

KOMBINASI PERAN MODEL TAM DAN CARTER TERHADAP OPTIMALISASI KEPUASAN NASABAH *MOBILE SYARIAH* BANKING DI MASA PANDEMI COVID-19

Garini Kartika^{1*}

Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang,
Malang, Indonesia, garinikartika2@gmail.com

*Corresponding author

Segaf²

Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang,
Malang, Indonesia, segaf@pbs.uin-malang.ac.id

Abstract

Background - During the covid-19 pandemic, Islamic banking companies are currently utilizing technology, namely mobile banking by providing easy, effective, and efficient services in banking access to growing customer satisfaction of Islamic banks.

Purpose - To determine the combination of the role of the TAM and CARTER models in optimizing customer satisfaction for Mobile Syariah Banking in Malang City during the Covid-19 Pandemic.

Design/ Methodology/ Approach - Using quantitative methods by distributing research questionnaires to 100 customers of mobile Syariah banking in Malang City. Using cluster sampling technique by selecting areas in Malang City covering five sub-districts in Malang City, namely Kedungsaatan, Sukun, Klojen, Blimbing, and Lowokwaru.

Results and Discussion - Based on the results of research on sharia mobile banking customers in Malang City during the Covid-19 pandemic, the aspects of Usability and Reliability were prioritized over other aspects, but overall the aspects of Ease, Usability, Compliance, Assurance, and Reliability also affect customer satisfaction in using mobile Syariah banking in Malang City during the Covid-19 Pandemic.

Conclusion - the use of Islamic banking mobile banking customers can feel satisfaction, namely with the use and reliability. By providing benefits in using mobile banking and good service to provide fast, complete, and sustainable transactions, customers can feel the satisfaction of using Islamic bank mobile banking.

Research Limitations - Considering that the discussion about the theory of the influence of this research variable is very broad, this discussion will address the variables of convenience, usability, compliance, reliability, and assurance of customer satisfaction.

Keyword: Syariah, Banking, TAM, CARTER, Customer, Satisfaction

Abstrak

Latar Belakang - Pada masa pandemi covid-19 perusahaan perbankan syariah saat ini memanfaatkan teknologi yaitu mobile banking dengan memberikan pelayanan yang mudah, efektif dan efisien dalam akses perbankan dalam menumbuhkan kepuasan nasabah bank syariah.

Tujuan - untuk mengetahui kombinasi peran model TAM dan CARTER terhadap optimalisasi kepuasan nasabah *Mobile Syariah Banking* Kota Malang di Masa Pandemi Covid-19.

Desain/ Metodologi/ Pendekatan - Menggunakan metode kuantitatif dengan membagikan kuesioner penelitian pada 100 nasabah mobile Syariah banking di Kota Malang. Menggunakan teknik *cluster*

Diterima : 15 Mei 2022

Direview : 17 Mei 2022

Direvisi : 24 Mei 2022

Disetujui : 31 Mei 2022



sampling dengan memilih wilayah di Kota Malang meliputi lima kecamatan di Kota Malang yaitu Kedungkadangan, Sukun, Klojen, Blimbing, dan Lowokwaru.

Hasil dan Pembahasan – Berdasarkan hasil penelitian nasabah *mobile banking* syariah di Kota Malang pada masa pandemi *Covid-19* mengutamakan aspek Kegunaan dan *Reliability* dari pada aspek lainnya, namun secara keseluruhan bahwa aspek Kemudahan, Kegunaan, *Compliance*, *Assurance*, dan *Reliability* juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile Syariah banking* di Kota Malang pada masa Pandemi *Covid-19*.

Kesimpulan - penggunaan *mobile banking* bank syariah nasabah dapat merasakan kepuasan yaitu dengan adanya Kegunaan dan *Reliability*. Memberikan manfaat dalam menggunakan *mobile banking* dan pelayanan yang baik untuk memberikan transaksi yang cepat, lengkap dan berkelanjutan maka nasabah dapat merasakan kepuasan menggunakan *mobile banking* bank syariah.

Batasan Penelitian - Mengingat pembahasan mengenai teori dalam pengaruh variabel penelitian ini sangat luas, maka pembahasan kali ini akan diatasi seputar variabel kemudahan, kegunaan, *compliance*, *reliability*, *assurance* terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : *Syariah, Banking, TAM, CARTER, Kepuasan, Nasabah,*

