

Pengaruh Peningkatan Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Di Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan

Rudiansyah¹, Nahar A. Abdul Ghani², Eli Agustami³

¹Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Sumatera Utara¹

E-mail: rudiansyah202104@gmail.com¹, abdulghani@fai.uisu.ac.id², eliagustamiuisu@gmail.com³

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh peningkatan pelayanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket dengan sampel sebanyak 30 responden dan metode dokumentasi. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana yaitu untuk mengetahui pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan diperoleh nilai signifikansi 0,663 diatas 0,05, Sedangkan secara simultan diketahui bahwa nilai Fhitung 22,330 lebih besar dari Ftabel 2,471 artinya secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Besarnya pengaruh pelayanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah sebesar 49,8%. Hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan: $Y = 5,200 + -0,048 X_1 + 0,019 X_2 + 0,430 X_3 + 0,282 X_4 + e$, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat dikatakan bahwa variabel layanan *mobile banking* yang meliputi kemudahan penggunaan layanan, keamanan sistem *mobile banking*, kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan, dan kecepatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka semakin tinggi kualitas pelayanan m-banking maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan.

Kata Kunci: Pelayanan Mobile Banking dan Kepuasan Nasabah.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia dari tahun ke tahun terus menunjukkan perkembangan ekonomi syariah dengan adanya berkembangnya perbankan yang berlandaskan Syariah dengan upaya mendorong pengembangan Bank Syariah dengan memperhatikan bahwa sebagian masyarakat muslim Indonesia pada saat ini sangat menantikan suatu sistem perbankan Syariah yang sehat dan terpercaya untuk mengakomodasi kebutuhan mereka terhadap pelayanan jasa. Adapun yang telah sampai kepada industri perbankan, dan tidak terkecuali perbankan Syariah adalah perkembangan teknologi dan telekomunikasi dan salah satu aktifitas perbankan yang memanfaatkan teknologi tersebut adalah aplikasi M-Banking atau Internet Banking. Yang mana secara sederhana bisa diartikan sebagai aktifitas perbankan di internet.

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 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. Nasabah akan cenderung menggunakan kembali Bank yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan biasanya akan mempromosikan pelayanan yang didapatkan kepada calon nasabah lain.³ Bank menyediakan layanan m-banking untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif untuk

melakukan transaksi perbankan. Melalui m-banking, nasabah dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan *smartphone*.

Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan merupakan salah satu Bank yang berada dalam industri perbankan yang juga menyediakan layanan m-banking. Layanan m-banking yang ditawarkan Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan ini mempunyai berbagai fitur menarik yang mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Transaksi m-banking dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja selama 24 jam tanpa nasabah datang ke Bank atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kecuali transaksi setoran dan tarik tunai.⁵ Berikut tingkat pertumbuhan Mobile Banking tahun 2021 pada Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan”:

Tabel 1. Pertumbuhan Mobile Banking Pada Tahun 2021

Bulan	Prekuensi
Januari – Pebruari	9
Maret – April	14
Mei – Juni	17
Juli – Agustus	28
September – Oktober	32
Total	100

Sumber: Data Diolah, 2022

Dilihat dari pertumbuhan Mobile Banking per bulan tingkat Nasabah yang menggunakan semakin meningkat sehingga total pengguna *Mobile Banking* pada tahun 2021 bulan Januari sampai Oktober berjumlah 100 nasabah. *Mobile Banking* juga memiliki sistem perlindungan untuk menjaga keamanan transaksi nasabah. Walau kelihatan sepiantas *Mobile Banking* memberikan banyak keuntungan bagi nasabah. Bukan berarti sistem Mobile Banking tidak ada celah. Penjahat dunia maya terkadang masih juga dapat mencuri data perbankan dan melakukan transaksi dari rekening nasabah, apabila perangkat tersebut terkena virus. Fitur yang dapat diakses seperti cek saldo, transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lainnya.

