasabah	13
2. Kepuasan Elektronik	14
3. <i>Elektronik Service Quality (E-ServQual)</i>	15
4. Kualitas Layanan Elektronik <i>M-banking</i>	17
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Pengembangan Hipotesis	27
D. Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Sumber Data.....	33
1. Data Primer	33
2. Data Sekunder	34
C. Teknik Pengumpulan Data.....	34
D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	35
E. Operasional Variabel.....	36
1. Variabel Penelitian	36

2. Definisi Operasional.....	37
F. Teknik Analisis	41
1. Analisis <i>Outer Model</i>	42
2. Analisis <i>Inner Model</i>	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B. Temuan Hasil Penelitian	48
1. Analisi Deskriptif	48
2. Hasil Tanggapan Responden.....	55
3. Hasil Uji <i>Outer Model</i>	63
4. Hasil Uji <i>Inner Model</i>	69
5. Hasil Uji Hipotesis	71
C. Pembahasan.....	78
BAB V PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan	90
B. Keterbatasan Penelitian.....	91
C. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	99



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	99
Lampiran 2	104
Lampiran 3	110



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2 Definisi Operasional	37
Tabel 3 Analisis deskriptif	48
Tabel 4 Tanggapan Responden	55
Tabel 5 <i>Outer Model</i>	64
Tabel 6 <i>Discriminant Validity</i>	68
Tabel 7 <i>Composite Reliability</i>	69
Tabel 8 Nilai <i>R-Square</i>	70
Tabel 9 Uji Hipotesis	72



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pengguna internet dan <i>smartphone</i> di Indonesia 2017-2021	3
Gambar 2 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3 Logo Bank Syariah Indonesia	47
Gambar 4 Perancangan Outer Model.....	64
Gambar 5 Nilai Loading Faktor	67
Gambar 6 Model Struktural Hasil Bootstrapping	71



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

BSI sebagai market leader perbankan syariah di Indonesia telah menerapkan pelayanan digital dengan menghadirkan layanan BSI Mobile. Kurangnya interaksi antara nasabah dan penyedia layanan digital menjadi kesulitan tersendiri dalam menilai kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan elektronik nasabah BSI pengguna BSI Mobile dengan memanfaatkan modifikasi E-servqual sebagai penjabaran dari kualitas layanan *mobile banking*. Objek penelitian ini adalah pengguna BSI Mobile di Indonesia. Data penelitian ini diperoleh melalui kuisioner dengan menggunakan skala *likert 5 interval*. Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan menggunakan *Partial Least Square (PLS)-Structural Equation Model (SEM)*. Hasil penelitian ini adalah variabel *system availability (X2)*, *fulfillment (X3)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel *efficiency (X1)*, *privacy (X4)*, *Responsiveness (X5)*, *Contact (X6)*, *Shariah compliance information (X7)* tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Implikasi dari penelitian ini adalah perhatian yang lebih dari bank syariah Indonesia terhadap peningkatan kualitas layanan *mobile banking* untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata kunci : BSI mobile, Kepuasan nasabah elektronik, Kualitas layanan *mobile banking*



ABSTRAK

BSI as the market leader in sharia banking in Indonesia has implemented digital services by presenting the BSI Mobile. The lack of interaction between customers and digital service providers makes it difficult to evaluate customer satisfaction. This research aims to determine electronic satisfaction of BSI customers who have used BSI Mobile by utilizing the E-servqual modification as a description of the quality of mobile banking services. The Object of this research is BSI Mobile user in Indonesia. This research data was obtained through a questionnaire using a 5 interval Likert scale. The data in this research were analyzed using Partial Least Square (PLS)-Structural Equation Model (SEM). The results of this research are that variables system availability (X2), fulfillment (X3) have a positive and significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, the variables efficiency (X1), privacy (X4), Responsiveness (X5), Contact (X6), Shariah compliance information (X7) do not have a positive and significant influence on customer satisfaction. The implication of this research is that Indonesian sharia banks pay more attention to improving the quality of mobile banking services to increase customer satisfaction