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian di Indonesia pada triwulan IV tahun 2021 Menurut Badan Kebijakan Fiskal Kementerian Keuangan menunjukkan adanya pertumbuhan perekonomian di Indonesia meskipun kasus *Covid-19* menurun namun adanya kemunculan kasus baru yaitu virus *Omicron* di berbagai negara termasuk Indonesia tidak membuat perekonomian Indonesia menjadi menurun dikarenakan pemerintah mengantisipasi pengendalian pandemi saat ini. Momentum pemulihan krisis akibat pandemi *Covid-19* menunjukkan bahwa mobilitas masyarakat menunjukkan pergerakan positif 1,4% di triwulan IV 2021. Dengan hal tersebut mobilitas masyarakat sudah kembali pada level pra pandemi yang menunjukkan peningkatan dimana pandemi saat ini masih berdampak pada masyarakat dan bisnis khususnya bisnis disektor jasa keuangan. Pengaruh pada pandemi *Covid-*

19 ini memberikan kemajuan bagi pengusaha dan juga menawarkan kepada orang lain untuk memanfaatkan teknologi digital saat ini dan dengan adanya kemajuan teknologi informasi dapat memanfaatkan sistem perbankan yang handal dan dapat diharapkan bisnis menjadi berkembang saat endemi *Covid-19*. Bidang usaha yang menghadapi peningkatan pada masa endemi *Covid-19* yaitu perusahaan pada bidang jasa keuangan perbankan. (Minai et al., 2021).

Pada masa pandemi *Covid-19* Otoritas Jasa Keuangan memberikan regulasi pada POJK No.13/POJK.03/2021 yang dimana OJK membuat revolusi baru dalam perkembangan teknologi dan adanya perubahan perilaku nasabah membuat pokok praturan baru. Sehingga dalam hal tersebut OJK memberikan regulasi dalam produk, layanan yang berbasis teknologi

(TI) sehingga dapat diartikan bahwa OJK membuat peraturan melalui produk Bank untuk mendukung dalam segi pelayanan dengan memberikan kemudahan, keamanan, kepatuhan, kehandalan, dan jaminan dalam menggunakan produk perbankan saat endemi *Covid-19*. Maka dengan hal tersebut perusahaan di sektor jasa keuangan merubah pelayanan dengan memanfaatkan teknologi masa kini. Bidang usaha yang memanfaatkan teknologi yaitu perbankan syariah dengan memberikan pelayanan berbasis teknologi (TI), dengan memanfaatkan teknologi dalam bentuk produk *mobile banking* dan mengamalkan prinsip-prinsip Islam memberikan nilai kepuasan nasabah melalui pelayanan dalam bertansaksi sesuai dengan prinsip islam. (Parakkasi, 2020).

Kurniawati et al., (2017) *Mobile banking* merupakan fasilitas yang diberi oleh perbankan terhadap pengguna dalam menjalankan transaksi perbankan sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna untuk memanfaatkan *mobile banking*. Tujuan penggunaan *mobile banking* yaitu dapat diakses lebih mudah, aman, efektif dan efisien. *Mobile banking* dapat mempermudah pengguna dalam melaksanakan transaksi dapat digunakan kapan saja melalui jaringan internet dengan mudah dapat diakses melalui handphone dan menggunakan SMS (*Short Message Service*). Berdasarkan data FICO (*Financial*

Controlling) dalam masa pandemi hanya 54% nasabah Indonesia yang menggunakan layanan *digital banking* dalam menggunakan *mobile banking* dan 23% nasabah Indonesia yang kesulitan dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* selama pandemi *covid-19* tahun 2020. Sehingga hal ini menjadi peluang besar bagi perbankan syariah dalam meningkatkan penawaran dalam menggunakan *mobile banking*.

Dalam memenuhi kepuasan nasabah untuk memanfaatkan *mobile banking* perlu adanya kemudahan, kegunaan, *Compliance* (kepatuhan terhadap hukum islam), *assurance* (jaminan), dan *Reliability* (kehandalan). Penggunaan teknologi aplikasi *mobile banking* bank syariah diharapkan nasabah dapat merasa lebih diuntungkan dikarenakan lebih mudah dan efektif dalam bertransaksi dan perbankan syariah mampu memberikan fitur yang dirancang khusus dengan landasan syariat islam. Selain dalam penggunaan *mobile banking* perlu mengetahui kualitas pelayanan perbankan syariah sesuai dengan prinsip ekonomi islam dan hukum Islam. Teori untuk menjelaskan kegunaan penggunaan teknologi informasi dan kualitas layanan sesuai syariat islam adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) dan teori model CARTER. Kemudahan dan kegunaan dapat didukung dengan teori dalam sistem informasi untuk menjelaskan dalam menggunakan dan sistem informasi

dianggap sangat berpengaruh dan memberikan kejelasan terhadap penerima dalam menggunakan sistem informasi dan *Compliance* (kepatuhan terhadap hukum islam), *assurance* (jaminan), dan *Reliability* (kehandalan) untuk mengukur kualitas layanan pada perbankan syariah sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi islam dan hukum islam (Othman dan Owen, 2001)

