

## Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Transaksi Nasabah Pada Bank Mega Cabang Parepare

Ambar Setya Ningrum<sup>1)\*</sup>, Abdul Azis<sup>2)</sup>, Hernianti Harun<sup>3)</sup>, Fatimah<sup>4)</sup>, Darmawan<sup>5)</sup>

<sup>1)2)3)4)5)</sup> Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Parepare

<sup>1)</sup> [ambarsetya150@gmail.com](mailto:ambarsetya150@gmail.com)

### Abstrak

*Mobile Banking* adalah layanan bank melalui aplikasi di ponsel yang memudahkan transaksi seperti cek saldo, transfer, dan pembayaran secara cepat dan praktis. Sementara itu, kepuasan transaksi nasabah merujuk pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah setelah melakukan kegiatan perbankan, yang mencerminkan sejauh mana harapan nasabah terpenuhi melalui layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan mobile banking terhadap kepuasan transaksi nasabah pada Bank Mega Cabang Parepare. Mobile banking adalah layanan berbasis aplikasi yang memudahkan nasabah dalam melaksanakan berbagai transaksi secara efisien dan fleksibel. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dengan teknik pengambilan sampel secara acak (random sampling). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dari 100 responden dari 1000 populasi yang merupakan nasabah aktif Bank Mega. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif yang dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM), dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa penggunaan mobile banking memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan transaksi nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam mengakses layanan serta fleksibilitas waktu dalam bertransaksi berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan nasabah.

**Kata kunci:** Penggunaan Mobile Banking, Kepuasan Transaksi Nasabah

### Abstract

*Mobile Banking is a bank service through an application on a mobile phone that facilitates transactions such as checking saldo, transfers, and payments quickly and practically. Meanwhile, customer transaction satisfaction refers to the level of satisfaction felt by customers after conducting banking activities, which reflects the extent to which customer expectations are met through the services provided. This study aims to determine how much influence the use of mobile banking has on customer transaction satisfaction at Bank Mega Parepare Branch. Mobile banking is an application-based service that makes it easy for customers to carry out various transactions efficiently and flexibly. The approach used in this research is a quantitative approach, with random sampling techniques. Primary data was collected through questionnaires from 100 respondents from 1000 population who are active customers of Bank Mega. The type of data used is quantitative data analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) method, with the help of SmartPLS software version 4. The results indicated that the use of mobile banking has a positive and significant influence on customer transaction satisfaction. This finding shows that the ease of accessing services and the flexibility of time in transactions contribute to increasing customer satisfaction.*

**Keywords:** Mobile Banking Usage, Customer Transaction Satisfaction

### 1. PENDAHULUAN

Dalam era digital, kepuasan nasabah jadi salah satu tanda penting untuk melihat seberapa baik layanan bank. Kepuasan dalam bertransaksi menunjukkan seberapa jauh layanan bank bisa

memenuhi harapan nasabah, dan cepat dalam proses transaksi. Dengan meningkatnya ekspektasi nasabah terhadap kepraktisan layanan, bank dituntut untuk terus meningkatkan kualitas interaksi, terutama pada layanan berbasis teknologi seperti *mobile banking* (Mustaghfiros et al., 2025). Kepuasan dalam transaksi menjadi sangat penting karena berdampak langsung terhadap kesetiaan pelanggan. Nasabah yang merasakan kepuasan cenderung lebih berpeluang untuk menggunakan kembali layanan perbankan, serta menunjukkan tingkat toleransi yang lebih besar terhadap kekurangan kecil dalam pelayanan. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat mendorong nasabah untuk berpindah ke bank lain yang menawarkan layanan lebih baik. (Windi S. Aninam & Moses Akely, 2024)

Meningkatnya adopsi teknologi tidak serta-merta menjamin tingginya kepuasan nasabah. Meskipun *mobile banking* menawarkan berbagai keuntungan, masih ditemukan kendala dalam praktiknya, seperti kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, ketidakstabilan sistem, keterlambatan konfirmasi transaksi, hingga masalah keamanan data pribadi. Hal-hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan, bahkan menimbulkan rasa tidak percaya dari nasabah terhadap layanan digital perbankan. (Ashsifa, 2020). Teknologi telah menjadi pilar utama dalam membentuk wajah baru dunia bisnis modern. Inovasi *digital* telah mendorong perubahan mendasar dalam cara individu menjalankan aktivitas sehari-hari, termasuk dalam hal interaksi dan transaksi finansial. Perangkat seperti smartphone, komputer, dan koneksi internet kini tidak hanya memudahkan aktivitas komunikasi, tetapi juga turut merevolusi cara masyarakat mengelola keuangannya (Yudhanto et al., 2022).

