



PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI BNI MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH

Patricia Adelia Golongi¹, Elisa Elsa Pangke², Yuyun Infriani Nantingkaseh³, Aliskaf Binsmith⁴

¹²³⁴ Akademi Keuangan dan Perbankan GMIST Tahuna, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi BNI Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden yang telah menggunakan BNI Mobile Banking sekurang-kurangnya selama satu tahun dan melakukan transaksi sedikitnya satu kali dalam satu tahun terakhir. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring yang terdiri atas 20 butir mengenai kualitas layanan aplikasi dan kepuasan nasabah, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian yang terdokumentasi menunjukkan bahwa 90% responden merasa puas karena aplikasi membantu pemenuhan kebutuhan transaksi dan menghemat waktu. Secara keseluruhan, kualitas layanan aplikasi dilaporkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimensi yang berkontribusi terhadap kepuasan mencakup kelengkapan konten, ketepatan informasi, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, keamanan, serta kecepatan respons, sedangkan format tampilan dilaporkan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan tersebut menegaskan bahwa kepuasan pengguna mobile banking terutama ditentukan oleh kinerja fungsional, keandalan informasi, keamanan transaksi, dan respons layanan. Implikasi praktis penelitian adalah perlunya BNI meningkatkan stabilitas sistem, penyajian informasi transaksi, mekanisme keamanan, kejelasan navigasi, dan penanganan keluhan. Penelitian ini dibatasi oleh tidak tersedianya tabel keluaran statistik terperinci dalam dokumen sumber, sehingga koefisien regresi, nilai signifikansi, dan besaran kontribusi model tidak dapat diverifikasi kembali secara independen.

Kata kunci: BNI Mobile Banking; kualitas layanan elektronik; kepuasan nasabah; keamanan; kemudahan penggunaan

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah cara bank menciptakan, menyampaikan, dan mengevaluasi layanan kepada nasabah. Transaksi yang sebelumnya mengharuskan nasabah datang ke kantor cabang kini dapat dilakukan melalui perangkat bergerak, sehingga hubungan bank dan nasabah semakin bergantung pada kualitas interaksi digital. Mobile banking tidak hanya berfungsi sebagai kanal transaksi, tetapi juga menjadi titik kontak utama yang membentuk pengalaman nasabah terhadap keandalan, keamanan, kecepatan, dan profesionalitas bank. Dalam kondisi tersebut, keberhasilan layanan digital tidak cukup dinilai dari banyaknya fitur yang tersedia. Keberhasilan harus dilihat dari kemampuan aplikasi memenuhi tujuan pengguna secara akurat, mudah, aman, dan konsisten.

BNI Mobile Banking merupakan fasilitas kanal elektronik yang dikelola Bank Negara Indonesia dan digunakan nasabah melalui telepon pintar. Layanan tersebut memungkinkan pengguna mengakses informasi rekening dan melakukan berbagai transaksi tanpa dibatasi lokasi kantor bank. Karakteristik layanan berbasis aplikasi membuat kualitas sistem menjadi bagian langsung dari kualitas pelayanan bank. Ketika aplikasi mudah diakses, informasi saldo dan transaksi ditampilkan secara akurat, proses berlangsung cepat, serta sistem keamanan dapat dipercaya, pengguna memperoleh pengalaman positif. Sebaliknya, gangguan sistem, navigasi yang membingungkan, keterlambatan respons, atau kekhawatiran terhadap kerahasiaan data dapat menurunkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

Kepuasan nasabah merupakan evaluasi setelah penggunaan yang muncul ketika kinerja layanan sesuai atau melampaui harapan. Dalam konteks mobile banking, kepuasan dibentuk melalui interaksi berulang antara pengguna dan aplikasi. Pengguna tidak hanya menilai hasil akhir transaksi, tetapi juga menilai proses yang harus dilalui untuk mencapai hasil tersebut. Transaksi yang berhasil tetapi memerlukan tahapan panjang, informasi yang tidak jelas, atau waktu pemrosesan yang lambat tetap dapat menghasilkan evaluasi negatif. Oleh karena itu, kualitas layanan digital bersifat multidimensional

dan harus dipahami sebagai gabungan antara kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas dukungan layanan, serta persepsi keamanan.