Keywords : *BSI Mobile, Mobile banking Service Quality, Electronic Customer Satisfaction*



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

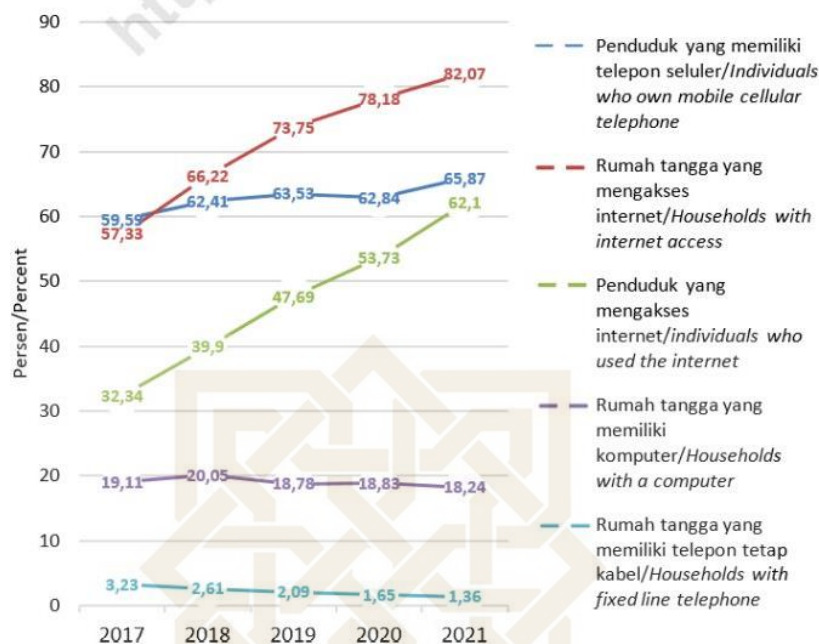
Kemajuan dunia teknologi telah membuat aktivitas yang terjadi di masyarakat menjadi lebih mudah (Rust & Oliver, 1994). Kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi telah membuat masyarakat dapat beraktifitas tanpa memikirkan hambatan jarak dan waktu (Asmoro et al, 2020). Aktifitas yang dilakukan manusia tidak terlepas dari kegiatan untuk memenuhi berbagai kebutuhan. Kemajuan dunia teknologi, informasi dan komunikasi juga berdampak pada kemajuan operasional sektor industri. Salah satu industri yang mengalami kemajuan adalah industri perbankan. Industri perbankan adalah penyedia jasa yang keberlangsungannya sangat dipengaruhi oleh para nasabahnya (Hayani, N., & Sukri, S. A., 2021). Untuk tetap bersaing industri perbankan harus memperhatikan kualitas jasa yang diberikan (Khan et al,2009). Semakin baik jasa yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah yang berujung pada kenaikan profitabilitas yang dihasilkan oleh perusahaan.

Internet sebagai salah satu dari bentuk kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi memiliki peran besar dalam terciptanya transformasi pelayanan pada industri perbankan (Hayani, N., & Sukri, S. A., 2021). Sektor perbankan di sebagian besar negara maju telah menerapkan layanan elektronik dan telah terlibat secara aktif dalam pengembangan secara berkelanjutan. Tujuannya adalah untuk mencoba memenuhi perubahan kebutuhan dan gaya hidup

masyarakat yang beralih ke digital (Hammoud, 2018). Dalam penelitian (Khan et al., 2009) internet adalah salah satu revolusi yang terjadi di dunia. Dengan adanya internet perbankan dapat meminimalisir biaya operasionalnya, selain itu layanan kepada nasabah juga dapat ditingkatkan. Salah satu layanan yang diberikan perbankan adalah *E-banking*. Layanan tersebut dapat berbentuk *telephon banking*, *internet banking* maupun *mobile banking* berbasis aplikasi (Mbama dkk, 2018). Layanan *E-banking* memungkinkan nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Sedangkan dari pihak bank, *E-banking* memberikan solusi penyediaan layanan dan pengembangan infrastruktur bagi nasabah.

