



ANALISIS YANG MEMPENGARUHI PENGUNAAN M-BANKING BAGI NASABAH BNI

**Andri Sahata Sitanggang, Tiara Aprillianny Nurrochman, Retta Syafira,
Ivaldy Khalifah Nas Halim, Putri Salsabina, Affi Zain Aisy.**
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRAK

Layanan internet banking yang merupakan pelayanan jasa bank sehingga nasabah memperoleh informasi, melakukan transaksi perbankan 24 jam sehari tanpa dibatasi ruang dan waktu asal terhubung dengan jaringan internet. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kuantitatif, dengan menggunakan test statistik. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diambil langsung dari tempat penelitian dengan menyebarkan kuisioner dan wawancara yang merupakan sumber utama dalam penelitian ini. Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan internet banking adalah faktor kemudahan, keamanan, kenyamanan, efisien dan praktis. Dan faktor yang paling dominan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan internet banking adalah faktor kenyamanan. Sedangkan untuk Chi Kuadrat menunjukkan terdapat pengaruh positif antara persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking di PT. Bank BNI Cabang Bandung.

Kata Kunci : Minat Nasabah, Internet Banking, Mobile Banking

Paper type: Research paper

*Corresponding author: putri.10519029@mahasiswa.unikom.ac.id

Received: February 06, 2022; Accepted: March 31, 2022; Available online: July, 25, 2022

Cite this document:

Sitanggang, A. S., Nurrochman, T. A., Syafira, R., Halim, I. K., Salsabina, P., & Aisy, A. Z. (2022). Analisis yang Mempengaruhi Penggunaan M-Banking bagi Nasabah BNI. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7(2), 559-566. doi:<http://dx.doi.org/10.30651/jms.v7i2.14216>

Copyright © 2022, Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah

<http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/index>

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Mobile banking adalah istilah yang digunakan untuk sistem perbankan zaman baru. M-banking juga disebut sebagai perbankan online dan merupakan hasil dari perbankan PC. M-banking menggunakan internet sebagai saluran pengiriman yang digunakan untuk melakukan aktivitas perbankan, misalnya, mentransfer dana, membayar tagihan, melihat saldo rekening giro dan tabungan, membayar hipotek dan pembelian instrumen keuangan dan sertifikat deposito (Haque et al, 2009). Di Indonesia mobile banking lebih efektif di perkotaan dibandingkan dengan pedesaan. Hal ini karena masyarakat perkotaan lebih familier dengan menggunakan bank sebagai tempat kegiatan financial ketimbang masyarakat yang tinggal di pedesaan. Bagi masyarakat perkotaan mobile banking merupakan alat pengelolaan keuangan yang baik bagi orang-orang sibuk sehingga mempermudah dan mengefisienkan waktu mereka

Faktor yang menyebabkan seseorang dapat terpengaruh menggunakan atau mengenakan pada sesuatu karena dipengaruhi faktor internal dan eksternal. Minat Nasabah dalam menggunakan M-banking karena kemudahan dalam mengakses Internet banking dari berbagai tempat, praktis dan efisien namun adapula yang menjadi faktor yang membuat nasabah tidak ingin menggunakan M-banking yaitu karena keamanan dalam menggunakan mobile banking sebab nasabah tidak dapat menghindari terjadinya modus phishing. Keputusan nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* dipengaruhi faktor lainnya yaitu fitur layanan.

Menurut Ainscough dan Luckett dalam Pranidana (2011:21) fitur yang merupakan perlengkapan untuk interaktivitas nasabah menjadi perhatian nasabah pada saat penyampaian layanan. Kemudahan penggunaan juga merupakan faktor penting yang diperhatikan nasabah. Jenis layanan yang ada pada Internet banking BNI adalah: Saldo Rekening, Mutasi Tabungan, Mutasi Transfer antar Rek BNI, Transfer Online Antar Bank, BNI mobile banking memberikan layanan transaksi yang dapat mengetahui informasi saldo, transfer, pembayaran listrik, PDAM, tiket pesawat, pembelian pulsa prabayar, pembukaan rekening deposito, dan lain-lain