Model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean menjelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memengaruhi penggunaan serta kepuasan pengguna, yang selanjutnya menghasilkan manfaat bersih bagi individu maupun organisasi (DeLone & McLean, 2003). Kerangka tersebut relevan untuk mobile banking karena aplikasi merupakan sistem informasi yang menghasilkan informasi keuangan, memproses transaksi, dan menghubungkan pengguna dengan layanan bank. Dari perspektif ini, konten dan akurasi merepresentasikan kualitas informasi; kemudahan, ketepatan waktu, stabilitas, dan format merepresentasikan kualitas sistem; sedangkan kecepatan respons serta penyelesaian keluhan merepresentasikan kualitas layanan.

Pendekatan E-S-QUAL juga menempatkan efisiensi, pemenuhan layanan, ketersediaan sistem, dan privasi sebagai unsur penting kualitas layanan elektronik (Parasuraman et al., 2005). Efisiensi menunjukkan kemudahan dan kecepatan pengguna mencapai tujuan; pemenuhan menunjukkan kemampuan sistem melaksanakan janji layanan; ketersediaan sistem berkaitan dengan fungsi teknis yang stabil; sedangkan privasi mencerminkan perlindungan informasi pengguna. Pada mobile banking, keempat unsur tersebut saling berkaitan. Aplikasi yang cepat tetapi tidak aman tidak akan memuaskan pengguna, demikian pula aplikasi yang aman tetapi sering mengalami gangguan atau memberikan informasi yang tidak akurat.

Penelitian terdahulu secara umum menunjukkan hubungan positif antara kualitas layanan mobile banking dan kepuasan nasabah. Sasmita et al. (2023) menemukan bahwa kualitas layanan BNI Mobile Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada salah satu kantor kas BNI di Makassar. Vahlevi dan Vitaharsa (2022) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah BNI. Pada konteks bank lain, Rininda dan Nurmawati (2023) melaporkan bahwa kualitas layanan mobile banking menjelaskan bagian yang besar dari variasi kepuasan pengguna. Temuan-temuan ini menegaskan bahwa kualitas aplikasi telah menjadi determinan strategis dalam mempertahankan hubungan bank dengan nasabah.

Meskipun demikian, pengaruh setiap dimensi kualitas layanan tidak selalu seragam. Widjaya dan Munawaroh (2023) menemukan bahwa pemenuhan, ketersediaan sistem, kepercayaan, dan estetika situs berpengaruh signifikan, sedangkan efisiensi, privasi, responsivitas, dan kontak tidak selalu menunjukkan pengaruh parsial. Fianto et al. (2021) menunjukkan bahwa kesenangan, keamanan, desain, dan sistem aplikasi memengaruhi kepuasan pengguna mobile banking bank syariah, sementara kemudahan tidak selalu menjadi faktor paling dominan. Suardana dan Mahyuni (2024), dalam studi pada pengguna BNI Mobile Banking, menemukan bahwa kenyamanan dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan serta niat penggunaan. Variasi tersebut menunjukkan bahwa persepsi pengguna dipengaruhi konteks, karakteristik responden, kematangan aplikasi, dan pengalaman penggunaan.

Dokumen penelitian awal mengidentifikasi beberapa persoalan penting, terutama kekhawatiran terhadap privasi dan keamanan data, kebutuhan akan akses yang mudah, kualitas informasi, serta kecepatan respons aplikasi. Penelitian menggunakan 100 pengguna yang telah memiliki pengalaman minimal satu tahun, sehingga responden diasumsikan memiliki dasar pengalaman yang cukup untuk menilai layanan. Fokus penelitian diarahkan pada kualitas layanan aplikasi sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Pendekatan ini penting karena pengalaman pascapenggunaan memberikan gambaran langsung mengenai apakah layanan digital mampu memenuhi ekspektasi nasabah.

