

Pengaruh Kualitas Layanan IBS Mobile terhadap Kepuasan Anggota KSP-PS BMT Artha Buana Metro

Putri Nurhayati¹, Ahmad Mukhlisin², Annikmah Farida³, Zainal Arifin⁴, Jauharotun Nafisah⁵

Institut Agama Islam Ma'arif (IAIM NU) Metro^{1,2,3,4}, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia⁵

Email : Nurhayati.putri1612@gmail.com¹, Ahmadlisiin1988@gmail.com², Annikmahfarida2@gmail.com³, Zaiarif45@gmail.com⁴, Nafisahafiz7@gmail.com⁵

Abstract : Along with the development of Islamic banking and Islamic financial institutions, both rural banks and cooperatives in Indonesia today, the quality of services is an important factor in competitiveness. This happens because banking is a sharia-based service provider. Currently, there are many services provided by bank and non-bank financial institutions to make it easier for customers to carry out their transaction activities. With the development of sophisticated technology, it is now easier for customers to make transactions using electronic media without direct contact. This article aims to determine the effect of IBS Mobile on member satisfaction at BMT Artha Buana Metro. Data obtained from questionnaires that have been answered by respondents, namely a simple linear regression. R-Squared of 80,70 % shows that the independent variables not included in this study. Thus the results of the study indicate that the quality of IBS Mobile services has an effect on the satisfaction of BMT Artha Metro members.

Keywords : BMT, IBS Mobile, Satisfaction, Service

Abstrak : Seiring dengan berkembangnya perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah baik BPR maupun koperasi di Indonesia saat ini, maka kualitas layanan merupakan faktor penting dalam daya saing. Hal ini terjadi karena perbankan merupakan layanan penyedia jasa berbasis syariah. Saat ini terdapat banyak layanan yang disediakan oleh Lembaga keuangan bank dan nonbank untuk mempermudah nasabah dalam melakukan aktivitas transaksinya. Berkembangnya teknologi yang canggih sekarang ini nasabah dimudahkan untuk melakukan transaksi dengan memanfaatkan media elektronik tanpa berhubungan kontak secara langsung. Artikel ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh IBS Mobile terhadap kepuasan anggota di BMT Artha Buana Metro. Data diperoleh dari kuesioner yang telah dijawab oleh responden yaitu sejumlah 20 anggota BMT Artha Buana lalu data diolah menggunakan software SPSS dan dianalisis dengan regresi linear sederhana. R-squared sebesar 80,70% menunjukkan variabel independen memberikan pengaruh terhadap variabel dependen, sisanya sebesar 19,30% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Dengan demikian hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan IBS Mobile berpengaruh terhadap kepuasan anggota BMT Artha Buana Metro.

Kata Kunci : BMT, IBS Mobile, Kepuasan, Layanan

A. Pendahuluan

Berdirinya *Baitul mal wat tamwil* (BMT) dilatar belakangi oleh berdirinya perbankan syariah di Indonesia pada tahun 1990-an. BMT menjadi semakin berkembang ketika pemerintah telah menetapkan kebijakan hukum ekonomi UU no. 7/1992 tentang perbankan dan PP No. 72/1992 Bank Perkreditan Rakyat dengan berdasarkan sistem bagi hasil.

Baitul mal wat tamwil (BMT) merupakan lembaga usaha mandiri terpadu yang berkonsep pada *bait at-tamwil* dan *bait al-mal* yang kegiataannya mengembangkan usaha dan investasi produktif untuk peningkatan kualitas ekonomi pengusaha kecil dengan cara mendorong kegiatan menabung dan pembiayaan dalam kegiatan ekonominya.¹ Dalam kegiatannya *bait*

¹ Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal wa Tamwil* (Bandung: Pustaka Setia, 2013). h. 10

at-tamwil mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan dengan tujuan mengembangkan usaha yang produktif dan investasi guna meningkatkan ekonomi usaha micro kecil menengah. Sedangkan *bait al-mal* dalam kegiatannya berfungsi dalam penerimaan dana zakat, sedekah dan infaq yang mana dana tersebut disalurkan kepada para pihak yang berhak menerimanya sesuai dengan amanah yang telah diterima dari para muzaki, dengan begitu kegiatan tersebut merupakan penyimpanan amal kebaikan.

