

Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia

Comparative study: mobile banking service quality of BRI Syariah and Bank Syariah Indonesia

Muhammad Zulvan Jamal Ramadhan

Program Studi Manajemen Keuangan Syariah, UIN Sunan Gunung Djati Bandung

E-mail: muhammadzulvanjr@gmail.com

Vemy Suci Asih

Program Studi Manajemen Keuangan Syariah, UIN Sunan Gunung Djati Bandung

E-mail: just.vey@uinsgd.ac.id

Abstract: *The purpose of this study is to show whether or not there is a difference in the quality of the value of mobile banking at BRI Syariah and Bank Syariah Indonesia. In this study, quantitative techniques were used by straddling a sample of 35 respondents where customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) Ex. Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) KCP Sumedang Tanjungsari 2 which responded to the quality of mobile banking services between before and after becoming Bank Syariah Indonesia (BSI). The indicator of the quality of the mobile banking service used is a questionnaire or questionnaire distributed in this study, while checking the hypothesis using a free sample t test. Judging from the results of analyzing the data, it can be seen the average value of mobile banking services at Bank Syariah Indonesia > the average value of mobile banking services at BRI Syariah. It can be concluded that the quality of mobile banking services felt by customers at Bank Syariah Indonesia is better than BRI Syariah, while judging by the results of the free sample t-test data, this study did not get a significant difference between mobile banking services at BRI Syariah and Islamic Banks. Indonesia.*

Keywords: *information technology, mobile banking, Islamic banking, service quality*

1. Pendahuluan

Di era saat ini perkembangan teknologi informasi menunjukkan peningkatan yang cukup pesat seiring dengan kemajuan dan perkembangan zaman. Adanya perkembangan teknologi informasi dapat dirasakan disemua lini dan sendi manusia, baik individu maupun kelompok (badan). Teknologi informasi merupakan teknologi yang diterapkan untuk pengolahan data keuangan atau pengolahan data dalam pelayanan jasa perbankan, sehingga sektor ekonomi mampu berkembang secara efektif dan efisien (Putri, Liberty, & Aisyah, 2021). Teknologi informasi merupakan faktor penting dalam dunia bisnis atau dunia perbankan. Oleh karena itu, teknologi informasi digunakan dapat memberikan pelayanan dan kenyamanan lebih baik untuk para pelanggan (*customer*). Bank menyediakan sarana berbasis teknologi informasi dalam layanan transaksi perbankan dapat disebut *mobile banking* (Wardhana, 2015). Tujuan terpenting dari pertumbuhan teknologi informasi yaitu untuk menciptakan masa depan yang lebih baik, mudah, murah, cepat, dan aman bagi manusia. Kalimat ini mencatat bahwa perkembangan teknologi yang maju pada masa sekarang telah memungkinkan orang untuk melakukan transaksi tanpa harus bertemu langsung atau berinteraksi secara tatap muka.

Keberadaan lembaga keuangan menduduki posisi yang sangat strategis untuk memenuhi

kebutuhan investasi dan modal kerja di sektor riil dengan para pemilik modal (Setyabudi, Utami, & Wibowo, 2017). Bank hadir selaku lembaga keuangan yang memiliki peran paling mendasar menghimpun dana masyarakat dan mendistribusikan kembali kepada masyarakat (Hemansyah, 2005). Meningkatnya penggunaan internet semakin mempermudah *digital banking* untuk terus berkembang di era modern saat ini khususnya di lembaga keuangan perbankan syariah.

Layanan *Mobile banking* hadir sebagai salah satu layanan yang berbasis teknologi informasi yang ditawarkan oleh Bank. Adanya tingkat permintaan nasabah bank untuk layanan ini yang dirasakan, sama seperti layanan ATM serta SMS *banking*. Dengan ketentuan *mobile banking* ini hadir untuk nasabah yang ingin merasakan layanan cepat, aman, nyaman murah, sedia setiap waktu dimanapun kapanpun dan dapat diakses melewati perangkat *mobile* yang nasabah miliki. Layanan *mobile banking* ini dapat menyediakan semua tuntutan tersebut. (Abdul dan Mulkan, 2020). *Mobile banking* merupakan salah satu cara utama bagi bank untuk menawarkan pelayanan yang lebih baik dan menyediakan beragam jenis layanan mobile banking yang mempermudah nasabah untuk bertransaksi perbankan. Cara terbaik untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan adalah dengan menawarkan layanan perbankan yang menarik kepada nasabah.

