

# Pengaruh *E-Service Quality* dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*

Ferrara Salsabila, Magnaz Lestira Oktaroza  
 Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
 Universitas Islam Bandung  
 Bandung, Indonesia  
 ferrasal9@gmail.com, ira.santoz@gmail.com

**Abstract**—This study aims to see the effect of E-Service Quality and Utilization of Information Technology on Mobile Banking User Satisfaction. The research method used is descriptive and verification methods with a quantitative approach. Sources of data use primary data taken from micro, small and medium enterprises (UMKM) in the type of service businesses that use mobile banking in the city of Bandung. The data technique used in this study, through a questionnaire using convenience sampling and obtained 160 respondents. Hypothesis testing uses multiple linear regression analysis with the SPSS version 24 statistical tool. The results show that the quality of electronic services, use of information technology and mobile banking user satisfaction is good. The quality of electronic services and the use of information technology have a positive and significant effect on mobile banking user satisfaction, both simultaneously and partially. The coefficient of determination test results show that the effect of the two variables on mobile banking user satisfaction is 72.1%, so there are other factors that can affect mobile banking users. Suggestions for other researchers, use different variables.

**Keywords**—*E-Service Quality, Utilization Of Information Technology, Mobile Banking User Satisfactions*

**Abstrak**—Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality* dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*. Metode penelitian yang digunakan melalui pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Sumber data menggunakan data primer yang diambil dari pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) berjenis usaha jasa yang menggunakan *mobile banking* di Kota Bandung. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, melalui kuesioner dengan menggunakan convenience sampling dan memperoleh sebanyak 160 responden. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan alat statistik SPSS versi 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality*, pemanfaatan teknologi informasi dan kepuasan pengguna *mobile banking* sudah baik. *E-service quality* dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* baik secara simultan maupun parsial. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh kedua variabel terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* sebesar 72,1% sehingga masih terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna *mobile banking*. Saran untuk peneliti lainnya,

menggunakan variabel yang berbeda.

**Kata Kunci**— *E-Service Quality, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kepuasan Pengguna Mobile Banking*

## I. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman pada industri 4.0, teknologi informasi memberikan peran yang penting bagi kehidupan sehari-hari manusia. Teknologi informasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Holme (Oktaroza dkk, 2020) merupakan segala sesuatu untuk menyimpan, memproses serta penerima informasi. Berbagai macam informasi terbaru dapat diperoleh maupun diakses dengan cepat dan mudah menggunakan teknologi informasi yang terhubung dengan internet. Menurut sekjen APJII, Henri Kasyfi yang dilansir pada kompas.com (2019) menyatakan bahwa dari tahun ke tahun adanya peningkatan dalam jumlah pengguna internet.

Pertumbuhan pengguna internet memberikan pengaruh yang cukup besar, sehingga inovasi dari setiap perusahaanpun mulai bermunculan, salah satunya memaksimalkan pelayanan elektronik dengan menggunakan internet yang disebut *e-service quality*. Adapun salah satunya dalam era digital ini ialah layanan *mobile banking*.

Dilansir oleh finance.detik.com (2019) bahwa performa layanan *mobile banking* sampai sms banking di beberapa perbankan nasional masih mengalami banyak keluhan. Keluhan tersebut seperti tidak bisa melakukan transfer, sampai gagal *top-up* saldo Go-Pay. Selain itu cnbcindonesia (2019) mengungkapkan terjadi masalah pada layanan *mobile banking* Mandiri seperti nasabah kesusahan dalam melakukan transaksi dan terjadi kekacauan pada saldo beberapa nasabah. Disimpulkan dari fenomena yang terkait bahwa layanan pada *mobile banking* masih terjadi kesalahan sistem atau *error* sehingga terjadi keluhan dari sejumlah nasabah. Keluhan dari sejumlah nasabah menunjukkan adanya ketidakpuasan dalam *E-service quality* yang diberikan oleh bank

Selain *e-service quality*, dalam era digital ini masyarakat mengalami pergeseran perilaku dengan memanfaatkan teknologi informasi. Perusahaan telah

memanfaatkan teknologi informasi yaitu *mobile banking* sebagai media untuk bertransaksi dengan lebih mudah. Masyarakat tidak perlu menempuh jarak untuk mendatangi bank, tetapi cukup dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada. Hal tersebut mempengaruhi kepuasan pengguna sebab Lupiyoadi (Yuniarti dan Sri, 2015) menyebutkan bahwa salah satu faktor kepuasan pengguna adalah biaya yaitu nasabah merasa puas jika biaya yang dikeluarkan minim serta adanya efektivitas waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa.