Tabel 2. Pengguna M-Banking Menurut Usia

Tingkatan	Usia	Frekuensi	Presentase
Remaja	15-18 Tahun	60	75%
Orang Dewasa	18-30 tahun	14	18%
Orang Tua	> 50 Tahun	6	8%
Total		80	100%

Sumber: Data Diolah, 2022.

Berdasarkan tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa usia responden nasabah Mobile Banking adalah 15-18 tahun sebanyak 60 orang, 18-30 tahun sebanyak 14 orang, dan yang usia > 50 tahun sebanyak 6 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Mobile Banking Bank Aceh Syariah Sutomo KCP berusia antara 15-18 tahun yaitu sebanyak 60 orang (75%). Berdasarkan hasil pra survey diketahui jumlah nasabah bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan pada tahun 2021 adalah 4000 nasabah dan yang menggunakan layanan m-banking yaitu sebanyak 2000 user (pengguna) dan diperoleh presentase sebesar 3% dari keseluruhan pengguna yang ada di Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan melakukan pengaduan

atau keluhan terkait m- banking ini. Menurut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Nanda Pratiwi nasabah Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan, menyatakan bahwa saat mengakses layanan m-banking harus mempunyai sinyal yang sangat kuat karena jika koneksi internet kurang baik, maka otomatis layanan m-banking tidak dapat diakses sehingga kita tidak dapat bertransaksi.⁶

Tujuan dari penelitian yaitu, : mengetahui pengaruh peningkatan pelayanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan, menganalisis Kendala dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Sutomo KCP Kota Medan, menganalisis sejauh mana solusi dalam mengatasi kendala dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Sutomo KCP Kota Medan.

Hipotesis merupakan dugaan sementara dalam sebuah penelitian, yang mana dalam hipotesis dugaan tersebut kebenarannya mendekati dengan fakta.⁸ Dalam penelitian ini, peneliti ingin melihat apakah peningkatan pelayanan *mobile banking* merupakan *dependent* variabel bergantung pada *independent* variabel yang ditetapkan dalam penelitian yaitu peningkatan pelayanan *mobile banking*, menurut hukum bisnis Islam Dalam penelitian ini hipotesis yang dikembangkan adalah:

Ha: Adanya pengaruh peningkatan pelayanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan.

Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Peningkatan Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung di Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan”**.

2. METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian yang diambil dalam pembahasan laporan ini adalah di Bank Aceh Syariah Sutomo Kota Medan. Populasi adalah semua anggota subyek pengamatan yang menjadi perhatian dan tidak seluruhnya harus di observasi dalam penelitian yang dilakukan. Populasi dalam penelitian ini nasabah Bank Syariah Sutomo KCP Kota Medan Tahun 2021 dimana keseluruhan berjumlah 200 user/pengguna. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. peneliti menentukan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin. Adapun rumus menghitung ukuran sampel populasi yang diketahui jumlahnya adalah menggunakan rumus slovin,³ yakni sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$
$$n = \frac{10}{100} \times 200$$
$$n = 30$$

Dimana:

n = ukuran sampel yang dicari

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (dalam penelitian ini digunakan 10%)

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dengan jumlah populasi 200 nasabah maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 30. Teknik pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner), dan dokumentasi. Instrument penelitian dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. Skala likert merupakan metode perhitungan kuisisioner yang dibagikan kepada responden untuk mengetahui skala sikap suatu objek tertentu dengan menggunakan angket. Analisis data yang digunakan oleh peneliti pada penelitian dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif pada uji asumsi klasik, uji normalitas, uji multikoleniaritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, dan regresi sederhana.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil penelitian

Karakteristik responden dalam penelitian ini penulis akan membahas berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan, data tersebut diperoleh dari Bank Aceh Syariah Medan khusus kepuasan nasabah dalam menabung di Bank Aceh Sutomo KCP Medan.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Jenis Kelamin		
	1. Perempuan	18	45%
	2. Laki-Laki	12	55%
2.	Usia		
	1. 20-29	10	47.5%
	2. 30-39	12	30%
	3. 40-49	8	22.5%
3.	Pendidikan Terakhir		
	1. SMA	16	40%
	2. D-III	10	35%
	3. Sarjana	4	25%
4.	Berdasarkan Pekerjaan		
	1. Wiraswasta	17	75%
	2. Pegawai Swasta	13	25%