Selain internet, semakin banyaknya pengguna *smartphone* juga memberi peran terhadap digitalisasi industri perbankan di Indonesia (Hayani, N., & Sukri, S. A., 2021). Menurut badan pusat statistika (BPS) penggunaan internet dan *smartphone* oleh masyarakat Indonesia memiliki kenaikan setiap tahunnya sebagaimana terlihat pada gambar di bawah ini :

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Gambar 1.1 Pengguna Internet dan *Smartphone* di Indonesia 2017 – 2021

Sumber data : Survei Sosial Ekonomi Nasional BPS (Badan pusat statistika) 2021

Peningkatan penggunaan internet dan *smartphone* oleh masyarakat menunjukkan angka kebutuhan akan layanan internet dan perangkat pintar semakin meningkat dari tahun ke tahun. Survei yang dilakukan. Berdasarkan *Indonesia Banking Survey 2018*, nasabah yang masih melakukan interaksi di kantor cabang hanya tinggal sekitar 40 % dan tren kenaikan transaksi elektronik meningkat sekitar 35% (Hayani, N., & Sukri, S. A., 2021). Oleh sebab itu, perbankan di Indonesia telah mulai untuk menghadirkan layanan elektronik berupa *M-banking* sebagai layanan yang memaksimalkan manfaat dari perkembangan *smartphone* dan internet.

Maizal Walfari dalam Kontan.co.id menuliskan berdasarkan data bank Indonesia, volume transaksi *mobile banking* mencapai 3,2 miliar sejak awal tahun hingga Mei 2022. Nilai itu mengalami pertumbuhan 67,87% dari posisi

yang sama tahun lalu sebesar 1,90 miliar kali transaksi. Secara nilai, transaksi *mobile banking* sejak awal tahun hingga Mei 2022 mencapai Rp 3.888,09 triliun. Dari semua layanan *M-banking* yang ada di Indonesia, layanan BCA Mobile milik PT Bank Central Asia Tbk menduduki peringkat pertama bank dengan transaksi *mobile banking* terbesar di Indonesia.

BSI sebagai market leader dari industri perbankan syariah di Indonesia juga telah menghadirkan layanan *M-banking* sebagai wujud transformasi layanan digital. Direktur utama BSI, Hery Gunardi dalam website BSI mengatakan akan menjadikan layanan *M-banking* BSI yaitu, BSI mobile sebagai lokomotif untuk pengembangan ekonomi syariah di Indonesia. Fitur-fitur yang terdapat pada BSI Mobile yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia memiliki tujuan untuk menjadi aplikasi perbankan terlengkap dalam melayani kebutuhan nasabah baik secara finansial maupun spiritual. Direktur utama BSI, Hery Gunardi juga mengatakan bahwa 95% transaksi di BSI sudah melalui *E-channel* dan hanya 5% yang melalui cabang pada tahun 2021.

Jumlah pengguna BSI Mobile pada tahun 2022 memiliki pertumbuhan sekitar 39% dari tahun lalu menjadi sebanyak 4,81 juta pengguna. Sedangkan transaksi nasabah BSI Mobile pada Maret 2022 mencapai 55,11 juta, tumbuh signifikan sekitar 27,6% dari bulan yang sama pada tahun lalu. Dengan adanya pertumbuhan transaksi menggunakan BSI Mobile membuktikan bahwa nasabah memberikan respon positif terhadap hadirnya layanan BSI Mobile. Dengan semakin banyaknya nasabah BSI yang menggunakan BSI Mobile ketika melakukan transaksi, Bank BSI sebagai penyedia layanan harus memastikan

nasabah pengguna selalu merasa puas ketika menggunakan layanan BSI Mobile, mengingat kurangnya interaksi antara nasabah dan penyedia layanan digital hal ini menjadi kesulitan tersendiri dalam menilai kepuasan nasabah (Hayani, N., & Sukri, S. A., 2021).

