

# Pengaruh Fitur Layanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia KC Lahat

Destianah Destianah<sup>1\*</sup>, Hilda Hilda<sup>2</sup>, Fakhрина Fakhрина<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> UIN Raden Fatah Palembang, Indonesia

Alamat : Jl. Pangeran Ratu (Jakabaring), Kelurahan 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu 1

Korespondensi penulis: [patadesti@gmail.com](mailto:patadesti@gmail.com) \*

**Abstract.** *This research used a quantitative method with a sampling technique using the Slovin formula to obtain 95 samples. The data collection technique uses a questionnaire. The research results show that the service feature variable (X1) influences customer satisfaction (Y). The results of the t test for service features on customer satisfaction obtained a value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $3.429 > 1.986$ ) and a significance value smaller than probability ( $0.000 < 0.05$ ), meaning that administration costs have an effect on customer satisfaction. The simultaneous test shows that the  $f_{count}$  value is 114.028 and the  $f_{table}$  value is 3.09 ( $114.028 > 3.09$ ) with a significance level of  $0.000 < 0.05$ . The conclusion of this research is that service features and administration costs influence customer satisfaction using mobile banking at Bank Syariah Indonesia KC Lahat.*

**Keywords:** *Service Features, Administration Fees, Customer Satisfaction*

**Abstrak.** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin didapatkan 95 sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fitur layanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasil uji t untuk fitur layanan terhadap kepuasan nasabah mendapatkan nilai thitung  $>$  ttabel ( $3,429 > 1,986$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari probabilitas ( $0,000 < 0,05$ ), artinya fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Variabel biaya administrasi (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasil uji t untuk biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah mendapatkan nilai thitung  $>$  ttabel ( $8,264 > 1,986$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari probalitas ( $0,000 < 0,05$ ), artinya biaya administrasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Uji simultan menunjukkan hasil bahwa nilai fhitung sebesar 114,028 dan diperoleh ftabel sebesar 3,09 ( $114,028 > 3,09$ ) tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Kesimpulan dari penelitian ini adalah Fitur layanan dan Biaya administrasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia KC Lahat.

**Kata kunci:** Fitur Layanan, Biaya Administrasi, Kepuasan Nasabah

## 1. LATAR BELAKANG

Perbankan muncul sebagai model layanan intermediasi keuangan. bagaimana bank dapat melayani kelebihan uang dengan sebaik-baiknya dan menyimpan uang serta memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat melalui pinjaman dan layanan adalah kunci bagi industri perbankan, sehingga semua layanan perbankan kepada masyarakat, peralatan canggih mereka, personel keterampilan, cabang, ATM dan banyak lagi yang ada untuk memenuhi peran perantara keuangan.

Bank Syariah menghadirkan layanan yang terus berkembang dengan fitur-fitur yang mengikuti perkembangan teknologi saat ini. Fitur layanan bank syariah yang dihadirkan tersebut, memiliki latar belakang yang cukup kompleks. Persaingan antara bank syariah juga

semakin ketat, sehingga bank syariah perlu menghadirkan fitur layanan yang inovatif dan menarik bagi nasabah mereka. Persaingan antara bank syariah juga semakin ketat, sehingga bank syariah perlu menghadirkan fitur layanan yang inovatif dan menarik bagi nasabah mereka. Beberapa fitur layanan bank syariah yang umumnya ditawarkan antara lain, pembiayaan mudharabah, tabungan haji, dan produk investasi berbasis syariah. Prinsip syariah yang diterapkan pada bank syariah menuntut adanya fitur layanan yang sesuai dengan syariah Islam.

Menggunakan BSI Mobile tidak dikenakan biaya, namun beberapa transaksi akan dikenakan biaya administrasi. Berikut adalah daftar biaya layanan yang berlaku dalam BSI Mobile. Biaya administrasi yang terjangkau dan adil dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Biaya administrasi yang tinggi atau tidak transparan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan merugikan nasabah. Dalam penelitian tentang pengaruh biaya administrasi dalam kepuasan nasabah menggunakan M-banking, dapat dilakukan analisis terhadap tingkat biaya administrasi yang dikenakan, persepsi nasabah terhadap biaya tersebut, dan hubungan antar biaya administrasi dan kepuasan nasabah.