Baitul mal wat tamwil (BMT) adalah Lembaga keuangan non perbankan, oleh karenanya BMT berusaha menciptakan system manajemen yang sepenuhnya bernilai islami dan berprinsip pada nilai keadilan, kemanusiaan, tolong menolong, kekeluargaan dan kerja sama. Keberadaan BMT sangat penting karena banyak masyarakat yang tidak mampu menjangkau usaha dengan cara melakukan pembiayaan modal ke perbankan konvensional.

Seiring dengan berkembangnya perbankan Syariah dan Lembaga keuangan syariah baik BPR maupun koperasi di Indonesia saat ini, maka kualitas layanan merupakan faktor penting dalam daya saing. Hal ini terjadi karena perbankan merupakan layanan penyedia jasa berbasis syariah. Saat ini terdapat banyak layanan yang disediakan oleh Lembaga keuangan bank dan nonbank untuk mempermudah nasabah dalam melakukan aktivitas transaksinya. Berkembangnya teknologi yang canggih sekarang ini nasabah dimudahkan untuk melakukan transaksi dengan memanfaatkan media elektronik tanpa berhubungan kontak secara langsung.

Dunia perbankan sedang diramaikan oleh fasilitas kemudahan dalam bertransaksi secara *mobile*, hal tersebut terjadi dengan seiringnya kemajuan teknologi dan tuntutan dalam kemudahan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. Hal tersebut yang menuntut perbankan, lembaga keuangan mikro bahkan BMT harus mengembangkan pelayanan kepada anggotanya berupa sistem layanan *mobile banking*.

Kualitas jasa atau pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan konsumen dengan kenyataan jasa yang diperoleh.² Pelayanan merupakan suatu tindakan atau kegiatan aktivitas yang tidak berwujud yang disediakan oleh perusahaan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada konsumennya yang pada dasarnya tidak menyebabkan kepemilikan apapun dalam memberikan kepuasan terhadap nasabahnya.³

Othman dan Owen dalam Raysa Sekar Putri mengatakan bahwa ada enam dimensi untuk mengukur kualitas jasa atau pelayanan pada Lembaga keuangan Syariah. Kenenam dimensi tersebut dikenal dengan istilah CARTER model. Dimensi CARTER dalam konsep islam adalah⁴ pertama, *Compliance* (Kepatuhan), *compliance* merupakan dimensi utama untuk mengukur kualitas jasa atau pelayanan syariah karna merupakan wujud eksistensi seorang muslim. *Compliance* dapat diartikan suatu kepatuhan terhadap hukum dan aturan Allah swt. Kedua, *Assurance* (Jaminan). *Assurance* berhubungan dengan pengetahuan yang luas oleh seorang karyawan terhadap produk, serta kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan atau nasabah. Tiga, *Reliability* (Keandalan). *Reliability* atau keandalan adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara akurat. Empat, *Tangible* (Bukti Fisik). Dalam bukti fisik ini meliputi fasilitas fisik yang tampak, bahan komunikasi dan alat-alat yang digunakan oleh organisasi jasa atau pelayanan. Lima,

² A Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing* 49 (1985): 41–50.

³ Zakaria Harahab, "Pengaruh Pelayanan M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih," *Islamic Banking : Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah* 6, no. 1 (2020): hlm. 18, <https://doi.org/DOI.10.36908/isbank>.

⁴ Raysa Sekar Putri, "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Semarang" (Skripsi, Semarang, Universitas Islam Negeri Walisongo, 2019). h. 10

Empathy (Empati). Empati berkaitan dengan kepedulian perusahaan terhadap keperluan nasabah, komunikasi yang santun dan perhatian khusus kepada mereka. Enam, *Responsiveness* (Daya Tanggap). Daya tanggap ini menyangkut sumber daya manusia dalam memberikan bantuan kepada pelanggan secara tepat dan cepat.