Dilansir dari finansial.bisnis.com (2020) yaitu meskipun BCA sudah melakukan digitalisasi, yaitu Jahja Setiaatmadja sebagai Presiden Direktur PT BCA Tbk menyatakan terdapat 200.000 nasabah yang masih menggunakan sms banking. Selain itu dilansir dari ekonomi.kompas.com (2018), *Vice Presidenct Mobile Banking and Digital Advesting* Telkomsel Haris Wijaya mengungkapkan nasabah yang masih menggunakan SMS banking memiliki keunggulan tersendiri diantaranya dapat dilakukan menggunakan tipe ponsel apapun serta tidak perlu menggunakan akases layanan data. Dapat disimpulkan dari fenomena tersebut bahwa masih ada masyarakat yang belum melakukan pemanfaatan teknologi informasi secara optimal, serta adanya keinginan masyarakat untuk tetap memakai cara lama menunjukkan kurangnya kepuasan pengguna dalam menggunakan transaksi yang terbaru.

Perumusan masalah yang dapat diambil berdasarkan latar belakang tersebut, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh antara *e-service quality* dengan kepuasan pengguna *mobile banking*?
2. Apakah terdapat pengaruh antara pemanfaatan teknologi informasi dengan kepuasan pengguna *mobile banking*?

Tujuan dalam penelitian ini yang ingin dicapai, yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*

## II. LANDASAN TEORI

### A. *E-Service Quality*

Berdasarkan definisi Bressolles dan Durrieu, (2011) “*e-service quality* adalah sistem pelayanan berbasis elektronik yang memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi antara konsumen dengan penyedia layanan.” Terdapat 5 faktor yang mempengaruhi *e-service* yang dikemukakan oleh Parasuraman et al (2005) dan Suryani (2017) *quality* yaitu:

1. Efisiensi (*efficient*)
2. Memenuhi persyaratan (*fulfillment*)
3. kesediaan sistem beroperasi (*system availability*)
4. Jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*)
5. Tampilan situs (*site aesthetic*).

### B. Pemanfaatan Teknologi Informasi

“Pemanfaatan teknologi informasi ialah manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya.” (Thompson et al dalam Rahmawati, 2008). Terdapat 4 faktor yang dapat mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi berdasarkan model Thompson et al (Rahmawati, 2008), dan mengadopsi sebagian teori yang diusulkan oleh Triandis mengenai pemanfaatan teknologi informasi dengan menggunakan teori perilaku dan sikap yaitu:

1. Faktor sosial,
2. Perasaan/*affect*,
3. Kompleksitas,
4. Kondisi yang memfasilitasi

### C. *Kepuasan Pengguna Mobile Banking*

“Kepuasan pengguna akan tercapai jika system yang digunakan oleh pengguna sesuai dengan harapannya” (Kotler, 2003). Doll & Torkzadeh dalam Koeswoyo (2006) berpendapat bahwa kepuasan pengguna merupakan “sikap afektif terhadap teknologi informasi oleh seseorang yang menggunakan langsung *mobile banking* tersebut.” Model evaluasi *End-User Compting Satisfaction* (EUSC) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (Koeswoyo, 2006) ini menunjukkan kepuasan pengguna akhir dalam aspek teknologi. Terdapat 5 komponen pengukuran dalam menilai kepuasan pengguna akhir komputer yaitu:

1. Isi (*content*)
2. Akurasi (*accurancy*)
3. Bentuk (*format*)
4. Kemudahan pemakai (*easy for use*)
5. Ketepatan waktu (*timelines*)

## III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang telah diolah mengenai *e-service quality*, pemanfaatan teknologi informasi dan kepuasan pengguna *mobile banking* didapatkan hasil estimasi regresi linier berganda dengan yaitu:

TABEL 1. HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Model	Unstandardize		Standardize	t	Sig.
	d Coefficients				
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-10.362	4.088		-2.535	.012
E-service quality	.774	.065	.684	11.857	.000
Pemanfaatan teknologi informasi	.367	.096	.220	3.805	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna *mobile banking*  
 Sumber: Data Diolah SPSS Versi 24, 2020

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa persamaan regresi berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut  
**KPMB = -10,362 + 0,774 ESQ + 0,367 PTI**

Dimana:

KPMB = Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*

ESQ = *E-Service Quality*

PTI = Pemanfaatan Teknologi Informasi

Hasil persamaan regresi linier berganda tersebut disimpulkan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar -10,362 menyatakan bahwa jika tingkat *e-service quality* dan pemanfaatan teknologi informasi bernilai 0, maka kepuasan pengguna *mobile banking* mengalami penurunan sebesar 10,362
2. Koefisien regresi *e-service quality* sebesar 0,774 memiliki arti apabila *e-service quality* naik satu tingkat dengan anggapan pemanfaatan teknologi informasi konstan, maka meningkat sebesar 0,774
3. Koefisien regresi pemanfaatan teknologi informasi sebesar 0,367 memiliki arti apabila pemanfaatan teknologi informasi naik satu tingkat dengan anggapan *e-service quality* konstan, maka meningkat sebesar 0,367

