

**PENGARUH EASY TO USE DAN E-TRUST TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DENGAN CITRA BANK SEBAGAI
MEDIASI
(STUDI KASUS : MOBILE BANKING BANK BNI DI KOTA
PADANG)**

Miftahul Jannah¹⁾, Reni Yuliviona²⁾

Prodi Manajemen, Fakultas ekonomi bisnis, Universitas Bung Hatta

Email:miftahuljannaahh57@gmail.com²⁾reniyuliviona@bunghatta.ac.id

PENDAHULUAN

Pada saat ini teknologi informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat, kemajuan teknologi informasi juga sangat berdampak bagi pebisnis salah satunya pada sektor Bank dalam melayani nasabah [1]. Dengan adanya teknologi informasi pada sektor bank hampir seluruh mekanisme pelaksanaan dan pemrosesan data di selesaikan oleh teknologi informasi. [2]. Bentuk bagian perbankan yang menggunakan teknologi informasi(TI) adalah mobile banking Berupa aplikasi untuk mempermudah layanannya dan mempermudah dalam bertransaksi bagi nasabah hanya lewat smarphone saja dan dimana saja tidak perlu ke kantor bank.[3]. Menurut Nawangasari & Putri, (2020) Bank BNI adalah bank yang menyediakan layanan berupa Aplikasi *mobile banking BNI* untuk memberi kepuasan kepada nasabah dalam bentuk mempermudah nasabahnya dalam mekanisme pelaksanaan dan pemrosesan data yang dapat di selesaikan dengan mudah dan mempermudah nasabahnya untuk bertransaksi di manapun dan kapan pun [4]. Bank BNI juga memberikan layanan yang tidak hanya untuk bertransaksi dengan sesamanya tapi juga bisa bertransaksi dengan bank lain dalam dunia perbankan. mobile banking BNI memberikan layanan seperti, transaksi informasi saldo, transfer, pembelian pulsa, dan lain-lain dengan aman, mudah, dan cepat, serta dapat di akses di mana saja selama 24 jam. Hanya dengan mengakses melalui smartphome, sehingga nasabah tidak perlu keluar rumah untuk bertransaksi pada mesin ATM.[5]. berdasarkan data dilihat bahwa index mobile banking BNI masih jauh di bawah dengan peringkat ke empat dan m-BCA berada di peringkat paling tinggi. BNI mobile index persentasenya sangat jauh tertinggal di dibandingkan m-BCA dengan terus naik sedangkan BNI mobile mengalami naik turun dan berada di bawah m-BCA , BRI Mobile, dan m-Banking Mandiri.tetapi BNI mobile masih di atas CIMB Niaga Mobile [6]. untuk melihat fenomena masalah kepuasan nasabah mobile banking bank BNI di kota padang maka dilakukan *survey* awal mengenai kepuasan nasabah mobile banking BNI, yang di isi

oleh 30 orang melalui *google form*, makadidapatkan hasil dari survey awal dengan rata-rata persentase 67,4% yang artinya burnout berada pada kategori cukup puas sampai puas, diasumsikan berasal dari kepuasan nasabah Fenomena ini menjadisebuah topik yang menarik untuk dibahas karna minimnya penelitian, pembahasankepuasan nasabah *mobile banking* bank BNI. Diharapkan penelitian ini mampu memberikan manfaat sebagai tambahan referensi yang dipergunakan untuk bahan perbandingan dan kerangka acuan untuk permasalahan yang sejenisserta dapat memberikan informasi kepada bank BNI agar dapat memenuhi tingkat kepuasan nasabah

METODE

Penelitian ini tergolong dalam jenis penelitian kuantitatif, analisis deskriptif diperlukan agar mengetahui tingkat capain responden (TCR), SEM-PLS digunakan sebagai alat pengolahan data dan pengujian hipotesis, maka dari itu diperlukannya lah prosedur Measurement Model Assesment (MMA) yang berfungsi sebagai uji validitas, reliabilitas dan uji diskriminan, selanjutnya dilakukan uji R Square dan Q Square, dan untuk pengujian hipotesis digunakan prosedur Structural Model Assesment (SMA). pengguna Mobile banking BNI di kota padang dijadikan sebagai populasi dalam penelitian ini. Variabel kemudahan (*Easy to use*) dan kepercayaan (*e-trust*) dijadikan sebagai independen dan kepuasan nasabah sebagai dependen, dengan citra bank sebagai variabel mediasi (*intervening*). Teknik pengambilan sample dengan ciri-ciri tertentu yang ditetapkan oleh peneliti yang kemudian dikenal sebagai *purposive sampling* [7]. Ciri-ciri yang di pakai yaitu Nasabah bank BNI yang menggunakan BNI mobile banking. Berdomisili di kota Padang. Telah menggunakan lebih dari tiga bulan aplikasi mobile banking BNI. Usia > 17 tahun . Sampel diambil sebanyak 82 responden di hitung berdasarkan perhitungan (Sugiyono 2013)[7] jumlah variabel di kali 20. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah 82 kali dari variabel yang diteliti, terdapat 4 variabel (*easy to use* , *e-trust*, citra bank, kepuasan nasabah) maka jumlah variabel dikali