Data Badan Pusat Statistik masyarakat yang beragama Islam di Kota Malang memiliki jumlah yang dinamis dan signifikan meningkat dari tahun 2019, 2020 hingga 2021 menunjukkan bahwa mayoritas penduduk di Kota Malang menganut Agama Islam (89,9%; 90,0% dan 90,1%). Hal ini menjadi peluang luar biasa bagi perkembangan perbankan syariah di kota Malang khususnya dalam penyediaan layanan berbasis internet yang dibutuhkan pada masa pandemic Covid 19. Bank syariah yang terdapat di kota ini yaitu (1) BSI (Bank Syariah Indonesia), (2) Bank Muamalat, (3) Bank Jatim Syariah, (4) BCA syariah, (5) Bank Panin Dubai Syariah, (6) BTN (Bank Tabungan Negara) Syariah, (7) Bank Mega Syariah, (8) Bank OCBC NISP Syariah, dan (9) Bank CIMB Niaga Syariah yang menyediakan layanan *mobile banking* kepada nasabah ataupun non-nasabah. Berdasarkan fenomena ini menarik untuk dikaji lebih jauh sejauh mana kepuasan nasabah *mobile banking* khususnya pada bank syariah di Kota Malang melalui peran

model TAM dan CARTER pada masa pandemi covid-19.

TINJAUAN PUSTAKA

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah teori penerimaan teknologi yang menyangkut pengamplikasian sistem informasi. Davis pada tahun 1989 mengembangkan teori TAM. Teori TAM yakni teori yang akan digunakan oleh pengguna dengan memiliki tujuan dapat mengungkapkan aspek utama dari perilaku penggunaan teknologi informasi tentang penerimaan penggunaan teknologi informasi (Samekto, 2021). TAM banyak digunakan untuk menjelaskan adopsi dan penggunaan sistem informasi. Dua penentu mendasar dari TAM (kegunaan dan kemudahan) mempengaruhi niat pengguna untuk mengadopsi teknologi. TAM dalam bentuk yang sebenarnya meramalkan kepastian perilaku mengenai kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi informasi adalah faktor utama sikap individu terhadap penggunaan teknologi atau sistem tertentu, yang pada gilirannya berdampak pada niat mereka untuk menggunakan dan terlibat dalam perilaku aktual yang diberikan oleh teknologi.

Kemudahan

Karim (2020) menjelaskan bahwa Persepsi kemudahan penggunaan diartikan bahwa sejauh mana individu yakin dalam

menggunakan sistem tertentu dapat terlepas dari upaya, sementara itu kegunaan yang dirasakan diartikan bahwa seseorang yakin dalam menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kemampuan pekerjaannya. TAM menunjukkan bahwa implementasi kemudahan dapat berpengaruh dalam menggunakan teknologi yang dirasakan. Bertambah mudah dalam menggunakan teknologi, maka bertambah besar keuntungan yang didapatkan dalam menggunakan teknologi. (Fauzi, 2016). Karim (2020) kemudahan penggunaan teknologi diartikan menjadi suatu keyakinan penggunaan sistem informasi dapat digunakan dengan mudah dimengerti dan dimanfaatkan. Fauzi (2016) menyebutkan kemudahan adalah sudut pandang dalam pengambilan keputusan dan seseorang lebih cenderung menggunakan sistem informasi jika mereka menganggap mudah untuk digunakan. pengertian kemudahan penggunaan merupakan indikator dari satu sistem informasi yang menyangkut efektif dalam penggunaan, tampilan yang dapat dipahami, peningkatan kemampuan dalam memanfaatkannya.

Berdasarkan penjabaran tersebut maka hipotesis (H_1) yang diambil dengan mengaitkannya pada kepuasan nasabah adalah sebagai berikut :

H_1 : Terdapat pengaruh kemudahan dalam menggunakan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

Kegunaan

Didefinisikan oleh Davis kegunaan yang dapat dirasakan oleh nasabah yaitu dalam menggunakan sistem teknologi informasi dapat meningkatkan pekerjaannya sehingga seseorang dapat percaya terhadap sistem tersebut (Lule, 2012). Dapat diketahui bahwa variabel kegunaan dalam teori TAM adalah pandangan tentang pengambilan keputusan, seperti yang dapat diamati. Akibatnya, jika seseorang menganggap sistem informasi itu berharga, mereka akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007). Sugih Rahayu (2015) menjelaskan bahwa kegunaan pada teori TAM dalam menggunakan *mobile banking* didefinisikan sebagai suatu tingkat seseorang dapat mempercayai penggunaan suatu teknologi yang akan meningkatkan prestasi kinerja orang tersebut dan variabel kegunaan dalam teori TAM ini merupakan penentu. Variabel Kegunaan dalam mengaplikasikan *mobile banking* dapat merupakan terobosan untuk bertansksi dan nilai yang akan didapatkan pengguna dapat berbanding lurus dengan seberapa baik implementasinya (Muñoz-Leiva et al., 2017).

