



LAYANAN MOBILE *DIGITAL ISLAMIC NETWORK* DAN KEPUASAN NASABAH PT BANK MUAMALAT

Muhtar Sapiri¹, Murtiadi Awaluddin², Mutakallim Sijal³, Fira Nur⁴

¹FEB Universitas Bosowa Makassar, ^{2,3,4} UIN Alauddin Makassar

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi fitur layanan mobile banking Muamalat *Digital Islamic Network (DIN)*. Dalam hal ini, peneliti akan berfokus untuk mengevaluasi kecepatan (*speed*), kemananan, (*security*), akurasi (*accuracy*) dan kepercayaan (*trust*) pada aplikasi mobile banking Muamalat DIN serta hubungannya dengan kepuasan nasabah. Metode penelitian yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja melalui analisis GAP dan analisa kuadran. Adapun data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah pengguna mobile banking Muamalat DIN Kantor Cabang Makassar. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *Hair* dimana apabila jumlah populasi tidak diketahui maka menggunakan ukuran 5-10 dikalikan dengan instrument variable penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 6 atribut pada kuadran II dengan kategori "*Keep Up The Good Work*" dan terdapat 8 atribut pada kuadran III dengan kategori "*Low Priority*". Sedangkan pada kuadran I & IV tidak ditemukan adanya atribut yang perlu perbaikan ataupun yang dianggap berlebihan oleh responden.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis, Speed, Security, Accuracy, Trust, Mobile Banking.*

ABSTRACT

This research was conducted to evaluate the features of the Muamalat Digital Islamic Network (DIN) mobile banking service. In this case, researchers will focus on evaluating speed, security, accuracy and trust in the Muamalat DIN mobile banking application and its relationship with customer satisfaction. The research method used is to use the *Importance Performance Analysis (IPA)* method or analysis of the level of importance and performance through GAP analysis and quadrant analysis. The data was obtained by distributing questionnaires to customers using the Muamalat DIN Makassar Branch Office mobile banking. The sampling technique is carried out using the *Hair* formula, where if the population size is unknown then use a size of 5-10 multiplied by the research instrument variable. The research results show that there are 6 attributes in quadrant II in the "*Keep Up The Good Work*" category and there are 8 attributes in quadrant III in the "*Low Priority*" category. Meanwhile, in quadrants I & IV, no attributes were found that needed improvement or were considered excessive by the respondents.



Keywords : Importance Performance Analysis, Speed, Security, Accuracy, Trust, Mobile Banking

PENDAHULUAN

Layanan mobile banking memberikan lebih banyak kemampuan beradaptasi daripada layanan e-banking lainnya. Kenyataannya, mobile banking sudah menunjukkan keunggulannya dibandingkan SMS banking, phone banking, dan internet banking di sejumlah lembaga keuangan besar. Saat ini terdapat 24,21 juta nasabah mobile banking dan 15,46 juta nasabah internet banking (Yudaruddin, 2020). Kenyamanan dan fleksibilitas mobile banking memungkinkan penggunaannya kapan saja dan di mana saja. Apalagi dengan adanya peningkatan penggunaan smarthphone telah mendorong permintaan akan layanan mobile banking, sehingga lebih banyak bank yang menawarkan layanan inovatif dan serangkaian produk perbankan untuk memperluas jangkauan klien mereka (termasuk masyarakat yang tidak memiliki rekening bank), meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan pangsa pasar, dan menyediakan peluang kerja baru (Shaikh, 2013).

Aktivitas keuangan dan non-keuangan, serta pembayaran tagihan, semuanya dapat dilakukan melalui mobile banking bahkan penarikan tunai tanpa kartu di mesin ATM. Sejalan dengan hal tersebut, ada pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan persepsi keamanan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking (Hermawan dkk, 2020).