Transformasi ini berdampak luas, tidak hanya pada perilaku individu, namun juga menuntut berbagai institusi, khususnya sektor perbankan, untuk terus beradaptasi, berinovasi, dan meningkatkan kualitas layanannya agar tetap kompetitif dan relevan di tengah perubahan zaman (Irsyad et al., 2024). Perkembangan teknologi di sektor jasa keuangan, khususnya perbankan, berlangsung sangat pesat sebagai respons terhadap tuntutan nasabah. Digitalisasi kini menjadi kunci dalam memperkuat daya saing industri perbankan. Layanan yang disediakan oleh lembaga keuangan harus efisien serta mampu memberikan pengalaman yang relevan dan memuaskan bagi pengguna (Rahmi et al., 2023). Salah satu bentuk nyata dari transformasi digital adalah munculnya layanan *mobile banking*, yaitu aplikasi perbankan yang dapat dioperasikan melalui perangkat seluler dan memungkinkan akses kapan pun serta di mana pun.

*Mobile banking* menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang cepat dan praktis. Melalui aplikasi yang terhubung langsung ke sistem bank, pengguna layanan dapat melaksanakan beragam aktivitas transaksi, antara lain pemindahan dana, pelunasan tagihan, serta memantau saldo dan histori transaksi secara cepat (Ardianto et al., 2024). Hal ini tentu memberikan nilai tambah yang besar, baik dari sisi kenyamanan maupun efisiensi operasional bank. Perlindungan hukum nasabah pengguna *mobile banking*, salah satunya yaitu Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 29 Ayat (4) bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan oleh bank. (Agung Budiarto & Pujiyono, 2021). Di tingkat global, regulasi seperti Payment Services Directive 2 (PSD2) di Uni Eropa dan pengawasan oleh Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) di Amerika Serikat menunjukkan keseriusan dalam menjamin keamanan layanan digital. (Budi Rahardjo, 2021). Organisasi internasional seperti Financial Action Task Force (FATF) juga berperan dalam penerapan kebijakan anti pencucian uang secara global (Farahwati, 2022).

Secara teoritis, adopsi teknologi dalam layanan keuangan dapat dijelaskan melalui Task Technology Fit adalah model yang dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson pada tahun 1995 untuk menjelaskan bagaimana teknologi dimanfaatkan dengan memeriksa antara kesesuaian teknologi dengan tugas atau kebutuhan penggunaan (Armanda et al., 2025). Teori ini juga memiliki landasan pada kombinasi Model Pemanfaatan Teknologi dan teori kinerja, di mana efektivitas teknologi bukan hanya bergantung pada tingkat adopsinya, tetapi juga pada seberapa baik teknologi tersebut dapat digunakan. Dalam konteks *mobile banking*, jika aplikasi mudah digunakan, praktis dan memberikan manfaat nyata bagi nasabah maka tingkat penggunaannya cenderung akan meningkat. Di Indonesia, peningkatan penggunaan internet dan *smartphone* turut mendorong pertumbuhan *mobile banking*. Pada tahun 2023, total nilai transaksi perbankan digital

mencapai Rp58.478,24 triliun dan diperkirakan akan naik menjadi Rp63.803,77 triliun pada tahun 2024. (Bank Indonesia, 2018) Namun, tantangan seperti keamanan data, kepercayaan pengguna, dan gangguan teknis masih menjadi kendala yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah.

Dari aspek yuridis, regulasi nasional telah mendukung pengembangan layanan perbankan digital, sebagaimana tercantum dalam POJK No. 12/POJK.03/2018 dan PBI No. 22/20/PBI/2020 mendukung pengembangan layanan digital yang aman, nyaman dan efisien serta memudahkan pengguna (Jefry Tarantang, Syawaliah, 2023). Dengan adanya regulasi ini, transformasi digital di sektor perbankan nasional semakin terarah sehingga pengguna merasa terlindungi ketika memakai layanan *mobile banking*. Persaingan digital mendorong pertumbuhan bank untuk terus berinovasi. *Mobile banking* kini menjadi strategi utama transformasi digital di sektor perbankan (Putri et al., 2024). Layanan ini tak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mendukung pertumbuhan lembaga keuangan melalui kemudahan transaksi. (Husni Shabri, 2022). Inovasi seperti pembukaan rekening, pendaftaran layanan, hingga penutupan rekening secara daring menjadi indikator kualitas layanan digital (Manalu et al., 2024).

Meski adopsi mobile banking meningkat, tantangan seperti keamanan siber, antarmuka aplikasi yang kurang ramah, dan lambatnya respon layanan pelanggan masih menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah. (Layanan & Bri, 2025). Mutu pelayanan seperti tanggapan cepat dari layanan pelanggan serta tampilan aplikasi yang user-friendly turut menjadi aspek krusial yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Bank Mega, turut berinovasi melalui aplikasi Mega Smart Mobile. Layanan ini mencakup transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga pengelolaan investasi secara digital (Augustian & Handayani, n.d.) Pengembangan ini menjadi bagian dari strategi Bank Mega dalam memperkuat loyalitas nasabah dan daya saing di pasar (Intan Nuraeni, Lucky Nugroho, 2024). Fakta di lapangan menunjukkan bahwa penggunaan layanan *mobile banking* terus meningkat karena masyarakat yang mengutamakan kecepatan dan kemudahan.