Secara empiris, penelitian ini diarahkan untuk menjawab pertanyaan: apakah kualitas layanan aplikasi BNI Mobile Banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah? Tujuan penelitian adalah menganalisis arah pengaruh tersebut serta mengidentifikasi aspek layanan yang berkaitan dengan

kepuasan pengguna. Kontribusi penelitian terletak pada pemetaan faktor fungsional yang dianggap penting oleh pengguna, yaitu konten, akurasi, kemudahan, ketepatan waktu, keamanan, dan kecepatan respons. Penelitian juga memberikan masukan praktis bagi pengelola layanan digital untuk memprioritaskan perbaikan yang langsung dirasakan nasabah.

Artikel ini merupakan penyusunan kembali karya tulis ilmiah ke dalam format artikel jurnal. Oleh sebab itu, seluruh hasil kuantitatif dibatasi pada informasi yang tersedia dalam dokumen penelitian. Dokumen tersebut menyebutkan hasil pengaruh positif dan signifikan, tingkat kepuasan sebesar 90%, serta status pengaruh beberapa faktor, tetapi tidak menyertakan tabel karakteristik responden, koefisien regresi, nilai t, nilai p, koefisien determinasi, maupun nilai validitas dan reliabilitas. Keterbatasan tersebut diperlakukan secara eksplisit agar penyajian artikel tetap transparan dan tidak menghasilkan angka statistik yang tidak didukung data sumber.

2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Mobile banking adalah layanan perbankan berbasis perangkat bergerak yang memungkinkan nasabah mengakses rekening dan melaksanakan transaksi secara mandiri. Nilai utama layanan ini terletak pada fleksibilitas waktu dan lokasi, efisiensi proses, serta pengurangan ketergantungan pada pelayanan tatap muka. Namun, manfaat tersebut hanya dapat diwujudkan ketika sistem mampu beroperasi secara stabil dan pengguna memahami prosedur transaksi. Karena itu, evaluasi mobile banking perlu memperhatikan kemampuan teknologi sekaligus persepsi pengguna terhadap pengalaman layanan.

Kualitas layanan elektronik menggambarkan tingkat kemampuan platform digital memfasilitasi pencarian informasi, pelaksanaan transaksi, dan penyelesaian masalah secara efektif. Parasuraman et al. (2005) mengembangkan E-S-QUAL untuk mengukur kualitas layanan elektronik melalui efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi. Dalam pengembangan penelitian mobile banking, dimensi tersebut sering disesuaikan menjadi keandalan, keamanan, responsivitas, kemudahan penggunaan, akurasi informasi, desain aplikasi, dan kenyamanan. Penyesuaian diperlukan karena mobile banking memproses data finansial yang sensitif dan menuntut kepastian transaksi secara real time.

End-User Computing Satisfaction atau EUCS memandang kepuasan pengguna melalui kualitas konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu (Doll & Torkzadeh, 1988). Dimensi EUCS sangat dekat dengan indikator dalam penelitian ini. Konten menunjukkan apakah informasi dan fungsi yang disediakan sesuai kebutuhan. Akurasi menunjukkan kebenaran data yang ditampilkan. Format berkaitan dengan susunan dan tampilan informasi. Kemudahan penggunaan menilai usaha yang diperlukan untuk mengoperasikan aplikasi. Ketepatan waktu menunjukkan kemampuan sistem menyediakan informasi dan memproses transaksi pada saat dibutuhkan. Dokumen penelitian menambahkan keamanan dan kecepatan respons karena dua faktor tersebut sangat penting dalam layanan finansial.