Kepuasan elektronik telah menjadi pendorong utama keberhasilan atau kegagalan dari sebuah layanan elektronik (Zeithaml, 2002). Kotler (2016) menyatakan bahwa semakin tinggi kepuasan nasabah maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah dalam menggunakan suatu layanan. (Bazan, 1988) Kepuasan nasabah adalah faktor penting yang harus diperhatikan dalam kinerja perusahaan. Anderson dan Srinivasan (2003) mendefinisikan kepuasan elektronik sebagai perasaan puas yang dialami nasabah saat melakukan transaksi dengan layanan elektronik tertentu. Kepuasan nasabah adalah keseluruhan sikap nasabah terhadap penyedia layanan mengenai perbedaan antara layanan yang diberikan dengan layanan yang diharapkan yang berdasar dari pemenuhan kebutuhan, tujuan, maupun keinginan nasabah (Hansemark dan albinson, 2004).

Chen (2008) menjelaskan bahwa terdapat dua pendekatan dalam menentukan dimensi pengukuran mengenai kepuasan elektronik. Pertama, dimensi pengukuran didasarkan dari literatur *end-user-satisfaction* dalam sistem informasi dan yang kedua didasarkan pada literatur pemasaran. Dalam literatur sistem informasi, pengguna dipandang sebagai *end-user*. Dalam pandangan *end-user* kepuasan elektronik dipandang melalui fungsi teknis yang menganalisis karakteristik fungsional dari layanan elektronik, dengan instrumen seperti *ease of use, user friendly, information quality and timeliness, Web site security*.

Sedangkan literatur pemasaran lebih memfokuskan kepada perspektif pelanggan dengan interpretasi yang lebih luas mengenai fungsi, fitur, dan karakteristik layanan elektronik. Perspektif pelanggan memiliki instrumen kepuasan elektronik yang mencakup kepada kualitas layanan yang diterima.

Mengingat penelitian ini berfokus pada perspektif nasabah, maka definisi dan instrumen pengukur kepuasan elektronik menggunakan pendekatan pemasaran. Kotler (2016) menyatakan kepuasan nasabah memiliki hubungan erat dengan kualitas layanan. Secara teori, semakin tinggi kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah). Kualitas layanan elektronik menjadi penting karena merupakan faktor yang menentukan kepuasan nasabah (Baber, 2019; Ting, 2004). Pikkarainen dkk. (2006) menyatakan kualitas layanan *M-banking* memiliki hubungan positif terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan *M-banking* dapat dilihat dari tingkat efisiensi, fleksibilitas, Kecepatan dalam transaksi, keamanan, dan adanya informasi layanan yang ditawarkan (Shih, 2010). Dalam penelitian (Barba Navaretti, 2018) nasabah cenderung puas terhadap layanan elektronik yang memiliki *efficiency* dan kenyamanan ketika digunakan.

Rendahnya kepuasan nasabah elektronik juga dapat disebabkan kurangnya keamanan data pribadi, keamanan pembayaran, maupun kegagalan sistem pada layanan elektronik (Meuter, 2000). Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra (2005) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kepuasan elektronik juga dinilai dari sejauh mana layanan elektronik dalam merespon masalah yang dialami nasabah, oleh karena itu instrumen *responsiveness* dan *contact* harus ditambahkan.

Menurut (Othman dan Owen, 2001) penilaian kualitas layanan dalam perusahaan syariah memiliki tambahan instrumen yaitu, *shariah compliance*. Baber (2019) juga menyatakan bahwa *shariah compliance* juga harus dijadikan instrumen pengukuran dalam menilai kepuasan elektronik terhadap layanan elektronik yang diberikan oleh perusahaan syariah dengan bentuk *shariah compliance Information*.