Salah satu industri perbankan syariah yang turut meningkatkan layanan mobile banking adalah PT Bank Muamalat Tbk. dengan meluncurkan aplikasi Muamalat DIN (Digital Islamic Network) pada tanggal 14 November 2019 untuk meningkatkan pengalaman nasabah bertransaksi dengan mudah, cepat, aman, dan nyaman. Aplikasi tersebut merupakan pembaruan dari versi mobile banking sebelumnya yaitu Muamalat Mobile Banking. Melalui platform mobile banking yang diakses melalui www.bankmuamalat.co.id, Bank Muamalat menyediakan berbagai fitur layanan yang memberikan kemudahan kepada nasabahnya diantaranya pembukaan rekening online baru, pembayaran dengan QR (Quick Response) Code, pembayaran dan top-up, single portofolio view, biometric login (login dengan sidik jari) yang jauh lebih mudah dan aman, serta layanan interaktif virtual yang dapat diakses selaman 7 x 24 jam.

Kendati dengan berbagai keunggulan yang dimiliki, observasi awal yang dilakukan peneliti terhadap pengguna Muamalat DIN Cabang Makassar masih belum merasakan kepuasan yang maksimal. Berbagai keluhan yang dikemukakan nasabah yaitu aplikasi yang sering error, token yang sering tidak masuk atau terlambat masuk, fitur belum lengkap, tampilan monoton, dan aktivasi ulang yang susah dilakukan. Ini akan mengakibatkan persepsi terhadap kualitas mobile banking tersebut menurun, dan akan membuat pelanggan enggan untuk menggunakan mobile banking kembali karena keluhan semacam ini mempengaruhi kualitas



layanan yang dirasakan oleh nasabah. Ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya bahwa variabel kecepatan, keakuratan, keamanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Mundir, 2021).

Kemakmuran jangka panjang suatu lembaga keuangan sebagian bergantung pada kemampuannya untuk menjaga kepuasan nasabahnya. Tingkat kepuasan individu terhadap suatu produk dapat ditentukan dalam kaitannya dengan evaluasi subyektifnya terhadap kinerja produk relatif terhadap harapan tersebut. Jika kinerja produk lebih baik dari yang diharapkan, konsumen cenderung tetap setia dan tidak mencari di tempat lain. Namun, jika konsumen tidak puas dengan barang tersebut, mereka cenderung tidak akan membelinya lagi (Kotler & Keller, 2009).

Setiap perusahaan memiliki tujuan menyeluruh yang sama yaitu kepuasan pelanggannya. Peningkatan kepuasan nasabah dan keuntungan lainnya dihasilkan dari penyediaan layanan berkualitas tinggi secara konsisten. Perusahaan di industri jasa yang menginginkan pelanggan puas harus menawarkan layanan berkualitas tinggi termasuk layanan mobile banking (Hasan, 2010).

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis data berupa Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengevaluasi tingkat kepentingan nasabah terhadap fitur layanan dari mobile banking Muamalat DIN. Fitur layanan yang akan dievaluasi tersebut terdiri dari beberapa variabel kualitas pelayanan mobile banking yaitu speed, security, accuracy, dan trust.

Importance Performance Analysis telah dikembangkan dan digunakan secara meluas untuk memahami kepuasan pelanggan dan memberikan arahan dalam memprioritaskan strategi yang berdasar pada asumsi bahwa kepuasan adalah resultan dari preferensi (perceived importance) layanan dan penilaian relevan terhadap kinerja (Hua & Chen, 2019). IPA merupakan analysis tool yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dan strategi manajemen (Rohayati, dkk 2018).

Sejak didirikan oleh Imartilla dan James pada tahun 1997, IPA telah digunakan untuk membuat representasi visual dari perbedaan antara persepsi pemangku kepentingan tentang tingkat kepentingan atribut dan kinerja aktual perusahaan dalam mengelola atribut tersebut. Representasi ini membantu manajer dalam mengidentifikasi titik lemah dalam praktik manajemen mereka (Boley, McGehee, & Tom Hammett, 2017). Oleh karena itu, berdasarkan fenomena yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian yaitu "Evaluasi Fitur Layanan Muamalat DIN Serta Hubungannya dengan Kepuasan Nasabah: Studi Kasus pada Bank Muamalat Cabang Makassar".