Berdasarkan penjabaran tersebut maka hipotesis (H_2) yang diambil dengan mengaitkannya pada kepuasan nasabah adalah sebagai berikut :



H₂: Terdapat pengaruh kegunaan dalam menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.

CARTER MODEL

Othman and Owen (2001) Teori Carter model merupakan teori kualitas layanan perbankan syariah untuk meningkatkan layanan dan produk kepada pelanggan dengan mewaspadai faktor agama yang dimuat terlebih dahulu dan dinilai paling penting dalam skala untuk meningkatkan cara penyediaan produk dan layanan kepada pelanggan. Penelitian ini menggunakan model Carter untuk menilai kepuasan nasabah bank syariah terhadap layanan yang diberikan dan carter model untuk mempertimbangkan setiap perubahan dalam budaya atau latar belakang sikap pelanggan dan membangun teori baru yang terkait dengan kualitas layanan yang berbasis islam terhadap kinerja, lingkungan dan budaya bank. Wijiharta (2010) menjelaskan bahwa carter model dikembangkan dari model *Servqual* dengan menambah dimensi baru. Untuk memenuhi kebutuhan setiap industri yang sedang diteliti dan perbedaan di antara budaya, agama, negara menjadikan dimensi pada teori *servqual* dikembangkan yaitu dengan menambah dimesi "*compliance with islamic lac*" yaitu ketaatan kepada kaidah islam atau prinsip syariah dengan meneliti karakter layanan pada bank syariah.

Meningkatkan nilai kemasalahatan masyarakat bank syariah perlu menilai kinerja dan pelayanan perbankan syariah untuk mencapai hasil yang sudah direncanakan sebagai penetapan efektivitas oprasional bank syariah serta pelayanan pegawainya berdasarkan prinsip kepatuhan syariah. (Dwi dan Segaf, 2020).

Teori carter dapat diusulkan sebagai acuan yang memiliki enam aspek yaitu *compliance* (kesesuaian), *assurance* (jaminan), *reliability* (keandalan), *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), *assurance* (daya tanggap) dan latar belakang dalam menggunakan teori carter ini yaitu untuk mengukur pelayanan pada bank syariah yaitu perbedaan spiritual, budaya dan implemtasi pada bank syariah. Sehingga pada penelitian ini bertujuan untuk menguji tiga dimensi pada teori CARTER yaitu *compliance* (kesesuain), *reliability* (kehandalan), dan *assurance* (jaminan).

1. *Compliance* (kesesuaian)

Compliance merupakan kemampuan dalam memenuhi syariat hukum islam dan dalam kinerja atau oprasional sesuai dengan ekonomi islam dan prinsip perbankan (Juniawan, 2014). Dalam era digital saat ini untuk menggunakan *mobile banking* perlu adanya peningkatan dan kepatuhan terhadap prinsip islam dengan menyediakan program atau fitur transaksi inklusi keuangan berbasis



syariah kepada nasabah. (Fauzi, 2016). Penggunaan *mobile banking* dalam memenuhi prinsip-prinsip Islam dapat dilihat akad yang digunakan dalam *mobile banking*, terhindar dari riba baik dalam bentuk produk maupun transaksi simpanan dan pembiayaan.

Berdasarkan penjabaran tersebut maka hipotesis (H₃) yang diambil dengan mengaitkannya pada kepuasan nasabah adalah sebagai berikut :

H₃: Terdapat pengaruh Compliance dalam menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.

2. Assurance (Jaminan)

Kemampuan bank untuk membantu nasabah dalam memberikan pelayanan dalam jasa kesopanan karyawan dalam semua jenis komunikasi antara karyawan dengan nasabah bank syariah (Aisyah, 2018). Prijanto et al., (2021) *assurance* merupakan ketanggapan dalam syariah untuk memenuhi keinginan nasabah dengan memberikan pelayanan informasi dengan komunikasi yang sopan dan jelas. Perbankan syariah dapat memberikan komunikasi menurut prinsip islam dengan memberikan informasi yang sopan, jelas dan tepat. Dapat diharapkan nasabah menggunakan *mobile banking* dapat membantu menyelesaikan persoalan nasabah

dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah.

Berdasarkan penjabaran tersebut maka hipotesis (H₄) yang diambil dengan mengaitkannya pada kepuasan nasabah adalah sebagai berikut :

H₄: Terdapat pengaruh assurance dalam menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.

