

Analisis Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Teller Melayani Transaksi Studi Kasus (BSI KCP Medan Kampung Baru).

Nadya Ananda Efendi

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

nadyaananda2105@gmail.com

Abstract

The mobile technology advancement has been growth rapidly. Every persons use mobile phone to support their daily activities. This condition make banks have to change their traditional methods of customer service to adoption of information technology. Customers today require more personalized services at any time and any place. Mobilebanking is one of advanced information technologies that can employ to achieve a high level of customer services and emerging technology that permits conduct of banking transaction through mobile phone. For bank's customers, this application will support their banking transaction if they think it has a usefulness and easy to use. The important one is customer trust to mobile banking application. This research purposes to test the effect of perceived usefulness, perceived ease of use and trust to use of mobile banking. A survey was conducted at BSI KCP Medan Kampung Baru Collected data analized with multiple regression analysis. The results of this research show that perceived usefulness, perceived ease of use and trust tend to have effect on use of mobile banking And There are still many customers who make transactions directly to the teller even though there is mobile banking.

Keywords : Mobile Banking, Service, Teller.

Abstrak

Kemajuan teknologi seluler telah berkembang pesat. Setiap orang menggunakan ponsel untuk menunjang aktivitas sehari-hari. Kondisi ini membuat perbankan harus berubah metode tradisional layanan pelanggan mereka hingga adopsi teknologi informasi. Pelanggan saat ini memerlukan layanan yang lebih personal kapan pun dan di mana pun. Mobile Banking merupakan salah satu teknologi informasi canggih yang dapat dimanfaatkan untuk Mencapai tingkat yang tinggi layanan nasabah dan teknologi baru yang memungkinkan dilakukannya transaksi perbankan melalui ponsel. Bagi nasabah bank, aplikasi ini akan mendukung perbankan mereka transaksi jika menurut mereka mempunyai kegunaan dan mudah digunakan. Yang penting adalah pelanggan percaya pada aplikasi mobile banking. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan Penggunaan dan kepercayaan untuk menggunakan mobile banking. Survei dilakukan di BSI KCP Medan Kampung Baru. Data yang terkumpul dianalisis dengan multiple analisis regresi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan, dirasakan kemudahan penggunaan dan kepercayaan cenderung berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking dan masih banyak nasabah yang melakukan transaksi langsung ke teller meskipun ada mobile banking.

Kata Kunci : Mobile Banking, Pelayanan, Teller

PENDAHULUAN

Di era modern saat ini persaingan bisnis dalam dunia perbankan semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional. Bank yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dibandingkan dengan kompetitornya baik bank konvensional maupun bank syariah. Kepercayaan dan kepuasan nasabah menjadi faktor keberhasilan usaha. Untuk memenuhi kepuasan nasabah pada industri perbankan, kualitas pelayanan nasabah sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar tetap mendapat kepercayaan dan kepuasan dari nasabah. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan produk maupun jasa dari apa yang mereka pikirkan dengan apa yang mereka harapkan. Kepuasan nasabah tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka pendek akan tetapi mampu memberikan keuntungan dalam jangka panjang dan memberikan keunggulan daya saing bagi perusahaan penyedia jasa (bank). Apabila nasabah selalu merasa pelayanan yang diberikan oleh bank melebihi harapannya, artinya kecil kemungkinan nasabah beralih ke bank lain. Industri perbankan memanfaatkan sistem teknologi informasi dalam rangka memperluas jaringan pelayanannya serta meningkatkan kepuasan dari nasabah, pemanfaatan sistem teknologi informasi ini berupa layanan Electronic banking (E-banking). E-banking adalah layanan perbankan yang menggunakan media elektronik sebagai perantaranya, sehingga nasabah tidak lagi dilayani oleh teller ataupun costumer services. Tujuan dari Ebanking adalah sebagai sarana penyediaan multi channel dan juga dapat menghemat biaya transaksi bank, nasabah lebih bebas, mudah, cepat dan aman bertransaksi 24 jam dimanapun nasabah berada. Dengan menggunakan layanan Internet Banking dan M-Banking tidak hanya memudahkan dalam transaksi transfer tapi juga memudahkan untuk mengecek saldo, top-up ovo dan gopay, membayar virtual account, beli pulsa, bayar tagihan listrik membuka Deposito Online, membeli Sukuk secara Online, membuka tabungan secara online dan masih banyak lainnya. Dengan menggunakan layanan Internet Banking dan M-Banking ini diharapkan kepada nasabah agar selalu mudah dalam bertransaksi kapanpun dan dimanapun tanpa terkendala jarak dan lainnya. Berdasarkan latar belakang tersebut melalui isu yang peneliti dapatkan terkait kepuasan pelanggan bahwa pelanggan sangat mengharapkan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang prima seperti, aplikasi Mobile Banking, Internet Banking dan fasilitas ATM harus memberikan program yang canggih, baik, dan sederhana jika melakukan transaksi, sehingga Mobile Banking, Internet Banking dan fasilitas ATM dapat dinikmati oleh seluruh nasabah. Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk

melakukan penelitian dengan judul Analisis pengaruh mobile banking terhadap kinerja teller melayani transaksi (Studi kasus BSI KCP Medan kampung baru).