METODOLOGI

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah : Studi Pustaka, metode yang dilakukan dengan cara mempelajari referensi dari buku, jurnal penelitian serta artikel yang berhubungan dengan penelitian ini. Wawancara, yaitu metode dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka dengan para responden



yang pernah menggunakan layanan *mobile banking* Muamalat DIN. Teknik pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner penelitian kepada responden nasabah Bank Muamalat Cabang Makassar yang menggunakan layanan *mobile banking* Muamalat DIN. Dalam penelitian ini jumlah indikator variabel penelitian adalah 14 item indikator. Maka dengan menggunakan rumus Hair $9 \times 14 = 126$, jumlah responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 126 responden.

HASIL

Analisis Kesesuaian

Analisis IPA dapat digunakan untuk menilai seberapa baik kinerja aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN yang ada dapat memenuhi harapan pelanggan. Gunakan rumus berikut (dari Suprato, 2011) untuk menentukan tingkat kesesuaiannya.

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

TK_i = Tingkat kesesuaian

X_i = Skor penilaian kinerja

Y_i = Skor penilaian kepentingan

Analisis Kesenjangan (GAP)

Kualitas *mobile banking* Bank Muamalat dievaluasi dengan menggunakan gap analysis (GAP) untuk mengetahui sejauh mana hasil aktual tidak sesuai dengan yang diinginkan. Analisa kesenjangan (GAP), digunakan untuk mengukur kualitas layanan *mobile banking* Bank Muamalat dengan membandingkan kualitas kinerja saat ini (*performance*) dengan kualitas harapan (*importance*) Rumus berikut (Baridwan & Hanum, 2007) dapat digunakan untuk menghitung nilai gap.

$$Q_i = P_i - I_i$$

Q_i = tingkat kualitas

P_i = nilai kualitas *performance*

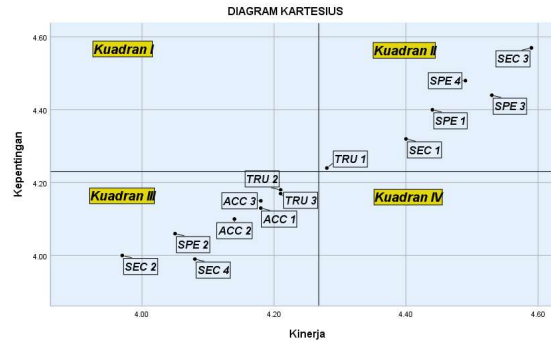
I_i = nilai kualitas *importance*

Jika Q positif, maka nilai kualitas kinerja memenuhi persyaratan kualitas pengguna. Nilai negatif untuk $Q_i \leq 0$ menunjukkan bahwa tingkat kinerja saat ini tidak memenuhi persyaratan kualitas pengguna. Nilai rata-rata kesenjangan aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN adalah sebesar 0,04 dimana $Q_i \geq 0$, atau bernilai positif, maka diartikan bahwa kualitas kinerja yang ada telah memenuhi tingkat kualitas yang diharapkan oleh pengguna.

DISKUSI

Analisis Kuadran Kepentingan dan Kinerja

Hasil analisis IPA digambarkan dengan diagram kartesius yang terdiri dari 4 kategori. Berikut hasil analisis kuadran IPA pada aplikasi *mobile banking* Muamalat



Gambar. Diagram Kartesius evaluasi fitur layanan *mobile banking* Muamalat DIN.