Integrated Micro Banking System (IBS Mobile) merupakan sistem layanan yang dikembangkan oleh PT USSI untuk lembaga keuangan mikro yang ingin menyelenggarakan layanan *mobile banking* untuk para anggota dan nasabahnya. Dengan demikian, para anggota dan nasabah dapat menikmati berbagai macam pelayanan keuangan dari bank atau lembaga keuangan melalui perangkat *smartphone* (*android*, *iphone*). USSI berdiri pada tahun 1994 dan telah berkembang dari sebuah unit usaha (Unit Sistem Informasi) sebuah koperasi audit menjadi sebuah perusahaan profesional ber-skala nasional. USSI didukung oleh lebih dari 30 orang personil di kantor pusat yang berlokasi di kota ‘teknologi’ Bandung, USSI bersama-sama dengan jaringan *Authorized Reseller* di seluruh Indonesia ber-komitmen untuk memberikan produk dan layanan Teknologi Informasi terbaik untuk lembaga keuangan mikro, tidak hanya di Indonesia tapi dunia. USSI menawarkan *Competitive Advantage* berupa: Pengalaman, Kompetensi (Spesialisasi), Purna Jual dan Kualitas Produk.⁵ Layanan yang ada di IBS Mobile antara lain cek saldo tabungan maupun pembiayaan, pembelian, pembayaran dan transfer.⁶ Dalam hal ini KSP PS BMT Artha Buana Metro bekerja sama dengan PT USSI dengan menggunakan layanan IBS Mobile guna melayani anggotanya secara online melalui *smartphone*. Kerja sama tersebut mulai berjalan pada tahun 2019 hingga saat ini.

Strategi pemasaran yang dilakukan oleh Bank atau lembaga keuangan memiliki tujuan utama, yaitu guna meningkatkan jumlah nasabah secara kuantitas dan kualitas. Secara kuantitas berarti dari waktu ke waktu jumlah nasabah yang didapat semakin bertambah signifikan sedangkan secara kualitas berarti nasabah atau anggota yang didapat merupakan nasabah produktif yang dapat memberikan keuntungan bagi bank atau Lembaga keuangan.

Dalam mencapai tujuan tersebut, maka organisasi atau Lembaga keuangan dapat melakukan berbagai cara, salah satunya yaitu memberikan kepuasan kepada nasabah atau anggota. Kepuasan nasabah sangat penting bagi bank atau Lembaga keuangan, maka tidak heran lagi banyak yang menyebutkan tentang slogan “pelanggan adalah raja yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya”.⁷ Penelitian Kim dalam Irfan mengembangkan studi Fornell dengan menggunakan indikator *e-satisfaction* yaitu Produk yang diberikan telah memenuhi harapan, Puas dengan pengalaman transaksi yang dilakukan di situs, merasa bahagia telah memilih situs daripada situs lain.

Bagi BMT Artha Buana Metro dalam mengembangkan pelayanan untuk anggotanya dan meningkatkan daya saing maka perlu mengetahui persepsi anggota mengenai layanan IBS Mobile yang mereka gunakan dan apakah dengan adanya layanan ini anggota memperoleh manfaat dan keuntungan. Penelitian ini berfokus pada pengaruh layanan IBS Mobile terhadap kepuasan anggota KSP-PS BMT Artha Buana Metro Lampung. Maka dari itu, bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan IBS Mobile berpengaruh terhadap kepuasan anggota di KSP-PS BMT Artha Buana Metro Lampung.

Penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan *mobile banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada pengguna layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di kantor

⁵ “IBS Mobile,” <https://www.ussi-software.com>, 9 November 2020, <https://ussi-software.com/product-services/ibs-e-channel/ibs-mobile/>.

⁶ “IBS Mobile.”

⁷ Kasmir Kasmir, *Pemasaran Bank*, Edisi Revisi (Jakarta: Kencana Prenanda Media Group, 2010). h. 30