3. Reliability (Kehandalan)

Kemampuan nasabah untuk mempercayai bank untuk memenuhi janjinya secara tepat waktu dan benar. (Aisyah, 2018). Nasabah pengguna layanan *mobile banking* syariah dapat dengan aman memberikan kesan terhadap kinerja layanan *mobile banking* syariah di era digital yaitu dengan terjamin, amanah, tepat serta memberikan kemudahan bagi nasabahnya (Prijanto et al., 2021)

Berdasarkan penjabaran tersebut maka hipotesis (H₅) yang diambil dengan mengaitkannya pada kepuasan nasabah adalah sebagai berikut :

H₅: Terdapat pengaruh reliability dalam menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.

Kepuasan Nasabah

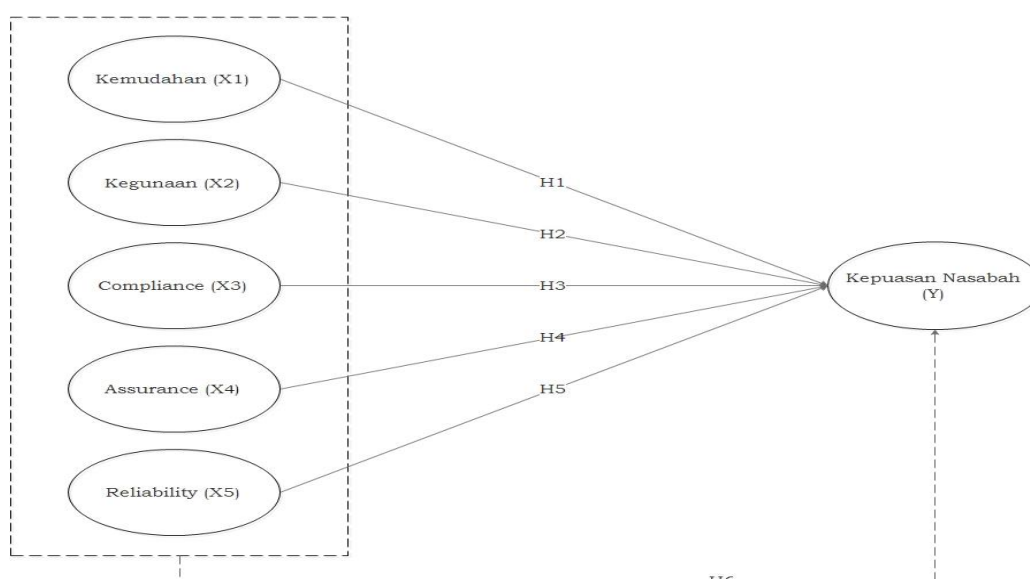
Tjiptono (2008) kepuasan pelanggan yaitu memberikan manfaat untuk pelanggan sehingga dapat merasakan kepuasan dan terciptanya kepuasan tersebut adanya pengalaman konsumen dalam

menggunakan jasa atau produk. Adapun pakar menjelaskan tentang kepuasan pelanggan yaitu Kotler dalam buku marketing management *Model Matriks Konsumen utk Mcpt.Spv*, (2004) kepuasan merupakan respon seseorang dalam merasakan bahagia atau sedih dengan membandingkan antara kesan terhadap keterampilan suatu produk dan keinginan yang lainnya. Alvianolita Sanistasya (2015) Kepuasan nasabah merupakan kesetaraan produk atau jasa dengan harapan yang diterima oleh nasabah sehingga dapat diterima dan memenuhi harapan dalam menggunakan jasa maupun produk tersebut. Jika harapannya tercapai dapat diartikan jasa atau produk dapat memberikan kualitas yang bagus dan menumbuhkan kepuasan nasabah. Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah terhadap perbankan akan

mempengaruhi citra bank tersebut. Jika nasabah puas maka akan menunjukkan loyalitas kepada bank tersebut dan nasabah yang puas akan dapat merekomendasikan kepada orang lain. Jika nasabah merasa tidak puas dengan produk tersebut pelanggan dapat mengembalikannya. Hal tersebut harus diantisipasi oleh bank, sebab dapat merusak citra bank (Karim, 2020).

Berdasarkan penjabaran tersebut maka hipotesis (H_6) yang diambil dengan mengaitkan secara simultan ke-5 variabel diatas, sehingga didapatkan hipotesis sebagai berikut :

H₆: Terdapat pengaruh secara simultan antara kemudahan, kegunaan compliance, assurance, dan reliability dalam menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.



Gambar 1 : Kerangka Penelitian

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner penelitian pada 100 nasabah Bank syariah di Kota Malang yang menggunakan mobile banking bank syariah. Berdasarkan Data yang bersumber pada BPS Badan Pusat Statistik jumlah masyarakat di Kota Malang pada tahun 2021 yaitu sebesar 937.876.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *cluster sampling* dengan memilih wilayah di Kota Malang. Maka dalam penentuan jumlah sampel pada penelitian ini meliputi lima kecamatan di Kota Malang yaitu Kedungkandang, Sukun, Klojen, Blimbing, dan Lowokwaru. Hal ini dikarenakan menurut sumber dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Timur, Kota Malang merupakan kota urutan

kedua yang memiliki jumlah penduduk terbanyak (lihat tabel 1).

