

# Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan *Mobile Banking* Di PT. Bank SUMUT KCP Marendal (Studi Kasus Terhadap Nasabah PT. Bank SUMUT KCP Marendal Di Kota Medan Tahun 2022)

## *Customer Satisfaction Analysis Of Mobile Banking Services At PT. Bank SUMUT KCP Marendal (Case Study Against Customers Of PT. Bank SUMUT KCP Marendal In Medan City In 2022)*

1<sup>st</sup> Asmania Sofli Atmanegara  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

asmaniasoflia@student.telkomuniversity.ac.id

2<sup>nd</sup> Astri Wulandari  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

astriwulandari@telkomuniversity.ac.id

**Abstrak**—PT. Bank SUMUT KCP Marendal merupakan bank daerah di Kota Medan yang sebagian atau seluruh kepemilikannya dimiliki oleh Pemerintah Daerah, guna menggerakkan perekonomian dan pembangunan daerah. Perkembangan zaman yang semakin maju, membuat perkembangan teknologi semakin canggih. Hal ini dimanfaatkan oleh PT. Bank SUMUT KCP Marendal dalam memberikan pelayanan produk/jasa yaitu layanan berupa SUMUT *Mobile* guna mempermudah dalam bertransaksi. Jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2022 mencapai 210 juta jiwa dengan total jumlah penduduk saat ini diestimasikan mencapai 272,68 juta jiwa pada tahun 2021. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan SUMUT *Mobile*. Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dan metode *sampling* berupa *probability sampling* dan *simple random sampling*. Pengumpulan data dengan metode observasi dan kuesioner. Hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan nasabah pada layanan tersebut sebesar 4,37 (kategori puas). Dengan terdapat enam sub variabel yaitu efisiensi, pemenuhan janji, kesediaan sistem informasi, privasi, jaminan/kepercayaan dan tampilan situs. Sub variabel yang mendapat nilai tertinggi adalah tampilan situs sebesar 4,65 (92,9%) dan sebaliknya adalah pemenuhan janji sebesar 4,06 (81,27%), yang perlu adanya perbaikan dan peningkatan ke arah lebih baik sehingga kebutuhan dan kepuasan nasabah terpenuhi.

**Kata Kunci**—Bank Pembangunan Daerah (BPD), *e-service*

*quality*, kepuasan pelanggan dan SUMUT *Mobile*.

**Abstract**—PT. Bank SUMUT KCP Marendal is a regional bank in Medan City which is partially or wholly owned by the Regional Government, in order to stimulate the economy and regional development. The development of an increasingly advanced era, makes the development of technology more sophisticated. This is utilized by PT. Bank SUMUT KCP Marendal in providing product/service services, namely services in the form of SUMUT *Mobile* to facilitate transactions. The number of internet users in Indonesia in 2022 will reach 210 million people with the current total population estimated at 272.68 million in 2021. This study aims to analyze the level of customer satisfaction with SUMUT *Mobile* services. By using descriptive quantitative research methods and sampling methods in the form of probability sampling and simple random sampling. Data collection by observation and questionnaire methods. The results of the study on the level of customer satisfaction with the service were 4.37 (satisfied category). There are six sub-variables, namely efficiency, promise fulfillment, availability of information systems, privacy, assurance/trust and site appearance. The sub-variable that got the highest score was the site display of 4.65 (92.9%) and the opposite was the fulfillment of promises of 4.06 (81.27%), which needed improvements and improvements to be better so that customer needs and satisfaction fulfilled.

**Keywords**—Regional Development Bank (BPD), e-service quality, customer satisfaction and SUMUT Mobile.

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di era sekarang ini atau disebut dengan era digitalisasi, merupakan era dimana perkembangan akan teknologi berkembang sangat pesat dan semakin meningkat. Hal ini mengakibatkan adanya pemanfaatan teknologi pada berbagai sektor, salah satunya di dunia perbankan guna untuk mempermudah saat bertransaksi. Penggunaannya pun sangat membutuhkan internet. Menurut Simamarta dalam Arizona (2017:17) menyatakan bahwa internet adalah kelompok atau kumpulan dari jutaan komputer untuk mendapatkan informasi dari komputer yang ada di dalam kelompok tersebut dengan asumsi bahwa pemilik komputer memberikan izin akses. Pada tahun 2022, pengguna internet sebesar 210 juta jiwa dengan mayoritas penggunaannya banyak mengakses internet melalui ponsel/tablet untuk membuka media sosial.