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Dari tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa, jumlah responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki yaitu berjumlah 12 orang dengan persentase Responden yang berumur 20-29 tahun berjumlah 10 orang dengan persentase 47,5%, 30-39 tahun berjumlah 8 responden dengan persentase 30%, dan yang berusia 40-49 tahun berjumlah 9 responden dengan persentase 22,5%. Dari angket yang diperoleh berdasarkan pendidikan terakhir responden berdasarkan pendidikan terakhir SMA berjumlah 16 responden dengan persentase 40%, 55% sedangkan yang berjenis kelamin perempuan yaitu berjumlah 12 orang dengan persentase 45%.

a. Deskripsi Variabel Penelitian

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan dan kelayakan setiap butir pertanyaan yang diajukan sehingga suatu variabel dapat diidentifikasi. Hasil output

SPSS yang diperoleh untuk uji validitas dari variabel pembiayaan dalam meningkatkan usaha makro pada Bank Syariah Cabang Ringroad Medan Selayang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

No Butir	Rhitung	rtabel 5% (85)	Sig.	Status
1	0,660	0,212	0.000	Valid
2	0,661	0,212	0.000	Valid
3	0,663	0,212	0.000	Valid
4	0,741	0,212	0.000	Valid
5	0,550	0,212	0.000	Valid
6	0.688	0,212	0.000	Valid
7	0,685	0,212	0.000	Valid

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner Melalui SPSS Versi 20.0

Berdasarkan tabel 2. hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan dalam variabel kepuasan nasabah dalam menabung di Bank Sumut Syariah Cabang Ringroad Medan Selayang (Y) dinyatakan valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel *Mobile Banking* (X)

No Butir	rhitung	rtabel 5% (85)	Sig.	Status
1	0,804	0,212	0.000	Valid
2	0,738	0,212	0.000	Valid
3	0,660	0,212	0.000	Valid
4	0,438	0,212	0.000	Valid
5	0,490	0,212	0.000	Valid
6	0.609	0,212	0.000	Valid
7	0,633	0,212	0.000	Valid

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner Melalui SPSS Versi 20.0

Berdasarkan tabel 3. hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan dalam variabel pelayanan mobile banking valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sumadi Suryabrata (2004: 28) reliabilitas menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat kestabilan dan konsistensi dari responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Standar yang digunakan dalam menemukan reliable atau tidak reliabelnya suatu instrument penelitian. Salah satunya dengan melihat perbandingan antara nilai r_{hitung} dan r_{tabel} pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%). Jika pengujian dilakukan dengan metode Alpha Cronbach maka r_{hitung} akan diwakili oleh nilai Alpha pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai *Alpha*

Nilai r	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
0,20 – 0,40	Agak Reliabel
0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
0,60 – 0,80	Reliabel
0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner Melalui SPSS Versi 20.0

Tingkat reliabilitas pernyataan variabel pelayanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan berdasarkan output SPSS versi 20.0 dapat dilihat sebagaimana pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) Reability Statistic

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	30

Sumber: Hasil Olahan Data Kuesioner Melalui SPSS Versi 20.0

Berdasarkan tabel IV.5 hasil *output reliability statistic* di atas diperoleh nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0,784 dengan jumlah pertanyaan 7 *item*. Nilai *r* tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%) dengan jumlah responden $N=30$, dan $df = N - 2 = 30 - 2 = 28$ adalah 0,212, dengan demikian nilai *alpha cronbach* 0,784 > 0,212. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket reliabel. Reliabilitas ini juga ditunjukkan dengan nilai *alpha cronbach* sebesar 0,784 yang berada di antara 0,60 - 0,80 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur penelitian adalah reliabel. Dapat disimpulkan bahwa hasil SPSS Valid.