cabang Cirebon, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel *efficiency, responsiveness, fulfillment, contact, system availability, privacy, dan compatibility of mobile device* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara bersamaan.⁸ Selain itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah (studi pada mahasiswa perbankan Syariah IAIN Palu), hasilnya menunjukkan bahwa variabel kepercayaan, keamanan, kecepatan, dan akurasi data secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.⁹ Penelitian mengenai pengaruh kepuasan nasabah terhadap menggunakan *Mobile Banking (M-Banking)* pada bank BCA Cabang Banda Aceh, hasil penelitian mengatakan bahwa semua variabel bebas yaitu keandalan, koresponsifan, jaminan, empati dan bukti fisik pada penelitian tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan *M-Banking* pada BCA cabang Banda Aceh baik secara partial maupun secara simultan.¹⁰ Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan *Online* Terhadap Kepuasan, Loyalitas dan Komitmen *Internet Banking* di Kota Denpasar, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas interaksi website, kualitas desain website, kualitas informasi website, ketanggapan, jaminan kehandalan, dan empati, mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini juga ditemukan hasil bahwa baik secara langsung maupun secara partial kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas dan komitmen nasabah.¹¹

Pada penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas pelayanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah (studi pada mahasiswa perbankan Syariah IAIN Palu), dengan menggunakan dimensi keamanan, kecepatan, akurasi data, dan kepercayaan sebagai ukuran kualitas layanan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel keamanan, kecepatan, akurasi data, dan kepercayaan secara bersamaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.¹² Pada penelitian ini untuk ukuran kualitas layanan peneliti menggunakan dimensi perkembangan dari SERVQUAL yaitu *assurance, reliability, empathy, tangible, responsiveness*. Kemudian dikembangkan oleh Othman dan Owen dengan menambahkan dimensi *compliance* yang diusulkan oleh Parasuraman dkk.¹³ Penelitian lain yang dilakukan oleh Siti Nurjanah tentang Aplikasi Ceria Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Anggota Di KSP-PS BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan anggota terhadap Aplikasi Digital Ceria dapat

⁸ Fajar Akbar Hariansyah, Niken Hendrakusma Wardani, dan Admaja Dwi Herlambang, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 3 (2019): h. 9.

⁹ Nurdin Nurdin dkk., "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)," *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (22 Juni 2020): hlm.19, <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>.

¹⁰ Syamsul Rizal dan Munawir, "Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile," *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi* 1, no. 2 (2017): h. 11.

¹¹ I Made Stevana Adi Santhika Sudirman dan I Gusti Agung Ketut Gede Suasana, "Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, Dan Loyalitas Nasabah Internet Banking Di Kota Denpasar," *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia* 1, no. 4 (1 Juni 2018): hlm.16, <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i4.52>.

¹² Nurdin dkk., "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)." h. 10

¹³ Abu Amar Fauzi, "Mengukur pengaruh kualitas layanan model CARTER terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah Indonesia," *Journal of Business & Banking* 6, no. 2 (1 Februari 2019), <https://doi.org/10.14414/jbb.v6i2.718>.

dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor kualitas produk, faktor kualitas pelayanan dan faktor biaya.¹⁴

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu terdapat beberapa perbedaan diantaranya yaitu pada objek penelitian, pengukuran kualitas pelayanan, tempat dan waktu penelitian. Pada penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dimana objek penelitiannya adalah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah BMT Artha Buana Metro Lampung, selanjutnya untuk *variable dependen* adalah IBS Mobile yang mana belum ada peneliti yang melakukan penelitian terkait BMT dan IBS Mobile sehingga menarik untuk diteliti lebih lanjut. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas layanan IBS Mobile berpengaruh terhadap kepuasan anggota di KSP-PS BMT Artha Buana Metro Lampung.

B. Metode Penelitian

Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh anggota KSP-PS BMT Artha Buana Metro Lampung yang menggunakan layanan IBS Mobile yaitu sebanyak 897 anggota. Teknik pengambilan sampel peneliti menggunakan Teknik "*purposive random sampling*". Teknik *purposive random sampling* atau *sampling pertimbangan* adalah cara mengambil sampel yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan tertentu dalam sampelnya untuk tujuan tertentu.¹⁵

Roscoe (1975) dalam Irfan memberikan pedoman penentuan jumlah sampel sebagai berikut:¹⁶

1. Baiknya ukuran sampel berkisar antara 30-500 elemen.
2. Jika sampel dipisah lagi ke dalam subsample, maka jumlah minimum subsample harus 30 sampel.
3. Pada penelitian multivariat, ukuran sampel harus sepuluh kali lebih besar dari jumlah variabel yang akan dianalisis.
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, dengan pengendalian yang ketat, ukuran sampel bisa antara 1-20 elemen.