Hasil dari penelitian ini dapat membantu bank-bank dalam meningkatkan pengalaman pengguna pada layanan M-banking dengan menyesuaikan fitur layanan dan biaya administrasi yang ditawarkan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Expectancy Disconfirmation Theory**

Grand Theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah Expectancy Disconfirmation Theory, teori yang dirumuskan oleh Richard L. Oliver pada tahun 1980. Expectancy Disconfirmation Theory, sering disingkat EDT, digunakan untuk menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan terbentuk. Teori ini menggambarkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan muncul setelah konsumen membandingkan harapannya dengan kinerja produk yang sesungguhnya setelah pembelian.

### **Kepuasan Nasabah**

Menurut Kasmir kepuasan nasabah adalah harapan dan emosi seseorang ketika membeli suatu produk atau jasa Artinya kinerja yang nasabah harapkan yaitu realitas. Harapan dan kenyataan ini menentukan kepuasan nasabah yang diberikan oleh suatu bank yang memiliki dampak sangat besar terhadap pertumbuhan keuntungan suatu bank dan Nasabah akan tetap loyal. Kepuasan dapat ditentukan dengan memperbanding apa yang diharapkan nasabah

dengan yang mereka dapatkan. Jika hasilnya lebih tinggi dari yang diharapkan, nasabah puas. Dan sebaliknya, nasabah akan merasa tidak puas jika kurang dari apa yang diharapkan.

### **Fitur Layanan**

fitur dan layanan yang telah dikemukakan oleh para ahli sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa fitur layanan merupakan bagian penting dari atribut produk yang merefleksikan manfaat dan fungsi dari sebuah produk. Karena fitur layanan ini menjadi alasan konsumen untuk memilih suatu produk, maka fitur adalah alat kunci untuk mendiferensiasikan produk mereka dengan produk pesaing, dan juga alat untuk membuat konsumen merasa puas dan menjadikannya loyal.

### **Biaya Administrasi**

Biaya dalam arti cost adalah suatu pengorbanan sumber daya untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sebagian akuntansi mendefinisikan biaya adalah suatu moneter atas pengorbanan barang dan jasa untuk memperoleh manfaat dimasa kini atau masa yang akan datang. Sedangkan biaya dalam arti expense adalah arus keluar barang atau jasa, yang dapat dibebankan pada/ditandingkan (matched) dengan pendapatan (revenue) untuk menentukan laba (income).

### **Mobile Banking**

Mobile banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan telepon genggam atau smartphone. Layanan mobile banking dapat digunakan melalui menu yang telah tersedia melalui aplikasi yang diunduh dan diinstal oleh nasabah. Dibandingkan dengan SMS banking, mobile banking lebih mudah digunakan, karena nasabah tidak perlu mengingat format SMS yang dikirim ke bank, maupun nomor tujuan SMS banking. Menurut Nugraheni BSI Mobile adalah Suatu sistem layanan melalui aplikasi mobile banking menggunakan koneksi data internet yang mampu digunakan nasabah kapan dan di mana saja.

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini yaitu pada Bank Syariah Indonesia KC Lahat. Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Lahat seluruh nasabah bank Syariah Indonesia kc lahut jumlahnya 2.095 nasabah. Agar sampel ini dapat mewakili populasi, maka dapat di tentukan jumlah yang dihitung dengan menggunakan Rumus Slovin, yaitu berjumlah 95,44. responden maka sampelnya dibulatkan menjadi 95 responden. Teknik pengumpulan data yaitu dengan kuesioner secara online dan offline. Alat analisis menggunakan SPSS dengan pengujian

melalui analisa uji validitas, uji realibitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji hipotesis dan uji t.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### a. Uji validitas