Penelitian ini menggunakan Uji Instrumen yaitu terdiri dari uji validitas untuk menguji valid atau tidak valid hasil kuesioner yang didapatkan dan uji reliabilitas untuk mengetahui hasil analisis agar tetap konsisten, teknik pengukuran menggunakan teknik *alpha Cronbach* hasil perhitungan $> 0,6$ maka dapat dikatakan *reliable* (Hartono, 2018). Selain itu menggunakan Uji asumsi klasik yaitu terdiri dari Uji Normalitas, Uji Heterokedastisitas, Uji Multikolonieritas danyang terakhir menggunakan analisis Uji Linier Berganda, Uji Hipotesis terdiri dari Uji Signifikan Parsial (Uji t), Uji Signifikan Simultasn (Uji F), Koefisien Determinasi (R^2). Untuk menguji analisis tersebut menggunakan alat analisis SPSS.

Tabel 1
Sampel penelitian

Nama Kecamatan	Jumlah Populasi	Jumlah sampel diambil
Kedunkandang	225.337	25
Sukun	216.918	24
Klojen	110.796	12
Blimbing	203.380	20
Lowokwaru	181.445	19
Jumlah	937.876	100

Sumber data : BPS Kota Malang 2022

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Hasil Uji validitas dapat diketahui dengan mendapatkan hasil yaitu dengan melihat

nilai r Tabel $> 0,05$ (0,195). Dari hasil uji validitas dapat diketahui variabel kemudahan, variabel kegunaan, variabel *compliance*, variabel *assurance*, variabel *reliability*, dan variabel kepuasan dalam



menggunakan *mobile banking* bank syariah di Kota Malang lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas dengan menggunakan alat ukur SPSS menunjukkan variabel kemudahan, variabel kegunaan, variabel *compliance*, variabel *assurance*, variabel *reliability*, dan variabel kepuasan dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah di Kota Malang dalam penelitian ini adalah reliabel. Hasil Uji Reliabilitas menunjukkan hasil koefisien *alpha Cronbach* diatas 0,6.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* Test normalitik dapat dikatakan distribusi normal atau tidak menggunakan dengan pedoman pengambilan keputusan nilai sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas > 0,05 maka distribusi adalah normal. Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa hasil uji normalitas dapat diketahui *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,288 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Pada penelitian ini untuk mendeteksi heteroskedastisitas menggunakan rumus *Gletser*. Berdasarkan (tabel 3)

menunjukkan hasil uji heterokedastisitas bahwa nilai signifikansi variabel kemudahan 0,559, nilai signifikansi variabel kegunaan sebesar 0,100, nilai signifikansi variabel *compliance* 0,963, nilai signifikansi variabel *assurance* 0,488 dan nilai signifikansi variabel *reliability* 0,100. Dari semua variabel tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. sehingga dapat disimpulkan bahwa model ini tidak terjadi heterokedastisitas (lihat tabel 3).

3. Uji Multikolinearitas

Hasil Uji multikolonieritas dengan melihat nilai Toleransi < 0,10 sama dengan kolonieritas 0,95. maka dapat disimpulkan tidak dapat multikolinieritas di antara variabel independen (Rukajat, 2018). Berdasarkan (tabel 4) dapat diketahui hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini mempunyai nilai *tolerance* > 0,1 dan VIF <10, maka disimpulkan bahwa penelitian ini tidak melanggar asumsi multikolinieritas.

Uji Regresi Linier Berganda

Berdasarkan pada penelitian ini dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: $Y : 3,918 X_1 + 0,122 X_2 + 0,230 X_3 + 0,015 X_4 + 0,134 X_5 + 0,250 X_5 + e$

Berdasarkan model regresi diatas, maka hasil dari regresi liner berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada (tabel 5) memperlihatkan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa nilai *constant* dalam penelitian ini adalah 3,918 dapat diartikan bahwa jika variabel

kemudahan, kegunaan, *compliance*, *assurance*, *reliability* sama dengan nol, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah di Kota Malang sebesar 3,918 dan nilai koefisien regresi pada variabel kemudahan, kegunaan, *compliance*, *assurance*, *reliability* dapat berkontribusi positif terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 2
 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1,482
	Absolute	,098
Most Extreme Differences	Positive	,073
	Negative	-,098
Kolmogorov-Smirnov Z		0,984
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,288

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 3
 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Model					
(Constant)	3,081	0,926		3,328	0,001
X1	-0,029	0,050	-0,067	-0,586	0,559
X2	-0,091	0,055	-0,189	-1,662	0,100
X3	-0,002	0,051	-0,005	-0,046	0,963
X4	0,040	0,057	0,075	0,696	0,488
X5	-0,069	0,041	-0,180	-1,659	0,100