*Mobile banking* merupakan sistem teknologi modern perbankan yang banyak digunakan oleh nasabah dengan penyebarannya yang semakin meluas. *Mobile banking* yang terpopuler di Indonesia adalah m-BCA, sedangkan SUMUT *Mobile*, merupakan bentuk layanan kepada nasabah melalui *mobile phone* guna memudahkan nasabah saat melakukan transaksi pembayaran atau pembelian dengan berbagai keunggulan, yaitu nasabah dapat melakukan tarik tunai tanpa kartu ATM, isi pulsa dan paket data, pembayaran tagihan dan transfer serta kemudahan fitur-fitur lainnya. Layanan ini oleh nasabah terdapat adanya beberapa akses fitur atau jaringan yang kurang memadai dan sering kembali ke *home*, saat *download/update* terkadang eror atau lambat dan sebagainya. Untuk itu diperlukan adanya peningkatan kualitas terhadap layanan tersebut guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan *Mobile Banking* di PT. Bank SUMUT KCP Marendal (Studi Kasus Terhadap Nasabah PT. Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu (KCP) Marendal di Kota Medan Tahun 2022”.

### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, dapat dirumuskan bahwa rumusan permasalahannya adalah bagaimana tingkat kepuasan nasabah dan aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki terhadap layanan SUMUT *Mobile* oleh PT. Bank SUMUT KCP Marendal.

### C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah dan aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki terhadap layanan SUMUT *Mobile* oleh PT. Bank SUMUT KCP Marendal.

## II. LANDASAN TEORI

### A. Pemasaran

Menurut Priansa (2017:3) menyatakan bahwa pemasaran adalah proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan dan bertukar sesuatu yang bernilai dengan pihak lain.

### B. Manajemen Pemasaran

Menurut Assauri (2017:73) menyatakan bahwa manajemen pemasaran adalah usaha-usaha yang dilakukan agar dapat memperoleh hasil yang dikehendaki oleh target pasarnya.

### C. Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller dalam Priansa (2020) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

### D. Layanan

Menurut Dwi Suhartanto dalam Adela (2020) menyatakan bahwa layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi/perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki dalam interaksi langsung, antara seseorang dengan orang lainnya atau secara fisik dan menyediakan adanya kepuasan pelanggan.

### E. E-service Quality

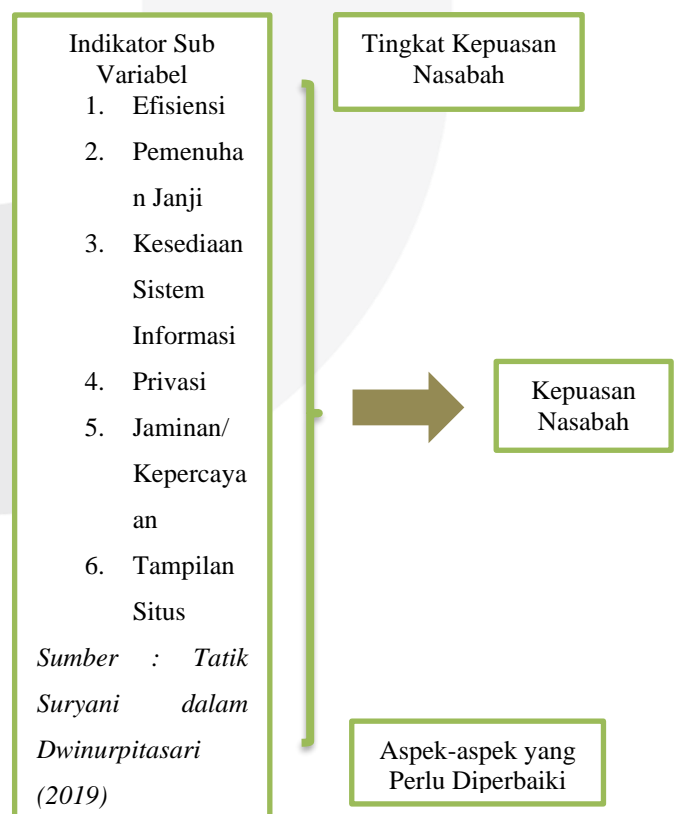
Menurut Riza (2017) menyatakan bahwa *e-service quality* adalah sebagai kemampuan efektivitas dan efisiensi dari suatu situs/*website* untuk memfasilitasi para pelanggan yang ingin melakukan pembelian suatu barang/jasa. Menurut Zeithml et al (2018) menyatakan bahwa kualitas layanan elektronik adalah evaluasi konsumen dalam mengenali sejauh mana kualitas layanan elektronik tersebut dalam memenuhi harapan konsumen.

### F. Mobile Banking

Menurut Nelson Tampubolon dalam Putri (2019) menyatakan bahwa *mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan bagi nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*.

### G. Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiono (2017) menyatakan bahwa setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berfikir. Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori-teori berhubungan dalam berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antar variabel yang akan diteliti.



GAMBAR 1

Kerangka Pemikiran

Sumber : Tatik Suryani dalam Dwinurpitas, 2019

### III. METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

#### B. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2017: 38) menyatakan bahwa objek penelitian adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, objek ataupun kegiatan yang mempunyai variasi tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

#### C. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:89) menyatakan bahwa penelitian deskriptif merupakan suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik satu variabel maupun lebih (variabel yang berdiri sendiri).