Dalam pemilihan responden sebagai sampel penelitian dengan pertimbangan kriteria yaitu responden adalah anggota/nasabah BMT Artha Buana Metro Pusat, responden adalah anggota yang menggunakan layanan IBS Mobile, Penulis menetapkan jumlah sampel sebanyak 20 responden.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang memperoleh data yang dinyatakan dalam bentuk angka-angka.¹⁷ Sumber data merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh. Maka dalam penelitian ini terdapat sumber data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapat langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat ukur atau alat pengambilan data secara langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.¹⁸ Dalam hal ini data penelitian diperoleh dari kuesioner yang di isi oleh anggota BMT Artha Buana Metro yang menggunakan layanan IBS Mobile.

¹⁴ Siti Nurjannah, "Aplikasi Ceria Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Anggota Di Kspps Bmt Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah" (Metro, Lampung, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2019).

¹⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*. h. 40

¹⁶ Irfan Nurahmadi Harish, "Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah" (Jakarta, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2017). h. 30

¹⁷ Sugiyono Sugiyono, *Metode Pendekatan Bisnis: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D* (Bandung, 2009). h. 35

¹⁸ Azwar Saifuddin, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2011). h. 50

Data sekunder terdiri dari surat-surat pribadi, *notulen* rapat perkumpulan, kitab harian, dan berbagai dokumen resmi dari instansi pemerintah. Sumber sekunder ini sangat banyak dan tersedia digunakan oleh peneliti yang memerlukannya.¹⁹ Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan penulis dari buku-buku yang gunanya akan melengkapi data yang penulis dapatkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah penulis kumpulkan.

Teknik Pengumpulan Data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Pada kuesioner penelitian ini dalam merancang pertanyaan yang berhubungan langsung dengan masalah penelitian, yang mana jawaban tersebut diperoleh dari responden akan diolah dengan sedemikian rupa agar mendapat jawaban hipotesis yang telah dibangun, guna membantu memecahkan masalah yang diteliti. Dalam kuesioner ini peneliti menggunakan skala likert, karena yang akan diteliti dari penelitian ini adalah sikap, persepsi dan pendapat anggota/nasabah tentang fenomena IBS Mobile di BMT Artha Buana Metro Lampung. Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala lima alternatif pilihan (skala likert). Dokumentasi diperoleh dari dokumen, buku, catatan dan website.

Teknik Analisa data bertujuan untuk menganalisa data yang didapat dari responden serta menguji beberapa hipotesis yang sudah diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskripsi merupakan analisis yang dilakukan agar mengetahui pengaruh kualitas layanan IBS Mobile terhadap kepuasan anggota /nasabah.

2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi berganda adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan
- α = Intersep
- β = Koefisien Regresi
- X = Kualitas Layanan IBS Mobile
- e = Residual atau eror

¹⁹ Saddat Nasution, *Metode Research : Penelitian Ilmiah* (Bandung: Bumi Aksara, 2014). h. 20

C. Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi Data Responden

Tabel 1 Daftar Data Responden

No	Karakteristik Responden	Presentase
1	Jenis Kelamin	
	a. Laki-laki	40%
	b. Perempuan	60%
2	Usia	
	a. <25 tahun	25%
	b. 25-34 tahun	50%
	c. 34-40 tahun	10%
	d. > 40 tahun	10%
3	Pendidikan	
	a. SD	-
	b. SMP	-
	c. SMA	25%
	d. Diploma	-
	e. Sarjana (S1,S2,S3)	75%
4	Pekerjaan	
	a. Pelajar/Mahasiswa	
	b. Pegawai Swasta	
	c. PNS/TNI	
	d. Wiraswasta	
	e. Ibu Rumah Tangga	