Kepuasan nasabah dapat dipahami sebagai evaluasi kumulatif atas pengalaman menggunakan layanan. Bhattacharjee (2001) menjelaskan melalui Expectation-Confirmation Model bahwa kepuasan muncul ketika pengalaman aktual mengonfirmasi harapan pengguna. Kepuasan kemudian memengaruhi niat untuk melanjutkan penggunaan sistem. Dalam mobile banking, nasabah membentuk harapan mengenai kemudahan, kecepatan, keamanan, dan keberhasilan transaksi. Ketika aplikasi secara konsisten memenuhi harapan tersebut, pengguna cenderung mempertahankan layanan dan memperluas penggunaan fitur. Apabila pengalaman aktual tidak sesuai dengan harapan, pengguna dapat mengurangi frekuensi penggunaan atau beralih ke saluran lain.

Keamanan memiliki karakter khusus karena bukan sekadar atribut teknis, melainkan persepsi pengguna terhadap perlindungan data, autentikasi, kerahasiaan kredensial, dan kepastian transaksi.

Ketentuan resmi BNI menekankan penggunaan aplikasi resmi, perlindungan User-ID, MPIN, dan password transaksi, serta kewajiban menjaga perangkat dari aplikasi berbahaya (PT Bank Negara Indonesia [Persero] Tbk., n.d.). Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa keamanan mobile banking dibangun melalui kombinasi kontrol bank dan perilaku pengguna. Dengan demikian, persepsi aman dapat meningkat ketika sistem memberikan autentikasi yang jelas, notifikasi transaksi, prosedur pemblokiran, dan akses bantuan yang mudah.

Kecepatan respons juga menentukan kualitas pengalaman. Dalam layanan digital, nasabah mengharapkan transaksi diproses tanpa jeda yang mengganggu dan memperoleh bantuan ketika terjadi masalah. Responsivitas tidak hanya berarti kecepatan sistem menampilkan halaman, tetapi juga kecepatan bank menanggapi pengaduan, menjelaskan status transaksi, serta memulihkan layanan ketika terjadi gangguan. Isalman (2024) menunjukkan bahwa keandalan, keamanan, responsivitas, dan kemudahan penggunaan berperan dalam membentuk kepercayaan dan kepuasan pengguna mobile banking. Dengan demikian, respons yang cepat mengurangi ketidakpastian dan memperkuat keyakinan bahwa bank mampu mengelola layanan digital secara profesional.

Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan didasarkan pada logika bahwa pengguna mengevaluasi manfaat yang diterima dibandingkan dengan usaha, risiko, dan ketidaknyamanan yang dialami. Kualitas yang tinggi mengurangi biaya nonmoneter berupa waktu, kebingungan, dan kekhawatiran. Kualitas juga meningkatkan manfaat berupa akses cepat, informasi akurat, transaksi berhasil, dan rasa aman. Ketika manfaat yang dirasakan lebih besar daripada pengorbanan pengguna, evaluasi kepuasan meningkat. Berdasarkan penjelasan teoritis dan bukti penelitian terdahulu, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut: kualitas layanan aplikasi BNI Mobile Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 1. Operasionalisasi Konsep Penelitian

Variabel	Dimensi/indikator	Makna pengukuran
Kualitas layanan aplikasi (X)	Konten	Kelengkapan dan relevansi informasi serta fitur bagi kebutuhan transaksi.
Kualitas layanan aplikasi (X)	Akurasi	Ketepatan informasi rekening, status, dan hasil transaksi.
Kualitas layanan aplikasi (X)	Format	Kejelasan susunan, tampilan, dan penyajian informasi.
Kualitas layanan aplikasi (X)	Kemudahan penggunaan	Kemudahan mempelajari menu dan menyelesaikan transaksi.
Kualitas layanan aplikasi (X)	Ketepatan waktu	Ketersediaan informasi dan proses transaksi saat dibutuhkan.
Kualitas layanan aplikasi (X)	Keamanan	Perlindungan data, kredensial, dan transaksi pengguna.
Kualitas layanan aplikasi (X)	Kecepatan respons	Kecepatan sistem dan dukungan layanan merespons tindakan atau masalah.
Kepuasan nasabah (Y)	Evaluasi penggunaan	Perasaan puas karena kebutuhan transaksi terpenuhi, waktu dihemat, dan layanan sesuai harapan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei eksplanatori. Desain tersebut dipilih untuk menguji hubungan antara kualitas layanan aplikasi BNI Mobile Banking sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Unit analisis penelitian adalah individu