Ada empat bagian dalam diagram kuadran yang digunakan untuk analisis kepentingan dan kinerja. Dengan merata-ratakan nilai performansi dan nilai signifikansi, kita dapat menentukan batas setiap kuadran. Kinerja dan signifikansi masing-masing mencapai 4,27 dan 4,23. Setiap karakteristik variabel dapat ditempatkan ke dalam salah satu dari empat kuadran berdasarkan diagram Caretsius IPA yang ditunjukkan di atas.

A. Kuadran I

Atribut pada kuadran I (Prioritas Utama) sangat krusial namun hasilnya sedikit. Bahwa sifat-sifat yang ada di kuadran I segera mendapat perhatian untuk kondisinya. Dalam penelitian ini tidak ada atribut yang masuk dalam kuadran I sehingga tidak perlu adanya perbaikan.

B. Kuadran II

Kuadran II (Pertahankan prestasi), merupakan atribut dengan tingkat kepentingan relatif tinggi dan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Atribut yang masuk dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul dimata pengguna. Berikut adalah atribut yang masuk ke dalam kuadran II:

- SEC 3 : Terdapat fasilitas blok ketika lebih dari tiga kali melakukan kesalahan input pin.
- SPE 4 : Kecepatan dalam menerima notifikasi transaksi.
- SPE 3 : Kecepatan dalam membuka aplikasi Muamalat DIN.
- SPE 1 : Kecepatan dalam melakukan transaksi.
- SEC 1 : Muamalat DIN mempersyaratkan pin gabungan huruf dan abjad.



- TRU 1 : Saya percaya terhadap keamanan dalam menggunakan Muamalat DIN.

C. Kuadran III

Atribut yang masuk ke dalam kuadran III merupakan atribut dengan tingkat kepentingan relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah, Atribut yang masuk dalam kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna sehingga dikategorikan sebagai prioritas rendah untuk diperbaiki. Atribut yang berkategori "low priority" pada kuadran III yaitu:

- TRU 2 : Kepercayaan terhadap transaksi perbankan yang dilakukan melalui aplikasi Muamalat DIN.
- TRU 3 : Kepercayaan terhadap akurasi hasil transaksi perbankan.
- ACC 3 : Tidak pernah terdapat kesalahan nominal yang ditransaksikan yang disebabkan oleh aplikasi.
- ACC 1: Selama menggunakan aplikasi tidak pernah menemukan kesalahan dalam bertransaksi yang disebabkan oleh aplikasi.
- ACC 2 : Tidak pernah terdapat kesalahan notifikasi yang dikirimkan oleh bank melalui sms banking.
- SPE 2 : Kecepatan dalam menerima kode OTP (One Time Password).
- SEC 2 : Muamalat DIN mempersyaratkan pergantian pin secara berkala.
- SEC 4 : User akan keluar secara otomatis ketika aplikasi sementara terbuka, setelah beberapa saat tidak digunakan.

D. Kuadran IV

Di kuadran IV, kami menemukan atribut yang tidak terlalu penting atau sangat dihargai oleh pengguna tetapi dianggap berlebihan karena kinerjanya yang tinggi. Atribut ini mungkin berlebihan karena dikembangkan tanpa perlu. Dalam penelitian ini tidak ada atribut yang masuk dalam kuadran IV atau berlebihan.

REFERENSI

- Andriyani, Ory, Hafied Cangara dan S. Rhiza Sadijad. "Penggunaan Teknologi Informasi Online dalam Kecepatan Pelayanan dan Pengamanan pada Bank BCA Makassar (Sebuah Studi Komunikasi Organisasi)". *Jurnal Komunikasi Kareba* 03, no. 01 (2014): h. 58-66.
- Anggraini, L.D, P Deoranto dan D.M Kasari. "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index". *Jurnal Industri* 02, no. 04 (2015): h. 74-81.
- Arifin, Zainul, MBA. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Tangerang: Azkia Publisher, 2009.