Dalam penelitian (Hayani, N., & Sukri, S. A., 2021) kecepatan transaksi, keamanan dalam bertransaksi, serta penyelesaian masalah secara cepat dapat memberikan nilai positif bagi kepuasan nasabah. Sedangkan variabel lain seperti *efficiency*, *system availability* dan *contact* dianggap tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil berbeda terdapat pada penelitian yang dilakukan (Tharanikaran et al, 2017) variabel *efficiency*, *system availability*, dan *Contact* dianggap sebagai salah satu indikator bahwa sebuah layanan elektronik mempunyai pelayanan yang memuaskan. Hasil yang sama juga terdapat pada penelitian Ambok Pangiuk dkk, (2018).

(Baber, 2019) variabel *efficiency and reliable*, *security-trust*, *shariah compliance information*, dan *fulfillment* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan terhadap layanan elektronik. Adanya tingkat efisiensi yang tinggi, keamanan aplikasi, informasi kepatuhan terhadap hukum syariah, dan pemenuhan transaksi menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada layanan elektronik pada perbankan syariah. (Baber, 2019) menyarankan pada penelitian selanjutnya untuk tetap menggunakan variabel *shariah compliance information* dengan objek dan tempat penelitian yang berbeda.

Meskipun telah banyak penelitian yang meneliti tentang kepuasan dalam layanan elektronik, pengukuran kepuasan terhadap layanan elektronik memiliki instrumen pengukuran yang terlalu luas sehingga belum bisa ditentukan instrumen pengukuran yang dapat digunakan secara *universal* (Chen, 2008). Bentuk layanan dan persepsi pengguna yang berbeda juga menyebabkan perbedaan hasil dari setiap penelitian yang dilakukan. Dalam mengukur kepuasan elektronik diperlukan penyesuaian dan modifikasi terkait dimensi *E-ServQual* yang digunakan yang didasarkan dari bentuk pelayanan dan operasional perusahaan sehingga dimensi *E-ServQual* yang digunakan dapat menjadi penjabaran dari kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini dikarenakan kepuasan elektronik sangat bergantung dari kualitas layanan elektronik yang diterima oleh para nasabah (Chen, 2008). Oleh karena itu berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas dan adanya *gap* penelitian maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“KEPUASAN ELEKTRONIK NASABAH BSI PENGGUNA BSI MOBILE DI INDONESIA (MODIFIKASI DIMENSI E-SERVQUAL)”**

SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dari penelitian adalah :

1. Bagaimana pengaruh variabel *efficiency* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia
2. Bagaimana pengaruh variabel *system availability* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia
3. Bagaimana pengaruh variabel *fulfillment* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia
4. Bagaimana pengaruh variabel *privacy* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia
5. Bagaimana pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia
6. Bagaimana pengaruh variabel *contact* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia
7. Bagaimana pengaruh variabel *Shariah compliance information* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menjelaskan pengaruh variabel *efficiency* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia
2. Menjelaskan pengaruh variabel *system availability* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia

3. Menjelaskan pengaruh variabel *fulfillment* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia
4. Menjelaskan pengaruh variabel *privacy* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia
5. Menjelaskan pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia
6. Menjelaskan pengaruh variabel *contact* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia
7. Menjelaskan pengaruh variabel *Shariah compliance information* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi
Dengan adanya penelitian ini dapat menambah literatur mengenai hal-hal yang mempengaruhi kepuasan nasabah elektronik dan bahan untuk keperluan studi dan penelitian selanjutnya.
2. Bagi Perbankan Syariah
Adanya penelitian ini dapat menjadi bahan bagi Bank Syariah khususnya Bank Syariah Indonesia dalam menentukan strategi untuk mengembangkan dan meningkatkan pelayanan digital melalui BSI Mobile.
3. Bagi Pembaca
Melalui Penelitian ini dapat menambah khazanah pengetahuan bagi pembaca mengenai hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah elektronik khususnya kepuasan nasabah elektronik pengguna BSI Mobile.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan memuat penjelasan ringkas mengenai isi dari tiap-tiap bab dalam penelitian. Sistematika ini memberikan gambaran dan logika berpikir dalam penelitian. Berikut adalah sistematika pembahasan :

Bab I : pendahuluan

Bagian ini mencakup latar belakang masalah, urgensi dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan

Bab II : landasan teori

Bagian ini mencakup landasan teori, telaah pustaka, pengembangan hipotesis, dan kerangka pemikiran. Landasan teori menjelaskan mengenai teori-teori yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu mencakup penelitian yang telah dilakukan sebelum penelitian ini dibuat yang bertujuan sebagai acuan dalam pengembangan hipotesis. Pengembangan hipotesis berisikan dugaan peneliti yang berdasarkan teori para ahli dan penelitian terdahulu. Kerangka pemikiran menjelaskan model penelitian yang akan dilakukan.