pengguna BNI Mobile Banking. Pengumpulan data dilaksanakan secara daring sehingga responden dapat mengisi instrumen melalui perangkat yang digunakan dalam aktivitas sehari-hari.

Sampel terdiri atas 100 responden. Kriteria partisipasi adalah telah menggunakan aplikasi BNI Mobile Banking sekurang-kurangnya selama satu tahun dan melakukan minimal satu transaksi dalam satu tahun terakhir. Dokumen sumber tidak menjelaskan wilayah populasi, ukuran populasi, atau nama teknik sampling secara eksplisit. Oleh karena itu, artikel ini hanya menyatakan bahwa responden dipilih berdasarkan kriteria pengalaman penggunaan. Kriteria tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa penilaian responden didasarkan pada pengalaman aktual, bukan sekadar pengetahuan mengenai aplikasi.

Instrumen penelitian berbentuk kuesioner daring sebanyak 20 butir. Butir instrumen mencakup penilaian terhadap kualitas layanan aplikasi dan kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian hasil penelitian, kualitas layanan direpresentasikan oleh konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, keamanan, dan kecepatan respons. Kepuasan nasabah tercermin dalam kemampuan aplikasi memenuhi kebutuhan transaksi, menghemat waktu, memudahkan akses informasi, memberikan kenyamanan, dan menghasilkan evaluasi positif secara keseluruhan. Dokumen sumber tidak merinci skala respons dan pembagian jumlah butir per indikator; informasi tersebut dicatat sebagai keterbatasan pelaporan.

Uji validitas dan reliabilitas dinyatakan telah dilakukan dan instrumen dilaporkan memiliki validitas serta reliabilitas yang tinggi. Akan tetapi, nilai korelasi butir, koefisien reliabilitas, dan batas keputusan tidak tersedia. Oleh sebab itu, artikel tidak menyajikan nilai statistik yang tidak tercantum dalam dokumen penelitian. Dalam penelitian lanjutan, pelaporan sebaiknya mencantumkan nilai corrected item-total correlation atau loading factor untuk validitas dan Cronbach's alpha atau composite reliability untuk reliabilitas.

Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan regresi linear sederhana dengan bantuan IBM SPSS versi 25. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan proporsi kepuasan dan merangkum faktor layanan yang dinilai pengguna. Model regresi dirumuskan sebagai $Y = a + bX + e$, dengan Y adalah kepuasan nasabah, X adalah kualitas layanan aplikasi BNI Mobile Banking, a adalah konstanta, b adalah koefisien regresi, dan e adalah galat. Hipotesis nol menyatakan bahwa kualitas layanan aplikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan hipotesis alternatif menyatakan bahwa kualitas layanan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Interpretasi hasil dilakukan secara hati-hati. Pernyataan mengenai signifikansi mengikuti kesimpulan yang tercantum dalam dokumen penelitian, sedangkan angka koefisien regresi, koefisien determinasi, nilai t, dan nilai p tidak dapat ditampilkan karena tidak tersedia. Pendekatan ini menjaga integritas penyusunan artikel dengan membedakan hasil yang benar-benar terdokumentasi dari interpretasi teoritis yang digunakan untuk menjelaskan temuan.