**Tabel 1 Uji validitas**

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Fitur layanan (X1)	X1.1	0,197	0,2017	Valid
	X1.2	0,594	0,2017	Valid
	X1.3	0,647	0,2017	Valid
	X1.4	0,839	0,2017	Valid
	X1.5	0,874	0,2017	Valid
	X1.6	0,818	0,2017	Valid
	X1.7	0,859	0,2017	Valid
	X1.8	0,808	0,2017	Valid
	X1.9	0,775	0,2017	Valid
	X1.10	0,838	0,2017	Valid
Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Biaya Administrasi (X2)	X2.1	0,888	0,2017	Valid
	X2.2	0,888	0,2017	Valid
	X2.3	0,737	0,2017	Valid
	X2.4	0,886	0,2017	Valid
	X2.5	0,874	0,2017	Valid
	X2.6	0,814	0,2017	Valid
	X2.7	0,840	0,2017	Valid
	X2.8	0,861	0,2017	Valid
	X2.9	0,866	0,2017	Valid
	X2.10	0,879	0,2017	Valid
Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Fitur layanan (X3)	Y.1	0,849	0,2017	Valid
	Y.2	0,834	0,2017	Valid
	Y.3	0,852	0,2017	Valid
	Y.4	0,908	0,2017	Valid

	Y.5	0,896	0,2017	Valid
	Y.6	0,872	0,2017	Valid
	Y.7	0,883	0,2017	Valid
	Y.8	0,912	0,2017	Valid
	Y.9	0,884	0,2017	Valid
	Y.10	0,891	0,2017	Valid

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan dari masing-masing item pernyataan untuk variabel fitur layanan, biaya administrasi dan kepuasan nasabah memiliki nilai rhitung lebih besar dari pada rtabel yaitu 0,2017. Sehingga seluruh item pernyataan yang digunakan dinyatakan valid.

### b. Uji Realibilitas

**Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Signifikan	keterangan
Fitur layanan (X1)	0,898	0,6	Reliabel
Biaya Administrasi (X2)	0,958	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,967	0,6	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pada pengujian ini dilakukan secara variabel bukan secara item pernyataan pada setiap variabel yang dapat dilihat hasilnya adalah nilai cronbah's alpha  $> 0,6$  dengan variabel fitur layanan dan biaya administrasi maka dapat dikatakan reliebel.

### c. Uji Normalitas

**Tabel 3. Hasil Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.92730184
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.060
	Negative	-.049
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan pada Asym.sig sebesar  $0,200 > 0,05$ . Dengan demikian residual dapat dikatakan data berdistribusi normal.

**d. Uji Multikolinearitas**

**Tabel 4 Uji multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.341	2.864		.818	.416		
	X1	.322	.094	.265	3.429	.001	.523	1.913
	X2	.659	.080	.639	8.264	.000	.523	1.913

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel fitur layanan dan biaya administrasi memiliki nilai tolerance  $> 0,1$  dan VIF memiliki nilai  $< 10$  maka dapat dikatakan data tidak mengalami multikolinearitas.

**e. Uji heterokedasitas**

**Tabel 5. Hasil uji heterokedasitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.930	1.612		4.299	.000
	X1	-.057	.053	-.152	-1.086	.280
	X2	-.035	.045	-.110	-.784	.435

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Heterokedastisitas berdasarkan menggunakan metode Uji Glejser yang nilainya Sig (signifikan). Pada variabel Fitur layanan dan Biaya adminstrasi mempunyai nilai sig 0,280 untuk Fitur Layanan (X1) dan Biaya Administrasi mempunyai niali sig 0,435 yang mana memiliki nilai pada nilai X itu harus  $> 0,05$  maka dapat dikatakan data tidak terjadi Heterokedastisitas.