Uji F dalam penelitian ini yang dilakukan dengan tingkat 5% atau 0,05 yaitu

TABEL 2. HASIL UJI SIMULTAN (UJI F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	18476.432	2	9238.216	203.268	.000 <sup>b</sup>
Residual	7135.391	157	45.448		
Total	25611.823	159			

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna *mobile banking*

b. Predictors: (Constant), Pemanfaatan teknologi informasi, *e-service quality*

Sumber: Data Diolah SPSS Versi 24, 2020

Tabel tersebut, menunjukan bahwa F memiliki nilai signifikansi sebesar 0,00<0,05 sehingga dapat diartikan bahwa H0 ditolak sehingga secara simultan semua variabel independen yaitu *e-service quality* dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*.

Berikut merupakan hasil uji parsial (uji t) pada penelitian ini

TABEL 3. HASIL UJI PARSIAL (UJI T)

Model	Unstandardize		Standardize	t	Sig.
	d Coefficients				
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-10.362	4.088		-2.535	.012
<i>E-serive quality</i>	.774	.065	.684	11.857	.000
Pemanfaatan teknologi informasi	.367	.096	.220	3.805	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna *mobile banking*

Sumber: Data Diolah SPSS Versi 24, 2020

Hasil uji t pada tabel tersebut dapat diartikan bahwa masing-masing variabel independen terhadap variabel

dependen ialah sebagai berikut

1. Tabel uji t diatas menunjukkan nilai signifikansi tingkat *e- service quality* sebesar  $0,000 \leq 0,05$  dengan koefisien regresi positif sebesar 0,774, maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima. Artinya, tingkat *e- service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*.
2. Tabel uji t diatas menunjukkan nilai signifikansi tingkat pemanfaatan teknologi informasi sebesar  $0,000 \leq 0,05$  dengan koefisien regresi positif sebesar 0,367, maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima. Artinya, tingkat pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*

Berikut merupakan hasil output koefisien determinasi pada penelitian ini.

TABEL 4. HASIL KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.849 <sup>a</sup>	.721	.718	6.74154

a. Predictors: (Constant), Pemanfaatan Teknologi Informasi, *E-Service Quality*

Sumber: Data Diolah SPSS Versi 24, 2020

Dapat dilihat koefisien korelasi (R) sebesar 0,849. Hasil tersebut dihitung menggunakan rumus koefisien determinasi yaitu  $KD = R^2 \times 100\%$  maka diperoleh:

$$KD = (0,849)^2 \times 100\%$$

$$KD = 72,1\%$$

Hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen yaitu sebesar 72,1%. Dari angka tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen adalah kuat.

TABEL 5. HASIL KOEFISIEN DETERMINASI PARSIAL

Model		Coefficients <sup>a</sup>	
		Standardized Coefficients	Correlations
		Beta	Zero-order
1	(Constant)		
	E-Service Quality	.684	.834
	Pemanfaatan Teknologi informasi	.220	.687

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna *mobile banking*

Sumber: Data Diolah SPSS Versi 24, 2020

Perhitungan untuk mengetahui besarnya nilai pengaruh dari setiap variabel independent terhadap variabel dependen, ialah sebagai berikut:

$$1. \text{ E-Service Quality} = 0,684 \times 0,834 \times 100\% = 57,05\%$$

$$2. \text{ Pemanfaatan Teknologi Informasi} = 0,220 \times 0,687 \times 100\% = 15,11\%$$

Diketahui dari hasil perhitungan tersebut, bahwa variabel *e-service quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* sebesar 57,05% dan variabel pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* 15,11%.

#### B. Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*.

Berdasarkan hasil uji t dan regresi linier berganda bahwa *e-service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Hal tersebut dipengaruhi dengan beberapa faktor yaitu layanan *mobile banking* telah memberikan kemudahan kepada nasabah sehingga nasabah dapat melakukan transaksi dengan waktu yang lebih singkat atau efisien serta layanan *mobile banking* telah membuat nasabah dapat dengan mudah menemukan informasi-informasi mengenai data transaksi. Selain itu, hal ini juga didukung dengan adanya kemudahan dalam menggunakan sistem *mobile banking* sehingga nasabah tidak mengalami kebingungan saat menggunakan sistem tersebut. Sistem *mobile banking* juga telah memberikan informasi yang lengkap kepada nasabah seperti bukti transaksi dengan keterangan nama, nomer rekening, tanggal, dan nominal.