Tabel 6. Hasil Uji Reabilitas Variabel Mobile Banking (X) Reability Statistic

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	30

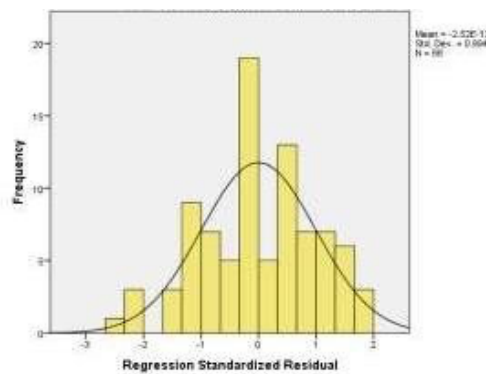
Sumber: Hasil Olahan Data Kuesioner Melalui SPSS Versi 20.0

Berdasarkan tabel IV. 6 hasil *output reliability statistic* di atas diperoleh nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0,750 dengan jumlah pertanyaan 7 *item*. Nilai *r* tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%) dengan jumlah responden $N=30$, dan $df = N - 2 = 30 - 2 = 28$ adalah 0,212, dengan demikian nilai *alpha cronbach* 0,750 > 0,212. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket reliabel. Reliabilitas ini juga ditunjukkan dengan nilai *alpha cronbach* sebesar 0,750 yang berada di antara 0,60 - 0,80 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur penelitian adalah reliabel.

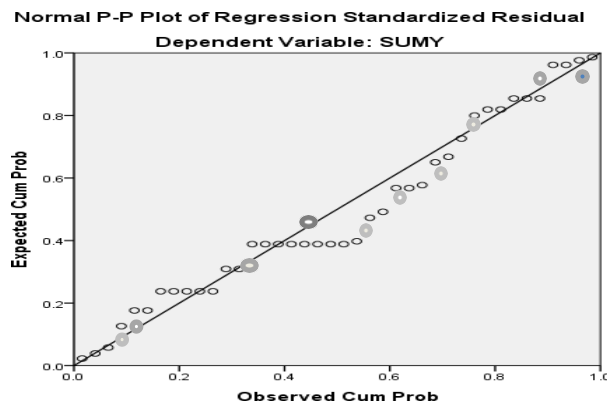
3. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Untuk mendeteksi pengujian normalitas data suatu model regresi dapat diidentifikasi dari tabel One Sample Kolmogorov-Smirnov. Salah satu cara untuk mengetahui normalitas adalah dengan melihat histogram dan grafik P-Plot. Untuk melihat hasil uji normalitas dari penelitian ini dapat dilihat pada gambar histogram sebagai berikut:

Gambar 1. Histogram Display Normal Curve Perkembangan Usaha Mikro



Berdasarkan gambar 1, histogram dapat dilihat bahwa kurva histogram memiliki kemiringan yang cenderung seimbang dari sisi kanan dan sisi kiri, dan garisnya juga menyerupai lonceng, artinya perkembangan Usaha Mikro memiliki kecenderungan terdistribusi secara normal.