Tabel 2. Ringkasan Desain Penelitian

Komponen	Keterangan
Pendekatan	Kuantitatif dengan metode survei eksplanatori.
Responden	100 pengguna BNI Mobile Banking.
Kriteria	Menggunakan aplikasi minimal satu tahun dan melakukan sedikitnya satu transaksi dalam satu tahun terakhir.
Instrumen	Kuesioner daring sebanyak 20 butir.
Variabel X	Kualitas layanan aplikasi BNI Mobile Banking.

Komponen	Keterangan
Variabel Y	Kepuasan nasabah.
Analisis	Statistik deskriptif dan regresi linear sederhana menggunakan IBM SPSS 25.

4. HASIL PENELITIAN

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa 90% responden menyatakan puas menggunakan BNI Mobile Banking. Dengan jumlah sampel 100 orang, proporsi tersebut setara dengan 90 responden, sedangkan 10 responden lainnya berada di luar kategori puas. Kepuasan terutama dikaitkan dengan kemampuan aplikasi membantu pemenuhan kebutuhan transaksi dan menghemat waktu. Temuan ini menunjukkan bahwa manfaat praktis menjadi dasar utama evaluasi pengguna terhadap layanan digital.

Dokumen penelitian melaporkan bahwa kualitas layanan aplikasi BNI Mobile Banking memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Arah positif berarti peningkatan kualitas layanan diikuti oleh peningkatan kepuasan. Secara substantif, hasil tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna tidak berdiri sendiri, tetapi merupakan konsekuensi dari kinerja sistem, informasi, keamanan, dan dukungan layanan. Meskipun demikian, besaran pengaruh tidak dapat ditentukan secara tepat karena koefisien regresi dan koefisien determinasi tidak tersedia dalam dokumen sumber.

Pada tingkat dimensi, konten, akurasi, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, keamanan, dan kecepatan respons dilaporkan memiliki pengaruh terhadap kepuasan. Konten yang relevan membantu nasabah menemukan layanan yang dibutuhkan. Akurasi memberikan kepastian bahwa saldo, riwayat, dan informasi transaksi dapat dipercaya. Kemudahan penggunaan mengurangi usaha belajar dan kesalahan operasional. Ketepatan waktu memastikan informasi tersedia dan transaksi diproses pada saat dibutuhkan. Keamanan mengurangi kekhawatiran terhadap penyalahgunaan data dan dana. Kecepatan respons memperkecil waktu tunggu serta ketidakpastian pengguna.

Format tampilan dilaporkan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hasil ini tidak berarti bahwa tampilan aplikasi tidak penting. Format tetap mendukung keterbacaan, navigasi, dan konsistensi interaksi. Namun, dalam konteks responden penelitian, tampilan mungkin dipandang sebagai faktor pendukung, sedangkan keberhasilan transaksi, ketepatan informasi, keamanan, dan kecepatan memiliki konsekuensi yang lebih langsung terhadap kebutuhan finansial pengguna. Interpretasi ini bersifat analitis karena dokumen sumber tidak menyediakan alasan responden atau hasil wawancara yang dapat menjelaskan penyebab ketidaksignifikanan format.

Hasil juga menegaskan pentingnya pengembangan sistem secara berkelanjutan. Perbaikan tidak cukup berfokus pada penambahan fitur, tetapi perlu diarahkan pada kualitas penggunaan fitur. Fitur yang banyak tanpa navigasi jelas dapat meningkatkan kompleksitas. Sebaliknya, fitur inti yang stabil, aman, dan mudah dipahami dapat menghasilkan pengalaman yang lebih konsisten. Oleh sebab itu, prioritas pengembangan sebaiknya mempertimbangkan data kegagalan transaksi, waktu respons sistem, keluhan berulang, kemudahan pencarian menu, dan tingkat keberhasilan penyelesaian tugas pengguna.