#### C. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji t dan regresi linier berganda bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Hal tersebut dipengaruhi dengan beberapa faktor yaitu adanya rasa percaya yang timbul dari diri nasabah bahwa *mobile banking* dapat digunakan dengan mudah, serta nasabah tidak merasa kesulitan dalam menggunakan layanan *mobile banking* karena nasabah memahami fitur-fitur yang tersedia pada *mobile banking*. Selain itu, hal ini juga didukung dengan adanya kemudahan dalam menggunakan sistem *mobile banking* sehingga nasabah tidak mengalami kebingungan saat menggunakan sistem tersebut. Sistem *mobile banking* juga telah memberikan informasi yang lengkap kepada nasabah seperti bukti transaksi dengan keterangan nama, nomer rekening, tanggal, dan nominal.

### IV. KESIMPULAN

*E-service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Artinya semakin tinggi *e-service quality* yang diberikan oleh *mobile banking*, maka akan semakin tinggi pula

### kepuasan pengguna *mobile banking*

Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Artinya semakin tinggi pemanfaatan dalam menggunakan teknologi informasi khususnya *smartphone* maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna *mobile banking*.

## V. SARAN

Saran yang akan diberikan dalam penelitian ini berdasarkan dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh yaitu:

1. Sistem operasi pada layanan *mobile banking* sebaiknya lebih ditingkatkan agar tidak terjadi *error* maupun *crash* saat menggunakan layanan *mobile banking*. Jika fungsi teknis pada layanan *mobile banking* berjalan dengan baik atau tidak sering mengalami *error* maka akan meningkatkan kepuasan bagi pengguna *mobile banking*.
2. Perusahaan dapat memberikan banyak promo dengan menggunakan layanan *mobile banking* sehingga masyarakat tertarik untuk menggunakan dan memanfaatkan dengan maksimal layanan *mobile banking*. Jika masyarakat tertarik dan dapat memanfaatkan layanan *mobile banking* secara optimal tentu akan mempengaruhi kepuasan pengguna *mobile banking*.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bressolles, Gregory and Durrieu Francois. 2011. Service Quality, Customer Value And Satisfaction Relationship Revisited For Online Wine Websites. AWBR International Conference 9–10 June 2011. Bordeaux Management School – BEM– France.
- [2] Koeswoyo, Freddy. 2006. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Perusahaan Pemakai Software Akuntansi K-System di Pulau Jawa). Tesis Magister Sains Akuntansi Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- [3] Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran. edisi kesebelas. Jakarta : Indeks kelompok Gramedia.
- [4] Oktaroza, Magnaz Lestira, Fitra Nasihah, Edi Sukarmanto. 2020. Pengaruh Pendidikan Auditor dan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Auditor. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung. Vol 6, No. 1, hal 164.
- [5] Parasuraman, A. Valarie A. Zeithaml and Malhotra Arvind. 2005. A Multiple-Item Scale for Assessing. Journal of Service Research, Volume 7, No. X
- [6] Rahmawati, Diana. 2008. Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi. Jurnal Ekonomi dan Pendidikan. Vol.5, no. 1 pp 111-115.
- [7] Sumarwan, U. 2003. Perilaku Konsumen – Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Jakarta: Ghalia Indonesia
- [8] Tatik Suryani. Manajemen Strategi Bank di Era Global: menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah. 2017. Jakarta: Prenadamedia Group.
- [9] Aprillia Eka. 2018. Layanan Mobile Banking Berbasis SMS Masih Diminati. Tersedia di <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/04/12/225420326/layanan-mobile-banking-berbasis-sms-masih-diminati?page=all>

[11/10/2020]

- [10] Ni Putu Eka Wiratmini. 2020. Bos BCA Sebut 20.00 Nasabah Masih Setia Gunakan SMS Banking. Tersedia di <https://finansial.bisnis.com/read/20200723/90/1270327/bos-bca-sebut-200.000-nasabah-masih-setia-gunakan-sms-banking> [11/15/2020]
- [11] Rahajeng Kusumo Hastuti. 2019. Cerita Lengkap Soal Mandiri Error & Berkurangnya Saldo Nasabah. Tersedia di <https://www.cnbcindonesia.com/market/20190720161749-17-86373/cerita-lengkap-soal-mandiri-error-berkurangnya-saldo-nasabah> [11/17/2020]
- [12] Trio Hamdani. 2019. Nasabah Keluhkan M-Banking Nasional Error. Tersedia di <https://finance.detik.com/moneter/d-4574134/nasabah-keluhkan-m-banking-bank-nasional-error> [11/16/2020]