Adapun tingkat kepuasan nasabah merupakan respon atas terpenuhinya kebutuhannya. Dari pernyataan tersebut, kata “keistimewaan” digunakan untuk menggambarkan rasa nyaman yang terkait untuk terpenuhinya suatu kebutuhan, termasuk terpenuhinya kebutuhan yang ekspektasinya melebihi sebuah harapan (Barnes, 2003). Hal tersebut menunjukkan bahwa terpenuhinya tersebut menciptakan kenyamanan dan keamanan yaitu kepuasan. Kepuasan diartikan juga selaku keadaan dalam diri manusia yang berhasil menemukan sesuatu harapan yang sangat diinginkan tercapai.

Kualitas layanan menjadikan point utama yang menjadikan ukuran tingkat kepuasan nasabah. Jika kinerja tidak berhasil mencapai harapan nasabah, oleh sebab itu nasabah akan merasa kurang puas akan kinerja yang tidak sesuai harapan. Sedangkan jika kinerja melebihi harapan nasabah, maka nasabah akan merasa sangat puas dan senang (Kotler & Keller, 2009). Oleh karena itu, wajar jika lembaga perbankan mampu memberikan kualitas layanan terbaik untuk memperoleh keunggulan kompetitif dibandingkan bank lain. Perbankan syariah yang meningkat keberadaannya mengakibatkan adanya persaingan antar bank syariah yang sangat ketat. (Putri, 2016).

Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) adalah suatu lembaga keuangan syariah BUMN yang lebih memperhatikan perkembangan kualitas layanan perbankan berdasarkan dengan prinsip syariah. BRI Syariah mengubah aktivitas usaha yang tadinya beroperasi secara konvensional membentuk perbankan menyesuaikan dengan prinsip syariah islam. BRI Syariah menduduki satu dari delapan anak usaha yang BRI miliki. Sesuai namanya, BRI Syariah bergerak di bidang keuangan syariah (Rahmad, 2020). Tak kalah dengan konvensionalnya BRI syariah menghadirkan sistem layanan perbankan berbasis teknologi. Hal ini terlihat dengan mendatagkan sistem layanan perbankan yaitu BRI Syariah *mobile banking*. Hal ini menjadikan sebuah perkembangan terbaru dari aplikasi BRI Syariah *mobile banking* tyang terdapat mengalami peningkatan dapan jumlah penggunaanya dari tahun-ketahun.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil merger dari tiga bank ialah Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS), serta Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS). Penggabungan ini akan mempertemukan ketiga Bank Syariah tersebut guna menawarkan pelayanan yang lebih lengkap dan cakupan yang lebih luas, serta kapasitas permodalan yang jauh lebih baik diharapkan akan bisa memajukan pasar keuangan syariah di Indonesia yang mempunyai potensi besar. Hal ini didukung perusahaan induk (Mandiri, BNI, dan BRI) serta adanya komitmen dengan pemerintah melewati kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia (BSI) didukung agar mendapatkan daya bersaing dalam tingkat global (Alfan, 2021). Dalam perkembangannya BSI menghadirkan sistem layanan perbankan berbasis teknologi yaitu *mobile banking*, yang merupakan faktor utama dalam kemajuan teknologi sehingga dapat memudahkan nasabahnya dalam

melakukan transaksi perbankannya.

Semenjak penggabungan tiga bank tersebut adalah strategi pemerintah Indonesia menjadi suatu pusat keuangan syariah di dunia. Oleh karena itu, dampak pergantian sistem *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) ini sebagai suatu pertimbangan tingkat kepuasan layanan pada nasabah yang memakai fasilitas *mobile banking* di bank sebelumnya. Dari hal tersebut penulis tertarik mengambil judul penelitian yaitu “Perbandingan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Pada BRI Syariah dan Bank Syariah”. Penelitian untuk mengukur perbandingan tingkat kualitas layanan *mobile banking* dari perspektif nasabah.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk kategori penelitian kepustakaan dan empiris yang dipadukan pendekatan deskriptif dan kuantitatif. Objek dari penelitian ini berfokus pada kualitas layanan *mobile banking* dari sudut pandang nasabah. Sedangkan subjek penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Ex. Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) KCP Sumedang Tanjungsari 2, yang menggunakan layanan *mobile banking*. Sumber data penelitian serta teknik pengambilan dan pengumpulan data diperoleh dari studi kepustakaan dan survey atas 35 nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Ex. Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) KCP Sumedang Tanjungsari 2, Responden tersebut akan menanggapi perbandingan nilai layanan BRIS *Mobile Banking* dan BSI *Mobile Banking*.