Peningkatan adopsi teknologi tersebut belum tentu berbanding lurus dengan tingkat kepuasan nasabah karena meskipun menawarkan fitur unggulan, *MegaSMILE* masih menghadapi kendala seperti keterbatasan kompatibilitas perangkat, gangguan teknis saat transaksi, dan proses verifikasi yang lama. Karena itu, penting untuk melakukan penelitian akademis guna menilai tingkat efektivitas layanan mobile banking, khususnya di Bank Mega, mampu memberikan pengalaman transaksi yang memuaskan bagi nasabah. (Anggrayani et al., 2019). Meskipun layanan *mobile banking* telah tersedia, masih terdapat variasi dalam tingkat penggunaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut. Sebagian nasabah merasa terbantu dengan kemudahan transaksi, sementara sebagian lainnya mengalami kendala teknis, atau kurangnya pemahaman dalam penggunaannya. Kondisi tersebut menimbulkan keraguan terkait apakah penggunaan layanan mobile banking memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan transaksi nasabah di Bank Mega Cabang Parepare.

Penelitian ini menjadi hal yang esensial untuk dilakukan tidak hanya untuk mengidentifikasi hubungan antara penggunaan mobile banking dan kepuasan transaksi nasabah, tetapi juga untuk memberikan gambaran mengenai kualitas layanan digital. Temuan dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi kontribusi yang berguna secara praktis bagi pihak manajemen Bank Mega dalam menyusun strategi layanan digital yang lebih efisien terhadap kebutuhan para nasabah. Dengan menggali persepsi dan pengalaman nasabah secara langsung, penelitian ini mampu menyajikan pemahaman yang lebih menyeluruh terkait mutu layanan digital berdasarkan perspektif konsumen. Temuan yang diperoleh dapat menjadi sumber wawasan berharga bagi Bank Mega dalam melihat urgensi transformasi digital sebagai strategi kunci untuk meningkatkan kemampuan bersaing dalam era digital yang mengalami perkembangan pesat.

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka penulis memilih untuk meneliti topik dengan judul berikut: **“PENGARUH PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN TRANSAKSI NASABAH PADA BANK MEGA CABANG PAREPARE”** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa besar dampak penggunaan mobile banking dalam mempengaruhi kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di Bank Mega. Dengan demikian, rumusan masalah ini: (1) Apakah penggunaan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan transaksi nasabah pada Bank Mega di Parepare?

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Teori Kualitas Layanan (*SERVQUAL*)

*SERVQUAL* merupakan suatu pendekatan yang dimanfaatkan untuk menilai mutu layanan, yang mencakup lima dimensi utama: tampilan fisik (*tangibles*), keandalan dalam memberikan layanan (*reliability*), kesigapan dalam merespons (*responsiveness*), pemberian jaminan (*assurance*), serta perhatian atau kepedulian terhadap pelanggan (*empathy*). (Rizkillah et al., 2020). Melalui kelima dimensi ini, kualitas layanan dapat dievaluasi secara menyeluruh dengan mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan.

Kualitas pelayanan menjadi aspek yang semakin krusial dalam berbagai sektor, termasuk jasa dan keuangan. Seiring dengan pesatnya perkembangan industri jasa, tuntutan terhadap peningkatan mutu pelayanan pun semakin tinggi. Pelanggan kini tidak hanya mengharapkan layanan yang cepat dan efisien, tetapi juga pengalaman yang personal, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan mereka yang terus berubah (Prananda et al., 2019). Kualitas layanan *mobile banking* yang berkualitas mampu memberikan pengalaman positif bagi nasabah, yang pada gilirannya meningkatkan rasa puas mereka. Kepuasan ini mendorong nasabah untuk tetap setia dan lebih sering menggunakan layanan tersebut. Secara tidak langsung, hal ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan pendapatan dan keuntungan bank secara keseluruhan.