#### D. Variabel Operasional

Menurut Sugiyono (2018:3) menyatakan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian diaplikasikan.

#### E. Tahapan Penelitian

Terdapat tujuh langkah dalam melakukan penelitian ini yaitu mengidentifikasi masalah, perumusan masalah, landasan teori, menyusun instrumen penelitian, menentukan populasi dan sampel populasi, analisis data dan kesimpulan dan saran.

#### F. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono dalam Harish (2017) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, yang telah ditetapkan oleh peneliti guna untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sedangkan sampel adalah merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2018) dalam Fijrani.

#### G. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2018:81) menyatakan bahwa teknik sampling dibagi menjadi dua kelompok yaitu *probability sampling* dan *non-probability sampling*.

#### H. Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2017:134) menyatakan bahwa skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi mengenai fenomena sosial.

#### I. Instrumen dan Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019:194) menyatakan bahwa data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

#### J. Uji Keabsahan Data yang Diperoleh

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas

#### K. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017:232) menyatakan bahwa analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden sudah terkumpul.

Menurut Arikunto (2019:136) menyatakan bahwa metode penelitian adalah cara utama yang digunakan oleh peneliti untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diajukan.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara menggunakan metode penyebaran kuesioner secara *online* melalui *google form*. Responden yang ditentukan adalah sebanyak 100 responden yang menggunakan layanan berupa SUMUT *Mobile* dengan cara menggunakan rumus *slovin*.

#### B. Karakteristik Responden

Adapun identitas responden yang dinyatakan dalam kuesioner ini adalah berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, lamanya sudah menggunakan layanan SUMUT *Mobile*, frekuensi/lama seringnya penggunaan layanan SUMUT *Mobile*, pendapatan per bulan dan pengeluaran per bulan serta berisi pernyataan-pernyataan yang diajukan di dalam kuesioner sebanyak 15.

#### C. Hasil Penelitian

1. Analisis Tabulasi Sederhana
2. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel
3. Hasil Uji Validitas
4. Hasil Uji Reliabilitas

### V. KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pada rumusan masalah penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan, analisis keputusan nasabah terhadap layanan SUMUT *Mobile* adalah sebesar 80% (kategori puas).
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap keseluruhan sub variabel adalah sebesar 4,37% (puas). Sedangkan sub variabel dengan nilai tertinggi adalah pada tampilan situs dengan nilai rata-rata (4,65 atau 92,9%) dan sebaliknya pada pemenuhan janji dengan nilai rata-rata (4,06 atau 81,27%).
3. Berdasarkan hasil uji validitas, didapatkan keterangan valid pada sub variabel pemenuhan janji, kesediaan sistem informasi, privasi dan jaminan/kepercayaan.
4. Berdasarkan hasil uji reliabilitas terdapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,804 atau sangat reliabel.

#### B. Saran

1. Saran Teoritis
2. Saran Praktis

### REFERENSI

- A, Nur Azizah & Muhammad, Rahmat Hidayat. Isnadul Noer. Nurlinda. "Analisis *E-Servqual* Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* pada Aplikasi BSI *Mobile*." DIALEKTIKA Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial, vol. 7, pp. 63-72, Feb. 2022.
- Hariansyah, Fajar Akbar. Wardani, Niken Hendrakusma & Herlambang, Admaja Dwi. "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan *M-banking* pada PT. Bank SUMUT KC Kisaran." Konferensi Nasional Sosial dan *Engineering* Politeknik Negeri Medan, pp. 450-458, Feb.

- 2022.
- Zuliestiana, Dinda Amanda & Setiawan, Annastya Nursalma. "Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Customer Satisfaction* dan Dampaknya Terhadap *E-Customer Loyalty* pada Pengguna Aplikasi *BCA Mobile*." *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi)*, vol 2, pp. 934-953, Mei-Agustus. 2022.
- Kompas.com. "Pengguna Internet di Indonesia Tembus 210 Juta pada 2022. Internet: [www.tekno.kompas.com/read/2022/06/10/19350007/pengguna-internet-diindonesia-tembus-210-juta-pada-2022?page=all](http://www.tekno.kompas.com/read/2022/06/10/19350007/pengguna-internet-diindonesia-tembus-210-juta-pada-2022?page=all), 2022 [Agustus. 16, 2022].
- PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara. "Logo dan Tampilan Aplikasi *SUMUT Mobile*. Internet: [www.bankSUMUT.co.id/](http://www.bankSUMUT.co.id/), 2021 [Agustus. 16, 2022].
- Annur, Cindy Mutia. "Aplikasi *Mobile Banking* Terpopuler di Indonesia, Siapa Juaranya?. Internet: [www.databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/22/aplikasi-mobile-banking-terpopuler-di-indonesia-siapa-juaranya](http://www.databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/22/aplikasi-mobile-banking-terpopuler-di-indonesia-siapa-juaranya), 2022 [Agustus. 16, 2022].