Adapun penelitian ini memakai teknik *purposive sampling* yang dimana pengumpulan data sampel. *Purposive sampling* merupakan teknik pemilihan sampel yang mempertimbangkan dari suatu populasi (Sugiyono, 2008). Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan data kuisisioner secara personal (*Personally Administered Questionnaires*). Pengumpulan data dilakukan memakai angket tertutup, ialah angket yang digunakan untuk memperoleh data responden perihal kualitas layanan *mobile banking* di Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) dan Bank Syariah Indonesia (BSI). Kuesioner yang dibuat memerlukan skala 1 sampai 5 (*Continuous Rating Scale*).

Penelitian komparatif merupakan sejenis penelitian deskriptif berusaha menemukan jawaban sebab-akibat yang mendasar, dengan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan munculnya atau berkembangnya suatu fenomena tertentu (Nazir, 2005). Dalam penelitian ini memakai instrumen nilai layanan yang dikemukakan oleh Gummesson dan Lovelock (2004) yaitu *speed*, *security*, *accuracy* serta *trust* memahami seberapa besar kualitas layanan *mobile banking* pada BRIS dan BSI. Percobaan hipotesis memakai uji t sampel bebas (*t-test independent sample*) dengan tujuan dapat memahami apakah terdapat atau tidak perbedaan nilai layanan BRIS *Mobile Banking* dan BSI *Mobile Banking* dari perspektif nasabah.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₀ : Tidak adanya perbedaan kualitas layanan *mobile banking* pada BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia.
H_a : Adanya perbedaan kualitas layanan *mobile banking* pada BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan inti pokok permasalahan dalam penelitian ini maka, memperoleh hasil dari analisis deskriptif variabel dan pengujian hipotesis pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Asumsi Responden Variabel Kualitas Layanan BRIS *Mobile Banking*

		BRI Syariah			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tanggapan Responden	Rendah	4	11.4	11.4	11.4
	Sedang	21	60.0	60.0	117.1
	Tinggi	10	28.6	28.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Tabel diatas memperlihatkan bahwa tanggapan responden BRIS *Mobile Banking* menunjukkan bahwa adanya tanggapan positif sebanyak 28,6% responden mengenai kualitas layanan BRIS *Mobile Banking*. Adapun 60% responden yang menanggapi biasa saja mengenai kualitas layanan BRIS *Mobile Banking*. Namun, 11,4% responden menanggapi negatif mengenai kualitas layanan BRIS *Mobile Banking*. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih adanya respon positif dari responden meskipun tidak banyak, akan tetapi adanya respon negatif dapat menjadikan suatu indikator permasalahan dari segi kualitas layanan *mobile banking*.

Tabel 2. Asumsi Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan BSI *Mobile Banking*

		Bank Syariah Indonesia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tanggapan Responden	Rendah	4	11.4	11.4	11.4
	Sedang	15	42.9	42.9	100.0
	Tinggi	16	45.7	45.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden BSI *Mobile Banking* menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan mengenai kualitas layanan BRIS *Mobile Banking* sebesar 45,7% positif, 42,9% menanggapi biasa saja, dan 11,4% responden menanggapi negatif mengenai kualitas layanan BSI *Mobile Banking*. Adanya respon negatif dapat menjadi indikator bahwa kualitas layanan *mobile banking* masih memiliki kekurangan.

Tabel 3. Uji Sampel Bebas

Group Statistics					
	Bank	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Variabel	BRI Syariah	35	3.71	1.017	.172
Kualitas Layanan	Bank Syariah Indonesia	35	3.89	1.132	.191

Berdasarkan dari hasil analisis deskriptif variabel pada tabel diatas, dapat diketahui hasil analisis hipotesis untuk uji t sampel bebas (*t-test independent sample*). Tabel tersebut juga menunjukkan bahwa nilai rata-rata kualitas layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia > nilai rata-rata kualitas layanan *mobile banking* pada BRI Syariah.