Bab III : Metode Penelitian

Bagian ini menggambarkan metode penelitian menjelaskan teknik penelitian yang digunakan, termasuk jenis dan sifat penelitian, teknik pengumpulan data, penentuan populasi dan sampel, definisi operasional penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Bagian ini menggambarkan objek penelitian, pembahasan secara komprehensif mengenai hasil pengolahan data sesuai temuan dilapangan, serta menjelaskan pengaruh yang ditimbulkan.

Bab V : Penutup

Bagian ini mencakup kesimpulan dari penelitian, implikasi dan saran kepada pihak terkait, dan masukan sebagai bahan analisis lebih lanjut kepada penelitian selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan elektronik nasabah BSI pengguna BSI mobile di Indonesia layanan yang diberikan dengan memanfaatkan Modifikasi dimensi *E-SERVQUAL* sebagai penjabaran dari kualitas layanan *mobile banking*. Variabel independent/eksogen pada penelitian ini adalah *Efficiency*, *System availability*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Contact*, dan *Shariah Compliance Information*. Sedangkan variabel *dependent/endogen* adalah Kepuasan nasabah. Responden dalam penelitian ini berjumlah 130 orang nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan aplikasi BSI Mobile di Indonesia dengan minimal pemakaian selama 1 tahun yang bertujuan untuk memastikan bahwa nasabah telah menguasai dan memahami fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis PLS (*Partial Least Square*) melalui software SmartPLS 4.0. Hasil analisis menunjukkan, variabel *System availability* dan *Fulfillment* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel *Efficiency*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Contact*, dan *Shariah Compliance Information* tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

B. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman peneliti, dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang dialami. Penelitian ini masih banyak kekurangan dan perlu terus diperbaiki dan dikembangkan dalam penelitian-penelitian selanjutnya. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Jumlah responden hanya 130 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya.
2. Meskipun Objek penelitian ini adalah nasabah BSI yang menggunakan BSI Mobile di Indonesia. Namun kenyataannya dalam penelitian ini penyebaran responden belum bisa menjangkau seluruh provinsi yang ada di Indonesia. Hal ini dikarenakan keterbatasan akses peneliti untuk mendapatkan responden.
3. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuisioner *google form* terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya. Hal ini terjadi karena pemikiran, anggapan, dan pemahaman yang berbeda tiap responden. Faktor lain seperti kejujuran dalam pengisian juga berpengaruh dalam jawaban responden.

C. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran, sebagai berikut :

1. Bagi Akademisi

Berdasarkan hasil penelitian dan membandingkannya dengan penelitian terdahulu, ditemukan masih adanya inkonsisten atau gap pada hasil variabel ukur untuk mengukur kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan

elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan terhadap layanan elektronik memiliki variabel ukur yang terlalu luas sehingga belum bisa ditentukan variabel yang dapat digunakan secara universal. Peneliti berharap kepada akademisi untuk terus mengkaji dan meneliti pengaruh variabel-variabel dalam kondisi yang berbeda, mengingat persepsi pengguna yang berbeda juga menyebabkan perbedaan hasil dari setiap penelitian yang dilakukan. Selain itu peneliti juga berharap untuk tetap menggunakan variabel *Shariah Compliance Information* dalam penelitian yang bersinggungan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan syariah. Hal ini ditujukan untuk mengetahui kepatuhan perusahaan terhadap prinsip syariah yang dianutnya.