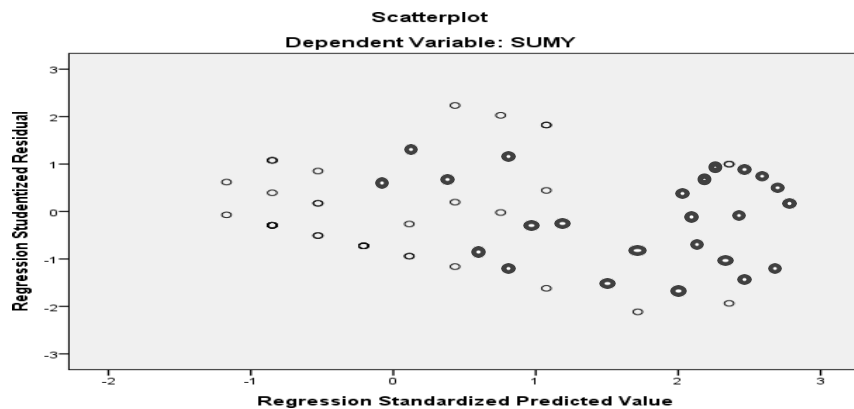


Gambar 2. Plot Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 2, dapat diketahui bahwa variabel berdistribusi menunjukkan hasil yang normal, hal ini dapat ditunjukkan oleh data tersebut yang tidak melenceng ke kiri atau ke kanan, sedangkan pada gambar dapat juga terlihat titik yang mengikuti data disamping garis diagonal, hal ini berarti data berdistribusi normal.

4. Uji Heterokedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari satu residual pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas.



Gamb

ar 3. Heterokedastisitas

5. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independent. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent lainnya. Nilai VIF dari pelayanan *mobile banking* lebih kecil atau dibawah 10 ($VIF < 10$), ini berarti tidak terdapat multikolinearitas antara independen dalam model regresi dan layak digunakan. Nilai tolerance dari variabel pelayanan *mobile banking* lebih besar dari 0.1. ini berarti tidak terdapat multikolinearitas antara variabel independent dalam model regresi dan layak digunakan.

Tabel 7
Uji Multikolinearitas

Model	Coefficient						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error						Beta
(Constant)	1.27	.682		-187	.853			
1 x	.389	.133	.355	3.109	.003	1.000	1.000	

a. Dependent Variable: y

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 22 (2023)

6. Uji Regresi Sederhana

Berdasarkan tabel 8 terdapat nilai koefisien arah regresi dengan melihat hasil pada tabel coefficientsa pada kolom unstandardized coefficients dalam sub kolom B. dalam sub kolom tersebut terdapat nilai constant (konstanta) adalah 9,772 sedangkan nilai koefisien arah regresi 0,711.

Tabel 8 hasil Olahan SPSS Versi 20 Uji Regresi Linier Sederhana Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.772	2.023		4.830	.000
1. Pelayanan <i>Mobile Banking</i>	.711	.069	.742	10.256	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

7. Uji koefien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen (pelayanan *Mobile Banking*) dalam menjelaskan variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat bahwa nilai $R = 0,742$ dan $R^2 = 0,550$. Artinya 55% variabel pelayanan *Mobile banking* dapat menjelaskan ataupun mempengaruhi peningkatan kepuasan nasabah, jelas terlihat pada tabel diatas, dengan menggunakan SPSS maka hasilnya sangat sempurna. Dan sisanya sebesar 45% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain.

Tabel 9 Hasil Olahan SPSS versi 20 UJI Koefisien Determinasi (R^2) ModelSummary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.742 ^a	.550	.545	1.800

a. Predictors: (*Constant*), Pelayanan *Mobile Banking*

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

8. Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini menggunakan kriteria jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak atau variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Dan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ (positif dan negative diabaikan karena uji ini bersifat dua sisi), maka H_a ditolak dan H_0 diterima, atau variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel 10, menunjukkan bahwa pelayanan *mobile banking* memiliki nilai $P_{value} 0,000 < 0,05$ artinya signifikan. Dengan menggunakan jumlah sampel sebanyak 30 orang nasabah, maka nilai t_{tabel} dapat diperoleh melalui rumus df (*degree of freedom*) dengan tingkat signifikan 5%, maka $df = 30 - 2 = 28$, sehingga t_{tabel} dari variabel *Pembiayaan (X)* sebesar 1,663. Dari hasil output SPSS versi 20 $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $10,256 > 1,663$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang artinya ada pengaruh antara pelayanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan Nasabah dalam menabung di Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan.

**Tabel 10 Hasil Olahan SPSS Versi 20 Uji t
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.772	2.023		4.830	.000
1 pelayanan <i>mobile Banking</i>	.711	.069	.742	10.256	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

3.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian maka pembahasan penelitian adalah sebagai berikut :

a. Adakah Berpengaruh Peningkatan pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung di Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan.