Salah satu bank yang sudah menyediakan M-banking yaitu PT. Bank BNI dimana dengan mengadakannya M-banking ini bank memperoleh hasil yang maksimal untuk membuat kemudahan pada nasabah. Maka dari itu penulis

tertarik untuk membahas atau meneliti lebih dalam lagi tentang **“ANALISIS YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN M-BANKING BAGI NASABAH BNI”**

manfaat dan dampak penerapan dari aplikasi dengan melihat dari sisi pengguna m-Banking yaitu nasabah BNI dan pegawai BNI yang memberikan pelayanan sebagai acuan guna mengetahui tingkat kapabilitas yang diharapkan pada layanan m-Banking BNI sehingga menghasilkan rekomendasi perbaikan untuk mengoptimalkan kualitas layanan m-Banking BNI. Salah satu kerangka kerja yang telah mendapat pengakuan luas oleh masyarakat internasional yaitu COBIT (Control Objective for Information and Related Technology). COBIT 5 merupakan framework yang memiliki standar komprehensif yang dapat digunakan untuk membantu instansi perbankan dalam mencapai tujuan melalui manajemen teknologi informasi yang efisien

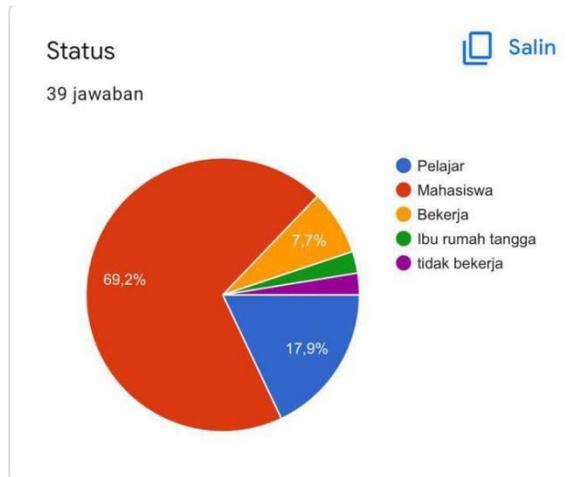
METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. "Survei adalah metode riset dengan menggunakan kuisioner sebagai instrumen pengumpulan datanya Tujuannya untuk memperoleh informasi tentang sejumlah responden yang dianggap mewakili populasi tertentu" (Kriyantono, 2008, p. 59). Dalam penelitian survey, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Umumnya, pengertian survei dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Dengan demikian penelitian survei adalah "penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun, 2002, p.3).

Pada umumnya yang merupakan unit analisa dalam penelitian survei adalah individu. Penelitian survei dapat digunakan untuk maksud deskriptif. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu. (Singarimbun, 2002, p.3) Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. "Jenis penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu" (Kriyantono, 2008, p.68). Pendekatan kuantitatif adalah riset yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. "Dengan demikian tidak terlalu mementingkan kedalaman data atau analisis. Peneliti lebih mementingkan aspek kekeluasan data sehingga data atau hasil riset dianggap merupakan representasi dari seluruh populasi" (Kriyantono, 2008, p.56). Penelitian ini hanya mengoperasikan satu variabel saja yaitu minat nasabah masyarakat Bandung terhadap dalam menggunakan mobile banking

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini responden yang diteliti berjumlah 39 orang. Adapun yang dilihat dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik nasabah yang terdiri dari nama, status Pendidikan/pekerjaan dan jangka waktu memakai mbanking.



Gambar 1. Status Responden

Dalam penelitian ini responden yang diteliti berjumlah 39 orang. Hasil penelitian yang dilakukan responden yang menggunakan mobile banking adalah status mahasiswa yang berjumlah 27 orang (69.2%), sedangkan status pelajar berjumlah 7 orang (17,9%), status bekerja 3 orang (7,7%), status tidak bekerja 1 orang dan status ibu rumah tangga 1 orang.



Gambar 2. Lamanya Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking

Dari hasil jawaban responden (nasabah) dapat dilihat bahwa nasabah (responden) yang telah pernah menggunakan mobile banking selama < 3 tahun adalah 26 orang dan yang > 3 tahun adalah 4 orang.