Penggunaan teori *SERVQUAL* dalam penelitian ini sangat relevan untuk menilai kualitas layanan *mobile banking* Bank Mega Cabang Parepare. Teori ini umum digunakan dalam menilai kualitas layanan, melalui pengukuran sejauh mana layanan yang diterima nasabah selaras atau tidak dengan apa yang mereka harapkan. Melalui pendekatan ini, tingkat kepuasan nasabah dapat diukur secara objektif (Sutaji et al., 2025). Dalam layanan perbankan digital seperti Mobile Banking, penerapan standar kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *SERVQUAL* memiliki peranan krusial dalam membentuk pengalaman pengguna yang memuaskan dan efektif. *SERVQUAL* sendiri mencakup lima aspek utama, yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggungan, jaminan, serta empati, yang berfungsi sebagai tolok ukur untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan oleh institusi keuangan dan perbankan dapat memenuhi harapan konsumennya. Layanan *mobile banking* yang unggul dapat menjadi faktor pembeda bagi perbankan dalam menghadapi kompetisi di industri keuangan, terutama pada masa perkembangan digital seperti saat ini. Nasabah yang merasa puas dan loyal akan lebih sulit untuk berpindah ke kompetitor, bahkan jika ditawarkan layanan serupa. Oleh karena itu, kualitas layanan diukur melalui *SERVQUAL* tidak hanya menjadi indikator operasional, tetapi juga menjadi strategi bisnis yang berdampak besar terhadap daya saing antar bank. Penggunaan pendekatan *SERVQUAL* dalam mengevaluasi dan mengembangkan layanan *Mobile banking* sangat relevan untuk dijadikan acuan dalam menilai efektivitas pelayanan digital perbanka. Bank yang mampu mempertahankan dan meningkatkan kelima dimensi kualitas layanan tersebut secara berkelanjutan akan memiliki peluang lebih besar untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi, mempertahankan loyalitas nasabah, serta memperkuat posisi bisnisnya dalam jangka panjang.

### 2.2 Penggunaan Mobile Banking

*Mobile banking*, atau yang biasa dikenal sebagai m-banking, merupakan terobosan dalam dunia perbankan digital yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai aktivitas transaksi keuangan melalui perangkat komunikasi portabel, seperti smartphone. *Mobile banking* menawarkan fasilitas yang memudahkan dalam pengelolaan keuangan harian. Melalui aplikasi yang dapat diakses langsung dari smartphone, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan secara mandiri tanpa perlu mengunjungi kantor cabang.

Layanan ini mencakup melihat saldo, memindahkan dana antar rekening, melunasi tagihan, serta layanan investasi secara digital. Kepraktisan ini membuat *mobile banking* menjadi solusi modern sesuai dengan gaya hidup masyarakat saat ini. Layanan *mobile banking* kini didukung dengan berbagai fitur keamanan modern yang dirancang untuk menjaga kerahasiaan data pribadi serta keamanan transaksi keuangan. Terlebih lagi, di masa pandemi, kehadiran *mobile banking* menjadi sangat penting karena memungkinkan pelanggan dapat melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus berkunjung ke kantor cabang (Atieq & Nurpiani, 2022).

### 2.3 Kepuasan Transaksi Nasabah

Kepuasan transaksi nasabah merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan perbankan, khususnya dalam konteks penggunaan teknologi digital seperti mobile banking. Menurut Triyanti et al., (2021) kepuasan nasabah mencerminkan seberapa besar layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kemudahan, kecepatan, maupun kenyamanan. Dalam layanan mobile banking, aspek-aspek seperti kecepatan akses, kemudahan penggunaan, tingkat keamanan, serta kelengkapan fitur sangat berpengaruh terhadap persepsi kepuasan yang dirasakan nasabah.

(Meilani & Sugiarti, 2022) menegaskan bahwa faktor keamanan sistem, kemudahan navigasi, dan desain antarmuka yang user-friendly memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Di samping itu, kecepatan proses transaksi dan ketersediaan fitur yang lengkap juga menjadi penentu utama dalam membentuk loyalitas dan kepuasan nasabah. Perkembangan teknologi digital lewat .

Selain itu, kemudahan akses menjadi poin penting yang turut meningkatkan kepuasan nasabah yang bertransaksi. Nasabah memiliki kemudahan untuk memanfaatkan layanan ini secara fleksibel, baik dari segi waktu maupun lokasi, tanpa perlu hadir secara fisik di kantor cabang. (Meilani & Sugiarti, 2022). Fenomena ini berkaitan dengan transformasi pola hidup masyarakat masa kini yang mengharapkan kemudahan dalam melakukan transaksi.

Dalam konteks penelitian ini, memahami berbagai dimensi yang memengaruhi kepuasan transaksi nasabah menjadi hal yang krusial. Layanan mobile banking, seperti MegaSMILE milik Bank Mega, perlu dievaluasi berdasarkan seberapa efektif aplikasi ini menjawab kebutuhan dan ekspektasi nasabah. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti kecepatan, keamanan, kemudahan, dan kelengkapan fitur, dapat dinilai sejauh mana layanan tersebut Mampu menjaga kesetiaan nasabah sekaligus meningkatkan keunggulan kompetitif bank di era digital yang terus berkembang dengan cepat