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 4
 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig	Collinearity Statistic	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VF
Model							
(Constant)	3,918	1,694		2,313	0,023		
X1	0,122	0,092	0,133	1,330	0,187	0,736	1,359
X2	0,230	0,100	0,228	2,291	0,024	0,736	1,359
X3	0,015	0,094	0,016	0,159	0,874	0,743	1,347
X4	0,134	0,104	0,121	1,287	0,201	0,820	1,220
X5	0,250	0,076	0,314	3,299	0,001	0,808	1,237

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 5
 Hasil Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Model					
(Constant)	3,918	1,694		2,313	0,023
X1	0,122	0,092	0,133	1,330	0,187
X2	0,230	0,100	0,228	2,291	0,024
X3	0,015	0,094	0,016	0,159	0,874
X4	0,134	0,104	0,121	1,287	0,201
X5	0,250	0,076	0,314	3,299	0,001

Sumber: Data primer diolah, 2022

Uji Hipotesis

1. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Berdasarkan pada Tabel 6 dengan mengamati kolom t dan nilai signifikan dapat dijelaskan sebagai berikut bahwa dalam nilai signifikansi uji t pada variabel Kegunaan (X2) dan *Reliability* (X5) menunjukkan hasil penelitian memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan pada variabel Kemudahan (X1), *Compliance* (X3), dan *Assurance* (X4) menunjukkan hasil

tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* bank syariah pada masa pandemi covid-19 di Kota Malang

2. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Hasil Uji F pada tabel 7 dapat dilihat bahwa Nilai F_{hitung} sebesar 8,574 sehingga nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $8,574 > 2,31$, dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel

Kemudahan (X1), Kegunaan (X2), *Compliance* (X3), *Assurance* (X4), dan *Reliability* (X5) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah pada masa pandemi covid-19 di Kota Malang.

Koefisien Determinasi (R²)

Pada tabel 8 dapat diketahui *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,277 yang

menunjukkan bahwa kemampuan variabel Kemudahan (X1), Kegunaan (X2), *Compliance* (X3), *Assurance* (X4), *Reliability* (X5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar 27,7% sisanya 72,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Hal ini membuka penelitian lanjutan dalam memperkaya kajian melalui variable lainnya.

Tabel 6
 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Model					
(Constant)	3,918	1,694		2,313	0,023
X1	0,122	0,092	0,133	1,330	0,187
X2	0,230	0,100	0,228	2,291	0,024
X3	0,015	0,094	0,016	0,159	0,874
X4	0,134	0,104	0,121	1,287	0,201
X5	0,250	0,076	0,314	3,299	0,001

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 7
 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	99,214	5	19,843	8,574	0,000 ^b
Residual	217,536	94	2,314		
Total	316,750	99			

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 8
 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
Regression	0,560 ^a	0,313	0,277	1,52125

^aPredictor (Constant) X5, X1, X4, X3, X2

Sumber: Data primer diolah, 2022



KESIMPULAN

Hasil penelitian membuktikan secara parsial hanya variabel Kegunaan dan *Reliability* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan variabel Kemudahan, *Compliance*, dan *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat terjadi karena seluruh layanan mobile banking pada bank Syariah secara umum telah menyajikan layanan berbasis pemenuhan Syariah (*compliance*), kemudahan dalam penggunaan maupun jaminan (*assurance*) keamanan perlindungan nasabah yang memang dilakukan oleh negara. Nasabah *mobile banking* berdasarkan penelitian ini pada masa pandemi covid 19 lebih mengutamakan aspek kemudahan dan *reliability*. Namun secara bersama seluruh variable yaitu: Kemudahan, Kegunaan, *Compliance*, *Assurance*, dan *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah di Kota Malang pada masa Pandemi Covid-19.

IMPLIKASI PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian Kepuasan Nasabah (Y) sebagai variabel dependen dan Kemudahan (X1), Kegunaan (X2), *Compliance* (X3), *Assurance* (X4), dan *Reliability* (X5) sebagai variabel independen. Dengan adanya tujuan adalah memenuhi

kepuasan nasabah menunjukkan hasil penelitian pada variabel Kemudahan tidak berpengaruh hal ini disebabkan karena hampir semua *mobile banking* fokus pada kemudahan sehingga nasabah tidak merasakan kesulitan dalam menggunakannya.

Variabel *Compliance* juga menunjukkan hasil tidak berpengaruh menurut hasil pengamatan peneliti bahwa variabel *compliance* tidak berpengaruh karena keraguan nasabah yang menganggap keterpenuhan aspek syariah dan *mindset* nasabah bank syariah di Kota Malang masih menganggap sama dengan bank konvensional dalam hal prinsip dan penerapan yang membuat kepercayaan nasabah terhadap bank syariah memudar dan pada variabel *Assurance* juga dianggap tidak berpengaruh disebabkan karena *Assurancen* tidak terlalu diandalkan oleh nasabah Bank Syariah di Kota Malang. Sehingga *assurance* belum mempengaruhi kepuasan nasabah.