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa pelayanan *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jika melihat tabel Coefficient, pelayanan *mobile banking* menunjukkan koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,711. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan pelayanan *mobile banking* 1 unit maka akan menaikkan kepuasan nasabah sebesar 0,711 unit. Peningkatan pelayanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah yaitu terjadinya peningkatan pelayanan, peningkatan pendapatan, perluasan usaha dan bertambahnya tenaga kerja. Pada tabel *R Square* menunjukkan bahwa pelayanan *mobile banking* berpengaruh sebesar 55% terhadap kepuasan nasabah sedangkan sisanya sebesar 45% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yaitu krisis ekonomi. Dengan demikian pelayanan *mobile banking* sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

b. Kendala Dalam Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan

Pelayanan *Mobile Banking* dapat dilihat dari adanya perbedaan sebelum dan sesudah menggunakan *mobile banking*. Dampaknya Apabila ada peningkatan pelayanan sesudah menggunakan *mobile banking* berarti penggunaan *mobile banking* tersebut berhasil. Apabila sudah menggunakan *mobile banking* tidak terjadi perkembangan berarti pelayanan *mobile banking* belum berhasil. Pelayanan yang disalurkan Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan kepada pelaku *mobile banking* cukup mampu membantu dalam mengembangkan usahanya, dan cara Bank Aceh Syariah untuk mengetahui dan menilai bahwa *mobile banking* yang dijalankan oleh nasabahnya telah mengalami perkembangan yaitu dengan cara membandingkan kapasitas sebelum dan sesudah mendapatkan pelayanan *mobile banking* dari Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan.

c. Solusi Dalam Mengatasi Kendala Dalam Menggunakan Mobile Banking Di Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan

Solusi Dalam Mengatasi Kendala Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Di Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan. Lebih jelasnya lagi kita mengetahui terlebih dahulu tentang menggunakan *Mobile Banking* dengan Menggunakan akad *murabahah* kepada calon nasabah Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan. Pelayanan Bank Aceh Syariah Platinum iB adalah layanan *M-Banking* jangka pendek, menengah, atau jangka panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (*consumer*), baik baru maupun bekas, dilingkungan *developer* maupun *non developer*, dengan sistem *murabahah*. Akad yang digunakan dalam Pelayanan *Mobile Banking* Bank Aceh Syariah Platinum iB adalah akad *murabahah*. Akad *murabahah* adalah akad jual beli antara Bank dengan nasabah, dimana Bank membeli pelayanan *Mobile Banking* yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah dengan margin yang telah disepakati.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuji dari data yang diperoleh dari setiap responden dinyatakan terdistribusi normal sehingga layak untuk diuji dengan uji linearitas dan regresi linear sederhana. Hal itu dibuktikan dengan hasil pengujian uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas data yang dilakukan dengan teknik Kolmogorov- Smirnov dengan taraf signifikan 5% (0,05). Data dinyatakan berdistribusi tidak normal jika signifikan kurang dari 0,05. Setelah dilakukan pengujian, dapat diketahui nilai *unstandar dized* residual adalah 0,200. Dengan demikian dapat dikatakan hasil uji normalitas dengan menggunakan teknik Kolmogorov-Smirnov dinyatakan berdistribusi normal karena memiliki nilai *unstandardized* residual $>0,05$. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dengan uji koefisien determinasi diketahui nilai R^2 (R Square) dari tabel Model Summary adalah 0,221 atau sekitar 22,1%.

Hal ini berarti bahwa pengaruh variabel independen (Pelayana *Mobile Banking*) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) adalah sebesar 22,1%. Sedangkan, sisanya 22,1% ($100-22,1= 77,9\%$) Kemudian Hasil Uji Korelasi, Hal ini dibuktikan dengan hasil uji korelasi yang dapat dilihat nilai korelasi antara variabel X dan Y adalah $0,407 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Yang artinya bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif pada Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil tersebut, data dalam penelitian ini dapat dikatakan terdistribusi secara normal. Sedangkan pada uji multikolinearitas yang menggunakan nilai tolerance dan VIF menyatakan bahwa model persamaan regresi tidak terdapat gejala multikolinearitas dan dapat digunakan dalam penelitian.