Sumber : data olahan

Data hasil penelitian dari sejumlah 20 responden sebagai sampel dengan menyebarkan kuesioner secara online yang berpartisipasi dan menjawab pertanyaan secara penuh. Kuesioner yang disebar berisi karakteristik responden seperti jenis kelamin, usia, Pendidikan dan pekerjaan. Dari data karakteristik tersebut terdapat 8 orang responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah presentase 40% dan 12 orang responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase 60%. Usia responden dibawah 25 tahun dengan presentase 25%, usia 25-34 tahun dengan jumlah presentase 50%, usia 34-40 tahun dengan jumlah presentase 10%, usia lebih dari 40 tahun dengan presentase 15%. Responden berpendidikan Sarjana (S1,S2,S3) jumlah presentase 75%, pendidikan SMA dengan jumlah presentase 25% dan tidak seorangpun yang berpendidikan SD,SMP, Diploma dengan jumlah presentase 0%. Responden yang bekerja sebagai pegawai swasta dengan jumlah presentase 75%, responden yang berstatus sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah presentase 25% dan tidak ada seorangpun yang bekerja sebagai PNS/TNI, Wiraswasta, Ibu Rumah Tangga dengan jumlah presentase 0%.

2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pada bagian ini telah di uji validitas dan reliabilitas instrumen, yang mana instrumen pada penelitian sangat menentukan kualitas data yang diperoleh. Berdasarkan pengelolaan data tersebut, item pertanyaan pada semua variabel Y (kepuasan nasabah) dan X (kualitas layanan IBS Mobile) yang digunakan menunjukkan semuanya valid,

sebab r hitung $>$ r tabel. Kemudian untuk semua variabel X dan Y dalam penelitian ini reliabel, hal tersebut dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha $>$ r table.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak.

Tabel 2 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		20
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.96095236
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.084
	Negative	-.098
Test Statistic		.098
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Berdasarkan uji normalitas pada gambar 1 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi *Kolmogorov-smirnov* yaitu sebesar 0.200 lebih besar jika dibandingkan dengan taraf signifikansi 0,05 atau $\text{sig} > 0,05$, hal tersebut menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini telah berdistribusi dengan normal dan model regresi layak digunakan.

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada ketidaksamaan variasi residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Untuk menguji heteroskedastisitas dalam penelitian ini digunakan uji *Glejser* dengan ketentuan jika koefisien signifikansi $>$ 0.05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sebaliknya jika koefisien signifikansi $<$ 0.05 maka terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 3 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.257E-15	2.250		.000	1.000
	Kualitas Layanan IBS Mobile	.000	.023	.000	.000	1.000

a. Dependent Variable: Abs_Res

Hasil pengujian pada SPSS menunjukkan bahwa variabel independen mempunyai nilai signifikansi $>$ 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi adanya heteroskedastisitas.

5. Hasil Regresi Linear Sederhana

Tabel 4 Hasil Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3.383	2.250		-1.503	.150
Kualitas Layanan IBS Mobile	.204	.023	.898	8.678	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Hasil regresi yang ditunjukkan pada gambar 4 maka dapat dibentuk persamaan sebagai berikut :

$$Y = -3.382789 + 0.203591 X + e$$

$$\text{Kepuasan Anggota} = -3.382789 + 0.203591 * \text{Kualitas Layanan IBS Mobile} + e$$

Dari model regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1% kualitas layanan IBS Mobile dapat meningkatkan kepuasan anggota sebanyak 0.203591%.

6. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Uji koefisien determinasi (R^2) bisa didefinisikan sebagai presentase dari total variasi variabel dependen Y yang dijelaskan oleh garis regresi (variabel independen X)

Tabel 5 Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.898 ^a	.807	.796	.98728

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan IBS Mobile

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Gambar 4 menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.807090. Hal ini menerangkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan sebesar 80,70% terhadap variabel dependen, sedangkan untuk sisanya sebesar 19,30% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam persamaan regresi tersebut.

b. Uji F

Uji Simultan (uji F) dilakukan untuk mengetahui kelayakan model regresi linier sederhana sebagai alat analisis dalam penelitian yang menguji pengaruh variable bebas terhadap variable terikat. Jika nilai F hitung lebih kecil dari F tabel maka model ini layak. Uji simultan bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variable bebas yang dimasukkan dalam model penelitian mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat secara bersamaan.