## f. Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 6 Uji Regresi Linier Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.341	2.864		.818	.416
	Fitur layanan	.322	.094	.265	3.429	.001
	Biaya administrasi	.659	.080	.639	8.264	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari koefien regresi diata, maka dapat dibuat suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 0,2.342 + 0,322 (X_1) + 0,659(X_2)$$

## g. Uji T

**Tabel 7. Hasil uji T**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.341	2.864		.818	.416
	Fitur layanan	.322	.094	.265	3.429	.001
	Biaya administrasi	.659	.080	.639	8.264	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat diketahui bahwa hasil dari Uji T pada variabel fitur layanan (X<sub>1</sub>) yang bernilai sebesar 3,429, sedangkan nilai t pada T tabel 1,986 dengan ketentuang  $\alpha = 0,05$  dan  $df = (n/2; n-k-1)$ . Yang mana n adalah sampel, k adalah jumlah variabel independen.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia KC Lahat.
2. Biaya administrasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia KC Lahat.

3. Fitur layanan dan Biaya administrasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia KC Lahat

### **Saran**

1. Bagi Universitas Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu tambahan referensi mengenai kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Lahat bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti dengan topik pengaruh fitur layanan dan 81 biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia KC Lahat.
2. Bagi Bank Syariah Indonesia KC Lahat Disarankan Peningkatan fitur dan fasilitas Bank Syariah Indonesia harus terus mengembangkan dan meningkatkan fitur-fitur yang ada pada aplikasi mobile banking dan bank perlu menyediakan informasi yang jelas dan transparan mengenai biaya administrasi untuk setiap transaksi atau layanan pada aplikasi mobile banking. Dengan menerapkan saran-saran tersebut, Bank Syariah Indonesia KC Lahat diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan loyalitas dan kepercayaan nasabah terhadap bank.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Fitur dan Keamanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep. *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, 1(1), 70-89
- Broto, A. H. K., Sripeni, R., & Permatasari, R. W. (2018). Pengaruh Biaya Produksi, Biaya Administrasi Umum, dan Biaya Pemasaran Terhadap Laba Pada Perusahaan Food and Beverages Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *JURNAL EKOMAKS Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 7(2), 83-88.
- Creswell, J. W. (2002). *Desain penelitian. Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif*, Jakarta: KIK, 121-180
- Erina, N. (2021). *Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo)*.
- Ghozali Imam, *Aplikasi Analisis Multivariete dengan program IBM SPSS 23*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, hlm, (2016).
- Karina Widianingrum, *Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah*, 2021.

- Kasmir, Manajemen Perbankan, cet ke-14, (Jakarta:Rajawali, 2017),
- Mas, d. N. H. U. R. Pengaruh fitur layanan dan kemudahan menggunakan m-banking bsi terhadap kepuasan nasabah.
- Ningrum, R., Bacmid, S., & Jalil, A. (2021). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 30-45.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). Metodologi penelitian sosial. Media Sahabat Cendekia.
- Poon (2011), Dikutip Oleh Ika Sari, Pengaruh kemudahan, manfaat penggunaan teknologi, fitur layanan dan keamanan, terhadap minat menggunakan Emoney, dengan sikap penggunaan sebagai variabel intervening (IAIN SALATIGA 2019)., Hlm. 24
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), 128- 137
- Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. Alhadharah: *Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81- 95
- Schmitt (2010), Dikutip oleh setyo ferry wibowo, pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan Emoney card (studi pada pengguna jasa commuterline di Jakarta), *jurnal riset manajemen sains Indonesia (JRMSI) Vol. 6, No. 1, 2015, Hlm. 445*
- Sugiyono, "statistik untuk penelitian", (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Utama, R. O. P. (2020). Pengaruh Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan dan Biaya Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah Aplikasi Online Trading pada PT FAC Sekuritas Indonesia (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Wawancara dengan Diana Malinda, SE salah satu Pegawai Bank Syariah Indonesia KC Lahat.
- Yumanita, D. (2005). *Bank Syariah: Gambaran Umum*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia.
- Zazat, r. R. (2022). Pengaruh internet banking, m-banking, dan atm terhadap minat dan kepuasan mahasiswa uin raden intan lampung menjadi nasabah bank syariah mandiri (doctoral dissertation, uin raden intan lampung).
- Zuhelti, N., & Busriadi, B. (2021). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Dan Sistem Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Di Kantor Cabang Pembantu Muara Bungo. *ISTIKHLAF: Jurnal Ekonomi, Perbankan Dan Manajemen Syariah*, 3(1), 26-44.