2. Bagi Bank Syariah Indonesia

Hasil penelitian menunjukkan variabel *System availability* dan *Fulfillment* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel *Efficiency*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Contact*, dan *Shariah Compliance Information* tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Meskipun variabel *Efficiency*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Contact*, dan *Shariah Compliance Information* tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. BSI sudah semestinya terus meningkatkan pelayanan elektronik mereka seperti kemudahan menggunakan layanan, tingkat keamanan data, keamanan pembayaran, stabilitas sistem pada layanan elektronik, dan kemampuan dalam

menanggapi dan menyelesaikan keluhan sebagai wujud keseriusan BSI dalam menghadirkan pelayanan digital.

Hal tersebut perlu dilakukan oleh BSI mengingat nasabah pengguna *mobile banking* terus meningkat setiap tahunnya. BSI dapat memanfaatkan perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi sehingga dapat menangkap tren perpindahan gaya bertransaksi nasabah dari konvensional ke digital. Dengan hal itu BSI dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan pangsa pasar dan tetap dapat bersaing dengan perbankan konvensional dengan berfokus pada kebutuhan nasabah yang sudah ada. Selain itu BSI juga dapat menggunakan layanan BSI Mobile untuk memberikan literasi kepada masyarakat mengenai perbankan syariah



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S. (2017). Service Quality, Shariah Compliance and Customer Satisfaction of Islamic Banking Services in Malaysia. *TURKISH JOURNAL OF ISLAMIC ECONOMICS*(4), 72-82.
- Amora, I. F. (2021). Analysis of Electronic Channel Service Quality on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) During the Covid-19 Pandemic. *AL-ARBAH: Journal of Islamic Finance and Banking*, 3(2), 159-174. doi:10.21580/al-arbah.2021.3.2.10101
- Anderson, R. E. (2003). E-Satisfaction and E-Loyalty: A Contingency Framework. *Psychology & Marketing*, 20(2), 123-138. doi:10.1002/mar.10063
- Antonio, M. S. (2012). An Analysis of Islamic Banking Performance: Maqashid Index Implementation in Indonesia and Jordania. *Journal of Islamic Finance*, 1(1), 12-29.
- Baber, H. (2019). E-SERVQUAL and Its Impact on the Performance of Islamic Banks in Malaysia from the Customer's Perspective. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 169-175 .
- Baber, H. (2019). Relevance of e-SERVQUAL for determining the quality of FinTech services. *Int. J. Electronic Finance*, 9(4), 257-265.
- BSI. (2022, Juni 08). Retrieved from <https://www.bankbsi.co.id/>: <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-jadikan-mobile-banking-sebagai-lokomotif-pengembangan-ekonomi-syariah>
- Chang, H. H. (2009). Consumer perception of interface quality, security, and loyalty. *Information & Management*, 411-417.
- Cohen, J. (1992). Statistical Power Analysis. *Current Directions in Psychological Science*, 1(3). doi:DOI: 10.1111/1467-8721.ep10768783

- Erwin, M. E. (2015). ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN INTERNET BANKING BANK BUKOPIN DENGAN METODE FUZZY E-SERVQUAL, IPA, DAN USULAN PERBAIKAN DENGAN METODE QFD. *Industrial Engineering Online Journal*.
- Febrianta, A. (2016, Desember). PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BCA DI KOTA BANDUNG INFLUENCE OF *MOBILE BANKING* SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION BANK BCA IN BANDUNG. *e-Proceeding of Management*, 2879-2885.
- Gazor, H. (2012). Management Science Letters Analyzing effects of service encounter quality on customer satisfaction in banking industry. *Management Science Letters*, 2(3), 859-88. doi:10.5267/j.msl.2011.11.011
- Gora, K. (2022, Juni 08). *Investor.id*. Retrieved from <https://investor.id/>: <https://investor.id/finance/227460/morgan-stanley-naikkan-proyeksi-dana-float-ewallet-jadi-us-100-m>
- Gronroos, C. (1993). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. doi:10.1108/EUM00000000004784
- Hadid, K. I. (2020). The Effect of Digital Banking Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on the Malaysian Banks. *Asian Journal of Applied Science and Technology (AJAST)*, 4(1), 06-29.
- Hair, J. F. (2014). *A PRIMER ON PARTIAL LEAST SQUARES STRUCTURAL EQUATION MODELING (PLS-SEM)*. SAGE Publications.
- Hair, J. F. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106-121. doi:<https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hammoud, J. (2018). The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence From the Lebanese Banking Sector. *SAGE Open*, 1-12.