Tabel 6 Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	73.405	1	73.405	75.308	.000 ^b
	Residual	17.545	18	.975		
	Total	90.950	19			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan IBS Mobile

Nilai F-hitung pada gambar 5 sebesar 0.000000 lebih kecil dari nilai signifikansi dengan nilai α yang ditetapkan (0,05) atau 5%. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang menyatakan bahwa kualitas layanan IBS Mobile berpengaruh terhadap kepuasan anggota/nasabah KSP-PS BMT Artha Buana Metro.

Pada gambar 5 menunjukkan bahwa variabel X (kualitas layanan IBS Mobile) memiliki nilai probabilitas lebih kecil dari α 5% ($0.0000 < 0.05$), maka hipotesis yang menyatakan bahwa secara parsial kualitas layanan IBS Mobile berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota/nasabah di KSP-PS BMT Artha Buana Metro dapat diterima. Koefisien pada variabel menunjukkan arah positif sehingga kualitas layanan IBS Mobile memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan anggota.

7. IBS Mobile

Berikut tampilan aplikasi IBS Mobile pada KSP-PS BMT Artha Buana Metro

Gambar 1 IBS Mobile



Aplikasi IBS Mobile tersebut dapat di download melalui google playstore pada system android. Setelah di download dan di instal kemudian nasabah melakukan registrasi dengan dibantu oleh *Customer Service* yang ada di kantor KSP-PS BMT Artha Buana. Setelah registrasi selesai maka nasabah langsung dapat menggunakan atau melakukan transaksi pada aplikasi IBS Mobile tersebut. Pada gambar 1 menunjukkan tampilan awal ketika sudah melakukan login dan untuk melihat informasi semua jenis tabungan yang nasabah miliki, pada gambar nasabah memiliki 2 jenis tabungan yaitu simpanan Pendidikan dan simpanan haji dan umroh.

Gambar 2 Menu IBS Mobile

Tampilan gambar 2 adalah menu Pembelian, anggota dapat melakukan pembelian PLN Prepaid (token listrik), pembelian pulsa dan voucher data, bahkan untuk Topup Gopay dan OVO pun sudah tersedia. Selanjutnya untuk menu Pembayaran, pada menu pembayaran ini anggota dapat melakukan pembayaran E-commerce, PLN Postpaid (tagihan listrik), tagihan Telkom, tagihan lain, BPJS, pembayaran lain, menu pembayaran gerai dan tagihan PDAM. Selain dapat melakukan pembelian dan pembayaran, pada aplikasi IBS Mobile juga dapat melakukan transfer baik transfer antar anggota, antar koperasi bahkan dapat melakukan transfer ke semua jenis rekening bank yang ada di Indonesia.

Gambar 3 Call Center IBS Mobile

Gambar 3 terdapat menu “Hubungi Kami”, menu tersebut digunakan untuk membantu anggota dalam menyampaikan keluhan, saran atau pertanyaan terkait dengan masalah transaksi di IBS Mobile. Terdapat 3 nomor Call Center yang dapat dihubungi oleh anggota yaitu dapat melalui sms center, email maupun whatsapp.

Berdasarkan hasil regresi yang telah penulis lakukan, maka artikel ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abu Umar Fauzi tentang mengukur pengaruh kualitas layanan model CARTER terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah di Indonesia, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan model CARTER memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah di Indonesia.²⁰ Artikel ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang berbasis teknologi yang difasilitasi oleh KSP-PS BMT Artha Buana Metro melalui IBS Mobile memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan

²⁰ Fauzi, “Mengukur pengaruh kualitas layanan model CARTER terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah Indonesia.” h. 20

anggota/nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistic yaitu pada Nilai F-hitung sebesar 0.000000 lebih kecil dari nilai signifikansi dengan nilai α yang ditetapkan (0,05) atau 5%. Dengan adanya IBS Mobile dimasa pandemi covid-19 ini sangat membantu dan memudahkan anggota/nasabah untuk melakukan transaksi online tanpa harus datang langsung ke kantor KSP-PS BMT Artha Buana Metro mengingat adanya himbauan untuk tetap jaga jarak dan larangan berkerumun. Selain itu dengan berkembangnya teknologi, masyarakat lebih tertarik dengan layanan yang cepat dan mudah. Kepuasan terhadap layanan IBS Mobile ini akan berdampak pada bertambahnya anggota/nasabah yang menggunakan layanan tersebut. Layanan yang memudahkan anggota/nasabah untuk melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja akan menimbulkan promosi maupun informasi ajakan dari satu nasabah kepada nasabah yang lainnya. Begitu juga dengan KSP-PS BMT Artha Buana Metro akan meningkatkan lagi kualitas layanan berbasis teknologi ini agar tetap memberikan pelayanan yang terbaik untuk para anggota/nasabahnya.