20 = 80. Dikarenakan adanya resiko kesalahan sebesar 5% maka sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah 82 responden. [7]. Instrumen yang digunakan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Alat pengujian struktural yang dilakukan untuk mengetahui variabel eksogen terhadap variabel endogen secara umum disebut sebagai *Structur Model Assessment (SMA)*. Pengujian Hipotesis PLS bergantung pada prosedur *bootstrapping* non parametrik untuk menguji signifikansi koefisiensinya oleh [8]. Menurut [9] Uji signifikansi dipercaya untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas yang dilakukan melalui *bootstrapping*. Prosedur *bootstrapping* memiliki ketentuan bahwa hipotesis diterima jika dilihat dari T statistic dan P value. Jika suatu variabel eksogen terhadap variabel endogen memiliki T statistic > 1,96 dan P value < 0,05, maka dapat diartikan bahwa variabel eksogen berpengaruh terhadap variabel endogen, dan sebaliknya oleh [8].

Tabel 1 : Indirect Effect

	Original Sample	T Statistic	P Values	Keterangan
Easy To Use -> Kepuasan Nasabah	-0,008	0,054	0,957	Ditolak
Easy To Use -> Citra Bank	0,635	6,767	0,000	Diterima
E-Trust -> Kepuasan Nasabah	-0,032	0,189	0,850	Ditolak
Etrust -> Citra Bank	0,326	3,357	0,001	Diterima
Citra bank ->Kepuasan Nasabah	0,944	7,730	0,000	Ditolak

Berdasarkan Tabel 1. Diatas terlihat bahwa nilai original sample memiliki pengaruh arah yang positif yaitu 0,635 (easy to use ke citra bank), 0,326 (e-trust ke citra bank), 0,944 (citra bank ke kepuasan nasabah). original sample tidak memiliki pengaruh, arahnya negatif yaitu -0,008 (easy to use ke kepuasan nasabah), -0,032 (e-trust ke kepuasan nasabah), Kemudian terlihat juga bahwasanya easy to use tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan melihat T Statistik 0,054 belum >1,96 dan nilai P Values 0,957 belum <0,05, easy to use berpengaruh terhadap citra bank dengan melihat T Statistik 6,767 sudah >1,96 dan nilai P Values 0,000 sudah <0,05, e-trust tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan melihat T Statistik 0189 belum >1,96 dan nilai P Values 0,850 belum <0,05. e-trust berpengaruh terhadap citra bank dengan melihat T Statistik 3,357 sudah >1,96 dan nilai P Values 0,001 sudah <0,05, citra bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan melihat T Statistik 7,730 sudah >1,96 dan nilai P Values 0,001 sudah

untuk memperoleh data menggunakan kusioner dengan skala likert lima jawaban.

<0,05.

Tabel 2 : Indirect Effect

	Original Sample	T Statistic	P Values	Keterangan
Easy to use ->citra bank	0,600	4,831	0,000	Diterima
->kepuasan nasabah				
E-Trust -> Citra Bank	0,308	3,071	0,002	Diterima
->kepuasan nasabah				

Berdasarkan Tabel 2. diatas memperlihatkan citra bank sebagai pemediasi hubungan antara easy to use dengan kepuasan nasabah berpengaruh secara positif dengan melihat nilai original sample sebesar 0,600. sehingga citra bank memediasi hubungan antara easy to use dengan *kepuasan nasabah* . dan citra bank sebagai pemediasi hubungan antara etrust dengan kepuasan nasabah berpengaruh secara positif dengan melihat nilai original sample sebesar 0,308. sehingga citra bank memediasi hubungan antara e-trust dengan kepuasan nasabah . Hasil pengujian citra bank memediasi hubungan antara easy to use dan kepuasan nasabah di atas juga menampilkan nilai T statistic 4,831 dan P values 0,000 yang dapat diartikan bahwasanya easy to use berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan nasabah. Dan hasil pengujian citra bank memediasi hubungan antara etrust dan kepuasan nasabah di atas juga menampilkan nilai T statistic 3,071 dan P values 0,002 yang dapat diartikan bahwasanya e-trust berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan nasabah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan telah melalui tahap pengolahan data maka ditemukanlah bahwa easy to use dan e-trust tidak berpengaruh (negatif) dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah , easy to use dan e-trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra bank , dan citra bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. pengaruh citra bank yang di prediksi memiliki pengaruh tidak langsung terbukti memediasi hubungan antara easy to use dan kepuasan nasabah, pengaruh citra bank yang di prediksi memiliki pengaruh tidak langsung terbukti memediasi hubungan antara e-trust dan kepuasan nasabah, dan citra bank menjadi peran penting agar naik nya tingkat kepuasan nasabah .

Penelitian ini masih jauh dari kata kesempurnaan maka untuk penelitian selanjutnya disarankan dapat memperluas sampel, dan menambahkan beberapa variabel baru.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arikunto, A. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT Rineka Cipta.
- [2] Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- [3] kotler & keller. (2009). *manajemen pemasaran* (Maulana & Hardani (ed.); 13th ed.). erlangga.
- [4] Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55–63.
- [5] Schiffman dan Kanuk. 2008. *perilaku konsumen*. Edisi 7. Jalarta: Indeks
- [6] Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (19th ed.). Alfabeta, CV.
- [7] Zhao, X., Lynch Jr, J. G., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny : Myths and Truths about Mediating Analysis. *Journal of Consumer Research*, 3(7), 197–206.