TINJAUAN TEORITIS

A. Pengertian Bank Syariah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 07 Tahun 1992, yang dimaksud dengan 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.

Perbankan membantu memperlancar perekonomian, diantaranya dapat memperlancar aliran dana dari pihak yang mempunyai kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Secara umum, jika dilihat dari cara penentuan harga, bank terbagi menjadi dua macam, yaitu bank yang berdasarkan prinsip konvensional dan bank yang berdasarkan prinsip syariah. Bank Konvensional adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat, sedangkan Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan pada prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dimana, Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Selain itu, bank syariah biasa disebut Islamic banking atau interest free banking, yaitu suatu sistem perbankan yang dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga (riba), spekulasi (maisir), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (gharar). Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Bank syariah berbeda dengan bank konvensional pada umumnya. Perbedaan utamanya terletak pada landasan operasi yang digunakan. Kalau bank konvensional beroperasi berlandaskan bunga, bank syariah beroperasi berlandaskan bagi hasil, ditambah dengan jual beli dan sewa. Hal ini didasarkan pada keyakinan bahwa bunga mengandung unsur riba yang dilarang oleh agama Islam. Menurut pandangan Islam, didalam sistem bunga terdapat unsur ketidakadilan karena pemilik dana mewajibkan peminjam untuk membayar lebih daripada yang dipinjam tanpa memperhatikan apakah peminjam menghasilkan keuntungan atau mengalami kerugian.

Sebaliknya, sistem bagi hasil yang digunakan bank syariah merupakan sistem ketika peminjam dan yang meminjamkan berbagi dalam risiko dan keuntungan dengan pembagian sesuai dengan kesepakatan. Alasan berdirinya bank syariah adalah karena adanya unsur riba yaitu unsur bunga dalam pengoperasian usaha bank konvensional yang digantikan dengan skema profit-loss sharing dengan instrumen nisbah bagi hasil. Jika dibandingkan dengan bank konvensional, bank syariah memiliki produk yang lebih bervariasi, kemudahan dalam fasilitas yang ditawarkan, bersifat kemitraan, dan lebih memberikan nilai-nilai kemanusiaan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

B. Pengertian Layanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan, ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Menurut Kotler dalam Daryanto pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syaria'ah. Agar suatu pelayanan harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.

C. Internet Banking

Internet banking merupakan bagian dari program elektronik banking. Aplikasi teknologi informasi dalam internet banking akan meningkatkan efesiensi, efektifitas, serta produktifitas bagi pengguna. Secara umum, dalam penyediaan layanan internet banking, bank memberikan informasi mengenai produk dan jasanya via portal di internet yang memberikan akses kepada nasabah untuk bertransaksi dan mengupdate data pribadinya secara mandiri.

D. Mobile Banking

Dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Layanan M-Banking terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa” oleh Melfi Adela, 2020 adalah sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada handphone. Menggunakan mobile banking menghemat waktu para penggunanya tanpa harus membuang-buang waktunya untuk antri di kantor-kantor cabang terdekat atau ke counter ATM untuk melakukan transaksi, sehingga dengan menggunakan mobile banking nasabah merasa aman dan nyaman sehingga tidak ragu untuk menggunakan layanan mobile banking

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah verifikatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kausalitas antar variabel melalui suatu pengujian hipotesis melalui perhitungan statistik sehingga didapatkan hasil pembuktian yang menunjukkan hipotesis diterima atau ditolak. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan teknik sebagai berikut: a. Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian. b. Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab dengan narasumber yang berhubungan dengan data-data yang dibutuhkan. c. Kepustakaan, yaitu mempelajari buku referensi yang terkait dengan pembahasan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penggunaan Mobile banking akan meningkatkan produktivitas dan kinerja nasabah apabila nasabah tersebut memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi bahwa aplikasi Mobile Banking dapat digunakan dengan mudah. Nasabah percaya bahwa aplikasi Mobile banking mudah dipelajari, mudah digunakan, jelas dan dapat dipahami serta membuat mereka semakin terampil, sehingga mereka akan menggunakannya secara kontinyu. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chau dan Lai (2003) serta Al-Somali et al. (2009).

kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan Mobile banking. Penggunaan Mobile banking akan meningkatkan produktivitas dan kinerja nasabah apabila nasabah tersebut memiliki kesediaan untuk melakukan transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa bank akan melakukan tindakan sesuai dengan yang diharapkan. Nasabah percaya bahwa pihak bank dapat dipercaya, mengedepankan kepentingan nasabah, menjaga nama baik dan berkomitmen tinggi, percaya informasi yang diberikan, serta perhatian terhadap kondisi nasabah, apabila nasabah menggunakan Mobile banking. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Koufaris dan Sosa (2002), Al-Somali et al. (2009) serta Artha (2011).

Kepercayaan adalah kepercayaan sebagai kesediaan individu untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain dengan resiko tertentu Lau dan Lee (1999). Kepercayaan merupakan kesediaan pihak tertentu terhadap pihak lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa pihak yang dipercayainya tersebut akan melakukan tindakan sesuai dengan yang diharapkan. Variabel persepsi kemudahan diukur dengan instrumen yang dikembangkan oleh Koufaris (2002) yang terdiri dari lima indikator, yaitu: dapat dipercaya; mengedepankan kepentingan nasabah; menjaga nama

baik dan berkomitmen tinggi; percaya informasi yang diberikan; serta perhatian terhadap kondisi nasabah; dengan lima item pernyataan.

Selain itu, Penelitian membuktikan masih banyak nasabah yang lebih memilih untuk datang ke Bank langsung dan melaksanakan langsung ke teller karna lebih percaya langsung ke teller, seperti orang yang sudah berumur yang hendak mengambil pensiunan, atau bahkan juga orang tua yang hendak membayar uang kuliah yang lebih percaya ke teller langsung daripada melalui mobile banking, dan bahkan juga yang hendak mentransfer dengan jumlah besar tetapi lebih percaya ke teller langsung, dan juga bahkan ada yang hendak menukarkan uang Riyal sehingga datang langsung ke teller, dan Banyak transaksi Lainnya.

Mereka Melakukan Transaksi Langsung Ke Teller karna merasa lebih Aman dan juga menghindari resiko, kesalahan dalam transaksi, namun untuk generasi muda mereka lebih memilih melakukan transaksi melalui mobile banking.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan, bahwasannya Mobile Banking Sangat Memberikan Kemudahan Untuk Para nasabah, nasabah dapat melakukan transaksi tanpa harus ke Bank langsung, sehingga ini dapat menghemat waktu dan memberikan kemudahan.

Jadi tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kinerja teller. Masih banyak yang melakukan transaksi langsung ke Teller sehingga tidak ada pengaruh yang signifikan. Sehingga Mau dari mobile banking ataupun teller tergantung keinginan kebutuhan masing masing, dan sesuaikan dengan kebutuhan masing masing.

DAFTAR PUSTAKA

Alfarizi, D. M. *Pengaruh Layanan Mobile Banking dan Automatic Teller Machine Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Parakan* (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

Ayuningtyas, M., & Sufina, L. (2023). *Pengaruh Penggunaan Mobile Banking, Internet Banking, dan Atm terhadap Kinerja Keuangan Perbankan (Studi Kasus Sektor Bank*

Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia) Tahun 2017-2021. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 19(2), 119-130.

- DARWIS, Z. (2022). *Peran Mobile Banking dan Automatic Teller Machine Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kota Palopo* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Palopo).
- Grace, D., & Novander, N. (2017). Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine Dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Elektronik Sistem Informasi Dan Komputer*, 3(1), 39-50.
- HERLINA, H. (2022). *Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking, Automatic Teller Mechine (atm), Dan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Mahasiswa Poltekkes Tanjung Karang dan Universitas Muhammadiyah Lampung Angkatan 2020)* (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).
- Lailiah, I. (2021). . *Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Kcp Magetan* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Rochmah, S., & Ernawati, F. Y. (2022). Pengaruh Layanan Automatic Teller Machine (ATM), Internet Banking, dan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 18(1), 18-27.
- Solikah, M. (2020). *Pengaruh Automatic Teller Machine (Atm) dan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Bri Syariah Kc Madiun* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Sudur, M. (2023). Pengaruh Kualitas Internet Banking, Mobile Banking dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Kasus pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Tumpang).
- Tasya, T. S. (2022, January). Pengaruh Transaksi Automatic Teller Machine (ATM) dan Mobile Banking terhadap Fee Based Income Bank Syariah Periode 2018-2020. In *Bandung Conference Series: Accountancy* (Vol. 2, No. 1, pp. 224-230).