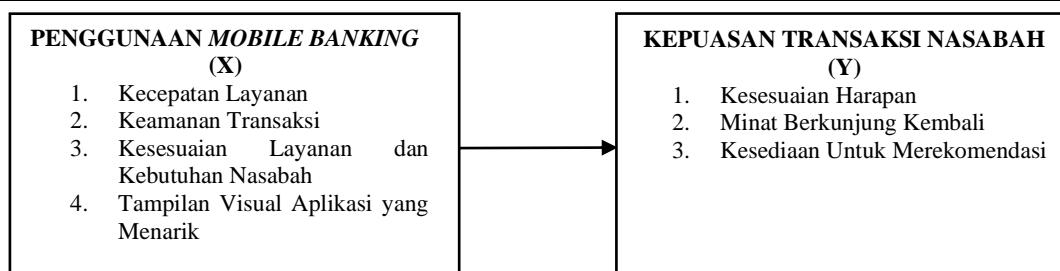
### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai metode kuantitatif. Lokasi yang dipilih untuk penelitian ini adalah Bank Mega Cabang Parepare. Pelaksanaan penelitian berlangsung selama bulan Februari sampai dengan Mei tahun 2025. Penelitian ini menggunakan populasi sebanyak 1.000 nasabah Bank Mega, yang tercatat dalam rentang waktu tahun 2020 sampai 2024. Proses pemilihan sampel dilakukan melalui metode random sampling. Sebanyak 100 responden dipilih secara acak dari keseluruhan populasi.

Instrumen penelitian ini disusun dalam bentuk kuesioner dengan menggunakan skala Likert lima poin, di mana setiap pernyataan memiliki rentang jawaban mulai dari "Sangat Tidak Setuju (1)" hingga "Sangat Setuju (5)". Kuesioner terdiri atas dua bagian utama, yaitu bagian identitas responden dan bagian pernyataan penelitian. Bagian identitas responden mencakup informasi dasar seperti usia, jenis kelamin, lama menjadi nasabah, serta lama menggunakan layanan mobile banking Bank Mega. Sementara itu, bagian pernyataan penelitian berisi 25 item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur dua variabel utama dalam penelitian ini, yaitu Penggunaan Mobile Banking (X) dan Kepuasan Transaksi Nasabah (Y).

Variabel Penggunaan Mobile Banking diadaptasi dari indikator yang dikembangkan oleh (Novitasari et al., 2021) dan terdiri atas 16 pernyataan yang mencerminkan empat aspek utama, yaitu kecepatan layanan, keamanan transaksi, kecukupan fitur layanan, serta daya tarik tampilan aplikasi. Sedangkan variabel Kepuasan Transaksi Nasabah diadaptasi dari (Sarirati & Aprianda, 2023) yang terdiri atas 9 pernyataan dengan tiga indikator, yaitu kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, serta kesediaan merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, instrumen penelitian ini diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan aplikasi SmartPLS untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan benar-benar mengukur variabel yang dimaksud. Indikator variabel Penggunaan Mobile Banking mengacu pada (Novitasari et al., 2021). dan indikator Kepuasan Transaksi Nasabah mengacu pada (Sarirati & Aprianda, 2023). Berikut merupakan gambar model penelitian:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

**Pengaruh Penggunaan Mobile banking terhadap transaksi nasabah**

Di era perbankan digital saat ini, layanan mobile banking menjadi salah satu bentuk pembaruan yang esensial yang mendukung peningkatan efisiensi serta mutu pelayanan. Beberapa studi terdahulu juga mengungkapkan adanya keterkaitan yang kuat antara pemanfaatan mobile banking dengan tingkat kepuasan nasabah, antara lain: (Hernandez & David, 2022) dalam pengaruh *Mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank dalam transaksi sehari-hari bahwa Hasil analisis diperoleh hasil uji Ttest yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan dalam hasil uji Ftest menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Amalia & Hastriana, 2022 dengan judul “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan, dan Fitur *Mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)” menunjukkan bahwa seluruh variabel independen, yaitu kemanfaatan, kemudahan, fitur, dan keamanan, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa masing-masing variable memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan *m-banking* yang disediakan oleh BSI. Temuan studi ini memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi digital seperti mobile banking secara signifikan mampu meningkatkan kepuasan nasabah. seperti mobile banking, dapat dijadikan strategi ampuh untuk memperkuat loyalitas serta kepuasan nasabah di era perbankan masa kini. Dalam kajian ini, terdapat pernyataan hipotesis berupa: H1: Terdapat dugaan bahwa penggunaan mobile banking memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi.

#### 4. PEMBAHASAN

##### 4.1 Hasil

Berdasarkan hasil analisis menggunakan model struktural melalui aplikasi SmartPLS, diperoleh temuan bahwa variabel penggunaan mobile banking memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap tingkat kepuasan transaksi nasabah Bank Mega Cabang Parepare. Nilai T-statistik sebesar 51,806 yang jauh melebihi nilai kritis 1,96, serta nilai P sebesar 0,000 yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05, menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Artinya, semakin sering dan optimal nasabah menggunakan layanan mobile banking, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka dalam bertransaksi (Pratiwi & Ellyawati, 2023).