Pada uji heteroskedastisitas, grafik scatterplot menunjukkan bahwa model persamaan regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah berdasarkan variabel layanan *mobile banking* yang meliputi keamanan sistem *mobile banking*, kemudahan penggunaan layanan, kredibilitas perusahaan layanan perbankan, dan kecepatan. Hasil uji hipotesis, peneliti menggunakan beberapa uji seperti uji parsial (uji T), dan uji simultan (Uji F) serta uji koefisien determinasi (Uji R^2). dari hasil uji T diketahui bahwa hasil t hitung pada variabel keamanan sistem *mobile banking* sebesar -0,438 yang berarti tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Sedangkan dari hasil variabel kemudahan penggunaan layanan diketahui t hitung 0,277 sehingga variabel ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Kemudian hasil t hitung dari variabel kredibilitas perusahaan layanan perbankan sebesar 7,149 yang berarti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan hasil t hitung dari variabel kecepatan sebesar 3,880 yang berarti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Untuk uji F, diketahui bahwa nilai Fhitung 22,330 lebih besar dari Ftabel 2,472 dan diketahui bahwa nilai sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga layanan *mobile banking* yang meliputi keamanan sistem *mobile banking*, kemudahan penggunaan layanan, kredibilitas perusahaan layanan perbankan, dan kecepatan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat dipaparkan dalam penelitian ini adalah : Berdasarkan uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan *mobile banking* yang meliputi keamanan sistem *mobile banking*, kemudahan penggunaan layanan, kredibilitas perusahaan layanan perbankan, dan kecepatan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini diperoleh nilai Fhitung sebesar 22,330 dengan nilai sig. sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel dan nilai sig. lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima, maka dapat dikatakan bahwa variabel pelayanan *mobile banking* (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Saran yang diberikan atas penelitian ini adalah : Untuk kedepannya perkembangan *mobile banking* di Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan diharapkan mampu memberikan kemudahan penggunaan layanan yang lebih baik lagi serta memberikan keamanan yang lebih baik lagi dengan menambahkan sistem perlindungan atau garansi atas semua transaksi nasabah. Karena mayoritas masyarakat masih meragukan keamanan dari sistem transaksi *online*.

5. REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta:Rineka Cipta, 2010.
- Astika Kurniawati, Hanif, Wahyu Agus Winarno, dan Alfi Arif. *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi*. Universitas Jember (UNEJ) 4, no. 1 (2017).
- Bank Indonesia. *Pedoman Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum*. Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan, Desember 2007.
- Bungin, Burhan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Bandung: Mandar Maju, 1996
- Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

- Ridwan dan Akdon, *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistik*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Ruslan, Rosady.2003, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta : Pt Raja Grafindo Persada.
- Singarimbun, Masri, *Metodologi Penelitian Surve* .Jakarta : LP3ES , 2000 Sujarweni, V. Wiratna dan Poly Endrayanto. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: ISES Publishing, 2012.
- Sufren. 2014, *Belajar Otodidak SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung : Alfabeta,2014.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta,2017.
- Syafi'I Antonio, Muhammad, *Bank Syariah Dari Teori Ke Peraktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Supriyono, Maryanto, *Buku Pintar Perbankan*, Yogyakarta: Andi, 2011.
- Tjiptono, Fandy ,*Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2012.
- Tjiptono, Fandy. 2003, *Kualitas Pelayanan, Edisi Pertama*.Jakarta : Gramedia Pusat Utama
- Yesta Utami, Selvia. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perusahaan Seluler Terhadap Kepuasan Konsumen*.IAIN Metro, 2019.