Memenuhi kepuasan nasabah dapat membuktikan dengan menunjukkan hasil penelitian bahwa dalam penggunaan *mobile banking* bank syariah nasabah dapat merasakan kepuasan yaitu dengan adanya Kegunaan dan *Reliability*. Kegunaan yang dirasakan nasabah yaitu memberikan manfaat dalam menggunakan *mobile banking* dengan adanya fasilitas dalam memberikan kebutuhan untuk bertransaksi dan dapat

menghemat untuk biaya transaksi maupun menghemat waktu nasabah saat ingin bertansaksi sehingga nasabah dapat merasa puas dan nasabah merasakan kepuasan dalam menggunakan *mobile banking* adanya pelayanan yang baik, Semakin baik pelayanan untuk memberikan transaksi yang cepat, lengkap dan berkelanjutan dalam penggunaan *mobile banking* maka nasabah dapat merasakan kepuasan dalam

pelayanan menggunakan *mobile banking* bank syariah.

ACKNOWLEDGEMENT

Mengucapkan terimakasih kepada Dosen Perbankan Syariah yang telah membantu dalam penyusunan jurnal penelitian dan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Malang yang mendukung pendanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, M. (2018) 'Islamic Bank Service Quality and Its Impact on Indonesian Customers' Satisfaction and Loyalty', *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 10(2), pp. 367–388. doi:10.15408/aiq.v10i2.7135.
- Alvianolita Sanistasya, P. (2015) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda', *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1, pp. 231–243.
- Dwi, P. and Segaf, S. (2020) 'Islamic Banking Performance in Indonesia: A Comparative Study Between Islamicity Perfomance Index and Maqashid Syariah Index', 2, p. 12.
- Fauzi, A. (2016) 'Mengukur pengaruh kualitas layanan model CARTER terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah Indonesia', *Journal of Business & Banking*, 6, pp. 301–314. doi:10.14414/jbb.v6i2.718.
- Jogiyanto (2007) *Sistem Informasi Keprilakuakn*. ANDI Yogyakarta.
- Juniawan, A. (2014) 'Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Jakarta', *LIQUIDITY*, 3(1), pp. 51–59. doi:10.32546/lq.v3i1.105.
- Karim, K.K. (2020) *Aspek Keupasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Jakad Media Publishing.
- Kurniawati, H.A., Arif, A. and Winarno, W.A. (2017) 'Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi', *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 4(1), pp. 24–29. doi:10.19184/ejeba.v4i1.4563.
- Lule, I. (2012) 'Application of Technology Acceptance Model (TAM) in M-Banking Adoption in Kenya', 6(1), p. 13.
- Minai, M.S., Raza, S. and Segaf, S. (2021) 'Post COVID-19: Strategic Digital Entrepreneurship in Malaysia'.



Model Matriks Konsumen utk Mcpt.Spv (no date). Gramedia Pustaka Utama.

Muñoz-Leiva, F., Climent-Climent, S. and Liébana-Cabanillas, F. (2017) 'Determinants of intention to use the mobile banking apps: An extension of the classic TAM model', *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 21(1), pp. 25–38. doi:10.1016/j.sjme.2016.12.001.

Othman, A. and Owen, L. (2001) 'The Multi Dimensionality Of Carter Model To Measure Customer Service Quality (SQ) In Islamic Banking Industry; A Study In Kuwait Finance House', p. 12.

Parakkasi MM, D.I.H.I. (2020) *Pemasaran Syariah Era Digital*. Penerbit Lindan Bestari.

Prijanto, B., Pulung, R.F. and Sari, A.R. (2021) 'Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional di Kota Depok Menggunakan Carter Model', *Islamic Banking and Finance*, 4(1), pp. 178–194.

Rukajat, A. (2018) *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*.

Samekto, A. (2021) *Penerapan Theory Planed Behaviour pada Penggunaan Payment Gateway oleh UKM di Masa Pandemi Covid 19*. Penerbit NEM.

Sugih Rahayu, I. (2015) 'Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)' (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)', *Jesi Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 2.

Tjiptono, F. (2008) *Strategi Pemasaran*. CV ANDI OFFSET.

Wijiharta (2010) 'Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional di Yogyakarta Bagi Nasabah Ganda Menggunakan 'Carter Model'', *JBTI*, 1.

Situs

Badan Pusat Statistik Kota Malang.(2021).

<https://malangkota.bps.go.id/indicator/12/120/1/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-agama-yang-dianut-di-kota-malang.html>