- Fandi, Achmad. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya." *jurnal ekonomi islam* 2.3 (2019): 110-117.
- Faridi, Khairul Muhammad. "Kejahatan Siber dalam Bidang Perbankan" *CyberSecurity dan Forensik Digital* 01, no. 02 (2018): h. 57-61.
- Farizatul'Ilmi, A. I. N. A. "Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan Dan Keakuratan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri)." (2020).
- Habibie, Fattah Mohammad. "Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan BSM Mobile banking Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM). Skripsi. Jakarta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2017.
- Hair, Jr, J. F. "Essentials of Business Research Methods. In *Essentials of Business Research Methods*". <https://doi.org/10.4324/9781315704562>. 2015.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Hua, J., Chen, W.Y. "Prioritizing urban rivers' ecosystem services: An importance-performance analysis". *Cities*, 94 (2019): h. 11-23.
- Herwawan. "Analisis Minat Menggunakan BRI Mobile (Survei pada Nasabah BRI Kota Sukabumi)". *E-Journal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 9, no. 6 (2020): h. 525-538.
- Kamarudin, Jamaludin, Nursiah Nursiah, and Melisa Novianti. "Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)." *Forecasting: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen* 1.2 (2022): 11-18.
- Kotler, P dan Keller, L. K. *Manajemen Pemasaran*. (Bob Sabran, Penerjemah.). Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Mandey, Maurenthia Jeinely, Sri Murni, and Arrazi Hasan Jan. "The Influences of Mobile Banking Service Quality and Digital Marketing on Bank BNI Kantor Branch Utama Manado Customer Satisfaction Mediated by Digital Mindset." *INTERNATIONAL JOURNAL OF BUSINESS DIPLOMACY AND ECONOMY* 2.1 (2023): 64-71.



- Martilla, J. A., & James, J. C. "Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*" 41, no.1 (1997): h. 77-79.
- Mundir, Abdillah, and Lilik Nur Hayati. "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan." *MALIA: Jurnal Ekonomi Islam* 12.2 (2021): 243-256.
- Nasfi, Rahmad, Sabri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah". *EKONOMIKA SYARIAH : Journal of Economic Studies* 4, no.1 (2020): h. 19-38.
- Nurdin, Nurdin, et al. "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)." *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2.1 (2020): 87-104.
- Pejić Bach, Mirjana, et al. "m-Banking quality and bank reputation." *Sustainability* 12.10 (2020): 4315.
- Putri, Ade Rizki Avllia. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Mobile Banking Bank Muamalat (Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat DKI Jakarta). Bachelor's Thesis. Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta. (2021).
- Rahmawati, Charissa Kezia, and Bayu Arie Fianto. "Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah." *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* 7.6 (2020): 1118-1127.
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Rohayati, Y., Wulandari, S., Sari, K. "Usability Evaluation of Digital Service Company Portal Using Importance Performance Analysis. 6th International Conference on Information and Communication Technology." (ICoICT) Usability. (2018): h. 49-54.
- Selamet Ratijo. "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Pengguna Mobile banking Terhadap Kejahatan". ITE. E-Journal Hukum Faculty of Law Universitas Tanjung Pura 1, no.1 (2018).
- Sugiana, Wari. "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta". Skripsi. Purwekerto Institut Agama Islam Negeri Purwekerto. 2018.
- Sulmi, A. A. K., Awaluddin, M., Gani, I., & Kara, M. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan



Layanan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar). *Islamic Banking, Economic and Financial Journal*, 1(2).

Tjiptono, Fandy dan Diana. *Total Quality Management (TQM)* Yogyakarta: ANDI, 2007.

Utami, Khoirunnisa. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan Persepsi Manfaat dan Keamanan Layanan Mobile banking terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Solo)". Skripsi. Surakarta Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2019.

Wardhana, Aditya. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia [Effect of Mobile Banking (M-Banking) Service Quality on Customer Satisfaction in Indonesia]." *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen* 10.2 (2015): 273-284.

Wibiadila, Ikbar. "Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Reisko Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile banking." Skripsi. Surakarta: Program Sarjana Universitas Muhammadiyah