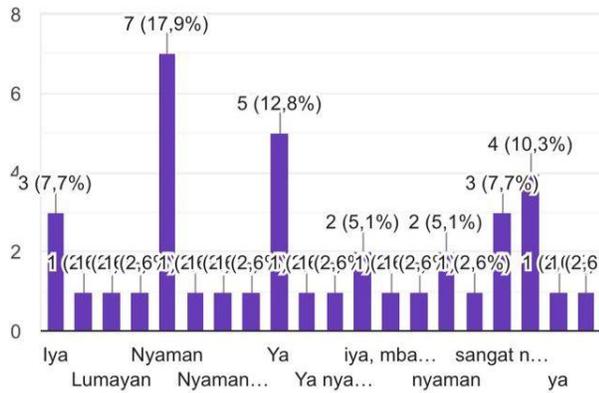
Gambar 3 Penilaian Nasabah dalam menggunakan mobile banking

Hasil penyuluhan menunjukkan bahwa responden yang menilai 5 poin untuk penggunaan MBanking ada 15 orang (38,5%), nilai 4 poin 19 orang (48,7), nilai 3 poin 5 orang (12,8%), dan yang menilai 2&1 poin 0%.

Apakah anda nyaman menggunakan M-banking ?



39 jawaban



Gambar 4. Kenyamanan nasabah dalam menggunakan fitur Mbanking

Dari jawaban responden tentang kenyamanan dalam menggunakan mobile banking menjelaskan bahwa respon akan persepsi tentang kenyamanan “nyaman” sebanyak 40 orang dan “tidak nyaman” tidak ada. Menunjukkan bahwa persepsi nasabah tentang kenyamanan merupakan hal yang sangat atau dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan internet banking.



Gambar 5. Penggunaan Transaksi Mbanking

Hasil penyuluhan menunjukkan bahwa yang terbantu bertransaksi penggunaan Mbanking sejumlah 25 orang (64,1%) memberi 5 poin, 12 orang (30,8%) memberi 4 poin, 1 orang (2,6%) memberi 3 poin, dan 1 orang (2,6%) memberi 2 poin.



Gambar 6. Fungsi Fitur Mbanking

Hasil jawaban responden tentang kegunaan fitur mobile banking menjelaskan bahwa respon akan persepsi tentang “berguna” sebanyak 35 orang (89,8%) dan “tidak berguna” sebanyak 4 orang (10,3%).

Berikan masukan anda selama menggunakan M-banking

34 jawaban

-

mantap

Semoga ngga eror eror lagi

Semoga tidak terjadi eror yang berkepanjangan.

Ya

Gambar 7. Masukan Responden Terhadap Mbanking

Hasil penyuluhan menunjukkan hampir 92% memberi masukan terhadap Mbanking agar kedepanya lebih baik lagi.

KESIMPULAN

Kesimpulannya pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwasannya M-banking sangat nyaman untuk digunakan pada kehidupan sehari dan Hasil dari data yang telah dikumpulkan, menjelaskan bahwa sebagian responden “setuju” untuk menggunakan mobile banking yaitu sebanyak 40 orang (100%). Sedangkan yang “tidak setuju” adalah sebanyak 0 orang (0%). Dari perolehan menunjukkan bahwa responden (nasabah) berminat untuk menggunakan mobile banking namun melihat Hasil dari data yang telah dikumpulkan, menjelaskan bahwa sebagian responden “tidak terjadi” kendala saat menggunakan mobile banking yaitu sebanyak 23 orang (57,5%). Sedangkan yang “terdapat kendala” adalah sebanyak 17 orang (42,5%).menunjukkan bahwa responden (nasabah) mengalami kendala saat menggunakan mobile banking . Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan para nasabah mendapatkan banyak keuntungan dalam menggunakan M-banking Bank BNI daripada kerugian dan banyak sekali masukan untuk aplikasi yang diluncurkan oleh PT Bank Negara Indonesia.

REFERENCES

Br Samosir, F. K., Purabaya, R. H., & Wi Pradnyana, I. W. (2020). Pengukuran Tingkat Kapabilitas Aplikasi Moblie Banking Dengan Menggunakan Framework Pada Domain Apo dan Dss (Studi Kasus Bank Negara Indonesia (BNI) Fatmawati. Vol 1, No 2.

- Muzdalifa, I., Rahma, I. A., Novalia, B. G., & Rafsanjani, H. (2018). Peran fintech dalam meningkatkan keuangan inklusif pada UMKM di Indonesia (pendekatan keuangan syariah). *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 3(1).
- Nasution, M. H., & Sutisna. (2015). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINA NASABAH TERHADAP INTERNET BANKING. *Jurnal Nisbah* , Vol 1 Nomor 1 .
- Wandi, j., Bachri, S., & Parubak, B. (2020). PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEUNTUNGAN, PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH BNI MENGGUNAKAN MOBILE BANKING. Vol 6,no 1.