Di bawah ini merupakan tabel hasil analisis perbandingan kualitas layanan *mobile banking* antara BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia:

Tabel 4. Perbandingan Kualitas Layanan *Mobile Banking* BRIS dan BSI

Keterangan	BRI Syariah	Bank Syariah Indonesia
Analisis deskriptif	Kategori sedang	Kategori tinggi
Nilai rata-rata	Lebih kecil dari BSI	Lebih besar dari BRI Syariah

Hasil perbandingan tabel tersebut menunjukkan kualitas layanan *mobile banking* pada BRI Syariah berada pada kategori sedang. Sementara itu, pelayanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia menyatakan sangat baik atau berada pada kategori tinggi. Apabila ditinjau dari nilai rata-rata, nilai layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia yang dirasakan lebih baik bagi nasabah dibandingkan dengan BRI Syariah. Secara menyeluruh ditinjau dari perspektif nasabah terhadap nilai layanan *mobile banking* pada kedua bank ini memiliki nilai cukup baik dan positif. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, dapat diketahui bahwa layanan *mobile banking* terus meningkat sejalan dengan teknologi yang terus berkembang.

Tabel 5. Independent Samples Test

	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Equal variances assumed	2.127	.149	-.667	68	0.507	-.171	.257	-.685	.342
Equal variances not assumed			-.667	67.234	0.507	-.171	.257	-.685	.342

Berdasarkan hasil analisis pengerjaan data responden dalam tabel uji t sampel bebas, memperlihatkan tingkat signifikansi $0.507 > \alpha (0,05)$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menunjukkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai layanan *mobile banking* BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia. Responden menilai layanan dari BRI Syariah yang praktis dan memadai terus meningkat relatif memiliki kualitas yang sama ketika bank tersebut menjadi Bank Syariah Indonesia, sehingga perbedaan kualitas layanan *mobile banking* pada bank ini dirasa tidak signifikan.

4. Penutup

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan *mobile banking* pada BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia melalui pengujian uji t sampel bebas (*Independent Sample t test*) sangat jelas *Mean*/rata-rata tingkat kualitas layanan *mobile banking* pada BRI Syariah sebesar 3.71, dengan memperoleh t hitung $-0.667 < t\text{-tabel } 1.692$ dan nilai sig (*2-tailed*) $0.507 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dengan kata lain secara statistik tidak ada perbedaan antara nilai pelayanan *mobile banking* BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia, maka peneliti berpendapat bahwa layanan *mobile banking* BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia secara menyeluruh mempunyai nilai layanan yang baik. Dengan kata lain baik ini merupakan salah satu yang menghasilkan rasa keharuan dalam rasa puas, rasa senang, sesuai dan lainnya.

Daftar Pustaka

- Alfan. Noufal Rizqullah, “Analisis Penggabungan Tiga Bank BUMN Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia dari Segi Kinerja ,Keuntungan ,dan Kerugian”,
<https://www.kompasiana.com/alfannoufalrizqullah0874/60e41a29152510585b6339e2/analisispe-nggabungan-tiga-bank-bumn-syariah-menjadi-bank-syariah-indonesia-dari-segi-kinerja-keuntungan-dan-kerugian> diakses 17 Oktober 2021.
- Rahmad. Maulana, “BRI Sambut Baik Status BRI Syariah Sebagai Surviving Entity di Merger Bank

- Syariah Milik BUMN”,
<https://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/pr-01829297/bri-sambut-baik-status-brisyariah-sebagai-surviving-entity-di-merger-bank-syariah-milik-bumn> diakses 17 Oktober 2021.
- M. Nazir. (2005). Metodologi Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- McKechnie, Jean L. (1962). *Websters New Twentieth Century Dictionary*. New York: The World Publishing Company.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P & Keller, L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (Bob Sabran, Penerjemah). Jakarta: Penerbit Erlanga.
- Hermansyah. (2005). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- James Barnes. (2003). *Marketing, Terbitan pertama* (McGraw-Hill Ryerson Higher Education).
- Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia [Effect Of Mobile Banking (M-Banking) Service Quality On Customer Satisfaction In Indonesia]. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 10(2), 273–284.
- Putri Dwi Cahyani. (2019). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 152-153.
- Putri Lestari, Liberty, & Aisyah Sunarwan. (2021). Analisis SWOT Digital Banking di Bank BRI Syariah KCP Tulang Bawang Barat. *Jurnal Akuntansi dan Perbankan Syariah*, 4(1), 78.
- Setyabudi, I. K., Utami, S. S., & Wibowo, E. (2017). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah dengan Perbankan Konvensional (Studi Kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri dan PT. Bank Mandiri (Persero) Periode 2012-2016). *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 17(10), 543-557.
- Abdul Hafiz dan Mulkan. (2020). Manajemen Strategi Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri (BSM). *Jurnal Manajemen Dakwah*, 8(1), 71.