Kepuasan tersebut tidak hanya timbul karena keberhasilan proses transaksi, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman digital yang cepat, praktis, aman, dan efisien. Berdasarkan Teori *Task Technology Fit (TTF)*, efektivitas teknologi informasi bergantung pada sejauh mana kemampuan teknologi selaras dengan kebutuhan pengguna. Temuan ini mendukung asumsi bahwa *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) merupakan faktor utama dalam penerimaan teknologi. *Mobile banking* memberikan

nilai tambah berupa efisiensi waktu dan tenaga, sehingga nasabah merasa lebih nyaman, puas, dan cenderung meningkatkan frekuensi penggunaannya

Kepuasan nasabah juga tampak dipengaruhi oleh **aspek keamanan dan kenyamanan antarmuka aplikasi**. Aplikasi *M-Smile* memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan di mana saja dan kapan saja tanpa perlu datang ke kantor cabang. Namun, persepsi keamanan menjadi kunci utama: fitur seperti **OTP (One-Time Password)**, notifikasi *real-time*, dan *auto-logout* setelah periode tidak aktif meningkatkan rasa aman saat bertransaksi. Keamanan yang kuat berkontribusi langsung terhadap **kepercayaan** yang pada akhirnya memperkuat kepuasan pengguna (Muh. Hamzah., et al 2024). Selain itu, **kemudahan navigasi dan tampilan antarmuka** yang sederhana turut menjadi faktor penting. Berdasarkan wawancara dengan beberapa nasabah Bank Mega di Parepare, banyak di antara mereka menilai bahwa aplikasi mudah dipahami bahkan oleh pengguna baru. Hal ini menunjukkan bahwa desain aplikasi berperan penting dalam mendorong pengalaman positif nasabah.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian(Annisa Fitria, Aang Munawar, dan Pebi Paisal Pratama 2021) dengan judul “Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking, dan SMS Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI.” Penelitian tersebut menemukan bahwa secara bersama-sama ketiga layanan tersebut memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, Internet Banking sendiri tidak berpengaruh signifikan, sementara Mobile Banking memberikan pengaruh positif yang signifikan. Penelitian serupa juga disampaikan oleh (Axel Hernandez and Felix David 2022) yang menemukan bahwa **kualitas layanan dan kualitas informasi** pada aplikasi mobile banking berkontribusi signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam transaksi harian.

Kedua penelitian tersebut memperkuat bukti bahwa *mobile banking* secara nyata meningkatkan kepuasan nasabah. Layanan ini menawarkan akses cepat, sistem keamanan tinggi, dan fitur yang lengkap, mulai dari transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga pemantauan saldo secara *real-time*. Faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, tingkat keamanan, kelengkapan fitur, serta reliabilitas sistem. Dengan demikian, *mobile banking* tidak lagi sekadar pelengkap, tetapi telah menjadi bagian esensial dalam strategi perbankan modern untuk menciptakan kenyamanan, loyalitas, dan hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Lebih jauh, hasil wawancara dengan sejumlah nasabah Bank Mega di Parepare mengungkap bahwa layanan pelanggan (*customer service*) juga memegang peranan penting. Nasabah merasa lebih puas ketika mendapatkan tanggapan cepat dan solusi yang jelas dari pihak bank saat menghadapi kendala teknis. Bentuk dukungan ini memperkuat persepsi positif terhadap layanan digital bank. Selain itu, program promosi dan reward seperti potongan biaya transfer, cashback, atau poin loyalitas menjadi faktor tambahan yang menumbuhkan rasa puas dan mendorong intensitas penggunaan aplikasi.

Dari sisi keamanan data pribadi, sebagian besar responden mengaku merasa lebih tenang bertransaksi melalui aplikasi karena sistem pengamanan berlapis yang diterapkan oleh Bank Mega. Hal ini mencakup enkripsi data, proteksi PIN, serta pembaruan keamanan berkala. Kepercayaan terhadap perlindungan data pribadi menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan digital, sebab nasabah menilai kepuasan bukan hanya dari fungsi transaksi, tetapi juga dari rasa aman dan keyakinan bahwa informasi mereka terlindungi.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa penggunaan mobile banking memberikan pengaruh yang kuat pada kepuasan transaksi nasabah, yang dapat dilihat dari nilai T-statistiknya yang tinggi dan P-value yang rendah. Semakin intensif dan optimal nasabah memanfaatkan fitur mobile banking, semakin tinggi kepuasan mereka dalam melakukan aktivitas perbankan. Mobile banking menyediakan akses tanpa batas waktu dan tempat, memungkinkan nasabah melakukan Pengiriman dana, pelunasan tagihan, pembelian pulsa, serta pemantauan saldo dan riwayat transaksi secara langsung. Kemudahan ini menghilangkan keharusan nasabah untuk mengunjungi kantor cabang, sehingga waktu dapat digunakan lebih efektif.