- Hansemark, O. G. (2004). Customer Satisfaction and Retention The experiences of individual employees. *14*(1), 40-57.
- Hayani, N. (2021). Dimensi E-Servqual dan Dampaknya Terhadap E-Satisfaction Layanan *Mobile banking*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*,. doi:<http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2275>
- Kotler, P. (2016). *Marketing Management 15 Global Edition*. Pearson.
- Liem, A. T. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan *Mobile banking* PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual. *Cogito Smart Journal*(Vol 6), 229-238.
- Luštsik, O. (2004). CAN E-BANKING SERVICES BE PROFITABLE. *Tartu University Press* , pp. 1-40.
- Mbama, C. I. (2008). Digital banking, customer experience and financial performance UK bank managers' perceptions. *Journal of Research in Interactive Marketing*, *12*(4), 432-451. doi: 10.1108/JRIM-01-2018-0026
- Meuter, M. L. (2000). Self-Service Technologies: Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounters. *Journal of Marketing*, *64*, 50-64.
- Navaretti, G. B. (2018). FinTech and Banking. Friends or Foes? *European Economy – Banks, Regulation, and the Real Sector*. doi:dx.doi.org/10.2139/ssrn.3099337
- Othman, A. (2001). ADOPTING AND MEASURING CUSTOMER SERVICE QUALITY (SQ) IN ISLAMIC BANKS: A CASE STUDY IN KUWAIT FINANCE HOUSE. *International Journal of Islamic Financial Services*, *3*(1).
- Othman, A. (2001). ADOPTING AND MEASURING CUSTOMER SERVICE QUALITY (SQ) N ISLAMIC BANKS: A CASE STUDY IN KUWAIT FINANCE HOUSE. *International Journal of Islamic Financial Services*, *3*(1).

- Pangiuk, A. (2019). Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah Mandiri Dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.
- Parasuraman. (2005). E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *JOURNAL OF SERVICE RESEARCH*, 7(10), 1-21. doi:10.1177/1094670504271156
- Parasuraman, A. P. (1998). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Raihan. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Universitas islam Jakarta.
- Raza, S. A. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *The TQM Journal*. doi: 10.1108/TQM-02-2020-0019
- Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality. *Emerald Article*, 13(3), 233-246. doi:http://dx.doi.org/10.1108/09604520310476490
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (27th ed.)*. ALFABETA, CV.
- Tharanikaran, V. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in the Electronic Banking. *International Journal of Business and Management*, 12(4), 67-83. doi:10.5539/ijbm.v12n4p67
- Ting, D. H. (2004). Service quality and satisfaction perceptions: curvilinear and interaction effect. *International Journal of Bank Marketing*, 22(6), 407-20. doi:dx.doi.org/10.1108/02652320410559330
- Trisnawati, O. M. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile banking* (Studi Pada Pengguna *Mobile banking* Bank Sinarmas Cabang Malang). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 4(2), 174-184.

- Wibisono, D. (2005). *Metode Penelitian & Analisis Data*. Jakarta: Salemba medika.
- Yang, Z. (2004). Online service quality dimensions and their relationships with satisfaction: A content analysis of customer reviews of securities brokerage services. *International Journal of Service Industry Management*, 15(3), 302-326. doi:10.1108/09564230410540953
- Zeithaml, V. A. (1985). Problems and Strategies in Service Marketing. *Journal of Marketing*, 49(2), 33-46. doi:10.2307/1251563
- Zeithaml, V. A. (2002). Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(40), 362-375. doi: 10.1177/009207002236911