D. Simpulan

Hasil penelitian dengan menggunakan dimensi pengukuran kualitas layanan yaitu CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, Responsiveness*) bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota/nasabah pengguna IBS Mobile di KSP-PS BMT Artha Buana Metro. Hasil uji statistik dan analisis regresi menghasilkan nilai koefisien determinasi sebesar 80.70%. Koefisien pada variabel menunjukkan arah positif sehingga kualitas layanan IBS Mobile memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Nilai koefisien kualitas layanan menghasilkan angka 0.203591, hal tersebut menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1% kualitas layanan IBS Mobile dapat meningkatkan kepuasan anggota sebanyak 0.203591%.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner yang mana pada mulanya akan mengambil sampel sebanyak 50 responden, namun dengan keterbatasan waktu dan kurangnya informasi anggota pengguna IBS Mobile maka penelitian ini hanya memperoleh sebanyak 20 responden yang dilakukan secara online melalui *google form*. Penulis berharap untuk peneliti berikutnya mendapat lebih banyak jumlah responden yang menggunakan IBS Mobile.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Fauzi, Abu Amar. "Mengukur pengaruh kualitas layanan model CARTER terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah Indonesia." *Journal of Business & Banking* 6, no. 2 (1 Februari 2019). <https://doi.org/10.14414/jbb.v6i2.718>.
- Harahab, Zakaria. "Pengaruh Pelayanan M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank SYariah Mandiri Kota Prabumulih." *Islamic Banking : Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah* 6, no. 1 (2020): hlm. 18. <https://doi.org/DOI.10.36908/isbank>.
- Hariansyah, Fajar Akbar, Niken Hendrakusma Wardani, dan Admaja Dwi Herlambang. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan

- Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon.” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 3 (2019): hlm.9.
- Hasan Ridwan, Ahmad. *Manajemen Baitul Mal wa Tamwil*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- IBS Mobile. <https://www.ussi-software.com>, 9 November 2020. <https://ussi-software.com/product-services/ibs-e-channel/ibs-mobile/>.
- Kasmir, Kasmir. *Pemasaran Bank*. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group, 2010.
- M. Iqbal, Hasan. *Pokok Pokok Metodologi Penelitian & Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2002.
- Mallat, Niina, Matti Rossi, dan Virpi Kristiina Tuunainen. “Mobile Banking Services.” *Communications of the ACM* 47, no. 5 (Mei 2004): hlm.42-46. <https://doi.org/10.1145/986213.986236>.
- Nasution, Saddat. *Metode Research : Penelitian Ilmiah*. Bandung: Bumi Aksara, 2014.
- Nurahmadi Harish, Irfan. “Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah.” Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2017.
- Nurdin, Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani Nurfitriani, dan Abdul Jalil. “Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu).” *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (22 Juni 2020): hlm.19. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>.
- Nurjannah, Siti. “Aplikasi Ceria Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Anggota Di Kspps Bmt Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah.” Institut Agama Islam Negeri Metro, 2019.
- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.” *Journal of Marketing* 49 (1985): 41–50.
- Riduwan. *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Rizal, Syamsul, dan Munawir. “Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile.” *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi* 1, no. 2 (2017): hlm.11.
- Saifuddin, Azwar. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2011.
- Sekar Putri, Raysa. “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Semarang.” Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo, 2019.
- Sudirman, I Made Stevana Adi Santhika, dan I Gusti Agung Ketut Gede Suasana. “Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, Dan Loyalitas Nasabah Internet Banking Di Kota Denpasar.” *INOBISS: Jurnal*

Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia 1, no. 4 (1 Juni 2018): hlm.16.
<https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i4.52>.

Sugiyono, Sugiyono. *Metode Pendekatan Bisnis: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung, 2009.