## 5. KESIMPULAN

Informasi yang diperoleh melalui penelitian ini mengindikasikan bahwa adopsi layanan mobile banking turut berkontribusi dalam meningkatkan rasa puas para nasabah dalam melakukan transaksi di Bank Mega Cabang Parepare. Fasilitas ini menawarkan kemudahan, kecepatan, serta kenyamanan, yang pada akhirnya membuat nasabah merasa puas dan cenderung lebih setia. Temuan ini memperkuat bahwa transformasi digital dalam layanan perbankan merupakan elemen krusial untuk meningkatkan mutu pelayanan serta membina hubungan jangka panjang dengan para nasabah.

Sebagai tindak lanjut dari temuan tersebut, disarankan agar pihak Bank Mega terus meningkatkan kualitas layanan aplikasi M-Smile melalui beberapa langkah strategis. Pertama, Bank Mega dapat menambahkan fitur penilaian kepuasan nasabah di dalam aplikasi, misalnya berupa pemberian skor atau ulasan singkat setelah nasabah menyelesaikan transaksi. Fitur ini tidak hanya membantu bank dalam memantau kepuasan pengguna secara langsung, tetapi juga menjadi sumber umpan balik yang berguna untuk pengembangan layanan ke depan. Kedua, perlu dilakukan optimalisasi performa aplikasi agar lebih stabil dan responsif, terutama bagi pengguna dengan perangkat berspesifikasi rendah atau jaringan internet yang kurang stabil. Upaya ini dapat meliputi pembaruan sistem secara berkala, penyederhanaan tampilan antarmuka (UI), serta peningkatan kapasitas server untuk mengurangi risiko aplikasi lambat merespons atau keluar secara tiba-tiba. Ketiga, Bank Mega sebaiknya memperluas cakupan jenis transaksi yang dapat dilakukan melalui aplikasi M-Smile. Saat ini, layanan masih terbatas pada beberapa jenis transaksi tertentu. Dengan menambahkan fitur-fitur baru seperti pembukaan rekening online, investasi, atau layanan asuransi digital, nasabah akan mendapatkan pengalaman perbankan yang lebih komprehensif dalam satu platform.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Budiarto, & Pujiyono. (2021). Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Jurnal Privat Law*, 9(Vol 9, No 2 (2021): JULI-DESEMBER), 300–308.
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Islamic Sciences, Sumenep*, 1, 70–89.
- Anggrayani, K., Yani, A., & Masud, E. (2019). Pengaruh Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Mega First pada PT. Bank Mega, TBK Propinsi Kepulauan Bangka Belitung. *JEM Jurnal Ekonomi Dan ...*, 20–33.
- Ardianto, R., Ramdhani, R. F., Apriliana Dewi, L. O., Prabowo, A., Saputri, Y. W., Lestari, A. S., & Hadi, N. (2024). Transformasi Digital dan Antisipasi Perubahan Ekonomi Global dalam Dunia Perbankan. In *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin* (Vol. 2, Issue 1, pp. 80–88). <https://doi.org/10.60126/maras.v2i1.114>
- Armanda, F. I., Pradana, F., & Putra, W. H. N. (2025). ANALISIS PENERIMAAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TUGAS MENGGUNAKAN MODEL TASK TECHNOLOGY FIT ( TTF ) ANALYSIS OF TECHNOLOGY ACCEPTANCE FOR TASK MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS USING THE TASK TECHNOLOGY FIT ( TTF ) MODEL. 12(2), 339–350. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2025129414>
- Ashsifa, I. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Penggunaan Mobile Banking Secara Berkelanjutan (Privasi Dan Personalisasi Sebagai Variabel Moderasi). *TECHNOBIZ: International Journal of Business*, 3(1), 25. <https://doi.org/10.33365/tb.v3i1.644>
- Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 401–423. <https://doi.org/10.46306/vls.v2i1.109>
- Augustian, R., & Handayani, S. S. (n.d.). *Persepsi Kemudahan , Kualitas Pelayanan , dan Promosi Terhadap*. 467–480.
- Bank Indonesia. (2018). *Laporan Kebijakan Moneter - Triwulan IV 2023*.

- Budi Rahardjo. (2021). *Fintech : Teknologi Finansial Perbankan Digital*.
- Farahwati, F. (2022). Pembuktian Tindak Pidana Asal Dalam Perkara Tindak Pidana Pencucian Uang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang. *Legalitas*, 7(1), 45. <https://doi.org/10.31293/lg.v7i1.6514>
- Farhah Lailatul Mustaghfiyah, Ersi Sisdianto, & Muhammad Iqbal Fasa. (2025). ANALISIS DAMPAK DIGITALISASI LAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH BANDAR LAMPUNG ANALYSIS. *Jurnal Intelek Dan Cendikiawan Nusantara*, 1, 9971–9975.
- Ferozi Ramdana Irsyad, Filja Azkiah Siregar, Jonatan Marbun, & Hasyim Hasyim. (2024). Menghadapi Era Baru : Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perubahan Pasar Dan Teknologi Di Indonesia. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, 3(2), 29–46. <https://doi.org/10.56444/transformasi.v3i2.1594>
- Fitria, A., Munawar, A., & Pratama, P. P. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 43–52. <https://doi.org/10.37641/jikes.v1i1.406>
- Hernandez, A., & David, F. (2022). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Transaksi Sehari-hari. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2(2), 189–198. <https://doi.org/10.37641/jikes.v2i2.1458>
- Husni Shabri. (2022). Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia. *El-Kahfi / Journal of Islamic Economics*, 3(02), 1–7. <https://doi.org/10.58958/elkahfi.v3i02.88>
- Intan Nuraeni, Lucky Nugroho, D. S. (2024). *Kajian Etika Kebajikan dan Prinsip Universalisme Islam dalam Pelayanan Pelita Jurnal Penelitian , Terapan dan Aplikatif Kajian Knowledge Based Theory dalam Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah dan Bank Konvensional ( Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia. June*. <https://doi.org/10.22441/pelita.2024.v1i1.001>
- Jefry Tarantang, Syawalih, N. N. A. A. (2023). Perlindungan Hukum Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital. *Belom Bahadat : Jurnal Hukum Agama Hindu*, 13(1), 1–23.
- Layanan, K., & Bri, B. (2025). *Jurnal Penelitian Nusantara Efektivitas Penerapan Sistem Digital BRIMEN Dalam Meningkatkan Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara*. 1, 296–301.
- Manalu, D. A., Salsabila, A., Tara, I. N. A., Arum, S. A., Meidita, S. A., & Syahwildan, M. (2024). PERKEMBANGAN INDUSTRI PERBANKAN DI ERA DIGITAL. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 3025-1192, 5, 233–239. <http://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca>
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Muh. Hamzah, Ahmad Shofiq, Daud Em Paulia, jauhari E. (2024). ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI WONDR BY BNI TERHADAP KEPUASAN NASABAH ( STUDI KASUS : BANK BNI KCP PAITON ). 8(1), 38–48. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v8i1.400>
- Novitasari, C. A., Manggaran, A. S., & Astuti, M. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 19(2), 1–12. <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.26>
- Palupi Permata Rahmi, Nur Aryanti, A., & Abdul Aziz, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 710–722. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.660>
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Pratiwi, L. H., & Ellyawati, J. (2023). Layanan M-Banking Dan Pengaruhnya Pada Kepuasan Dan Loyalitas: Studi Empiris Bank Bni. *Modus*, 35(2), 212–226. <https://doi.org/10.24002/modus.v35i2.7567>
- Putri, A. S., Rini, I., & Pangestuti, D. (2024). Pengaruh Layanan Digital Perbankan Terhadap Profitabilitas Bank Umum Di Indonesia Tahun 2017-2022. *Diponegoro Journal of*

- Management, 13(1), 1–14. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>*
- Rizkillah, A., Suryani, S., & Rahmawati, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Bamboo Coffee dan Resto di Lhokseumawe. *Mbia, 19(1), 87–96.* <https://doi.org/10.33557/mbia.v19i1.866>
- Sarirati, P., & Aprianda, R. A. Y. (2023). Pengaruh Transaksi Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Tanah Abang Jakarta Pusat. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 18(1), 65–70.* <https://doi.org/10.46975/aliansi.v18i1.466>
- Sutaji, Augustinah, F., & Pramudiana, I. D. (2025). Evaluasi Kualitas Pelayanan Aplikasi Sambat Rene Ker pada Pemerintah Kota Malang dalam Meningkatkan Responsivitas Pengaduan Masyarakat Secara Online. *Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial, 3, 360–377.*
- Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis, 2(1), 51.* <https://doi.org/10.24853/jmmb.2.1.51-62>.
- Windi S. Aninam, & Moses Akely. (2024). *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas yang Dimediasi Kepuasan Nasabah ( Studi pada Bank Pembangunan Daerah Cabang Kaimana ) Pendahuluan Dalam industri perbankan , kualitas layanan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasa. 5, 965–975.*
- Yudhanto, W., Sijabat, Y. P., & Giovanni, A. (2022). Inovasi perbankan digital dan kinerja perbankan di indonesia. *Webinar Dan Call for Paper Fakultas Ekonomi Universitas Tidar 2022, 19(September), 92–111.* <http://jurnal.untidar.ac.id>

### Biodata Penulis

**Ambar Setya Ningrum**, Mahasiswa program studi Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Parepare. Beralamatkan Jl. Jendral Ahmad Yani KM.6 Kode pos : 91131 RT : 002 / RW : 008 Kelurahan Bukit Harapan Kecamatan Soreang Kota Parepare