Secara keseluruhan, hipotesis penelitian diterima sesuai dengan laporan penelitian, yaitu kualitas layanan aplikasi BNI Mobile Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, penerimaan hipotesis dalam artikel ini harus dibaca bersama keterbatasan pelaporan statistik. Kesimpulan mengenai signifikansi berasal dari dokumen penelitian, bukan dari penghitungan ulang data mentah.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Responden

Kategori	Jumlah responden	Persentase
Puas	90	90%
Di luar kategori puas	10	10%
Total	100	100%

Tabel 4. Ringkasan Faktor Kualitas Layanan dan Temuan

Faktor	Status dalam laporan penelitian	Interpretasi fungsional
Konten	Berpengaruh	Fitur dan informasi sesuai kebutuhan transaksi.
Akurasi	Berpengaruh	Informasi dan status transaksi dapat dipercaya.
Kemudahan penggunaan	Berpengaruh	Pengguna dapat mengoperasikan aplikasi dengan usaha yang wajar.
Ketepatan waktu	Berpengaruh	Informasi dan transaksi tersedia ketika dibutuhkan.
Keamanan	Berpengaruh	Pengguna merasa data dan transaksi terlindungi.
Kecepatan respons	Berpengaruh	Sistem dan layanan merespons secara cepat.
Format	Tidak signifikan	Tampilan berperan sebagai pendukung, tetapi bukan penentu utama pada sampel penelitian.

5. PEMBAHASAN

Temuan mengenai tingginya kepuasan pengguna sejalan dengan pandangan bahwa mobile banking memberikan nilai melalui efisiensi waktu dan akses. Pengguna dapat menyelesaikan transaksi tanpa mendatangi kantor cabang, sehingga manfaat layanan segera dirasakan dalam aktivitas harian. Dalam Expectation-Confirmation Model, manfaat yang dirasakan dan konfirmasi atas harapan menghasilkan kepuasan, kemudian mendorong keberlanjutan penggunaan (Bhattacharjee, 2001). Ketika aplikasi secara konsisten membantu transaksi, pengguna memperoleh bukti bahwa layanan sesuai dengan ekspektasi awal.

Pengaruh positif kualitas layanan juga mendukung model DeLone dan McLean (2003). Konten serta akurasi berhubungan dengan kualitas informasi; kemudahan, ketepatan waktu, dan stabilitas berhubungan dengan kualitas sistem; sementara kecepatan respons berhubungan dengan kualitas layanan. Ketiga kelompok kualitas tersebut membentuk penilaian kepuasan. Dalam layanan perbankan, hubungan ini menjadi sangat kuat karena kesalahan informasi atau kegagalan sistem dapat berdampak langsung pada keputusan finansial pengguna. Oleh sebab itu, kepuasan tidak hanya dipengaruhi persepsi estetis, tetapi terutama oleh kepastian bahwa aplikasi bekerja secara benar.

Konten yang lengkap mendukung kepuasan karena nasabah membutuhkan layanan yang relevan dalam satu aplikasi. Namun, kelengkapan harus disertai struktur yang jelas. Penambahan menu tanpa pengelompokan logis dapat menurunkan efisiensi. Pengelola aplikasi perlu memetakan perjalanan pengguna untuk tugas utama, seperti memeriksa saldo, mentransfer dana, melakukan pembayaran, dan memperoleh bukti transaksi. Indikator keberhasilan tidak hanya jumlah fitur, tetapi juga jumlah langkah, waktu penyelesaian, tingkat kesalahan, dan kebutuhan bantuan selama proses.

Akurasi merupakan faktor mendasar dalam aplikasi keuangan. Nasabah mengandalkan informasi saldo, mutasi, biaya, penerima, dan status transaksi untuk membuat keputusan. Ketidakakuratan, keterlambatan pembaruan, atau pesan status yang ambigu dapat menimbulkan kecemasan dan

mendorong pengaduan. Karena itu, aplikasi perlu memberikan informasi yang konsisten antara tampilan pengguna dan sistem inti bank, menyajikan waktu transaksi, nomor referensi, serta status berhasil, diproses, atau gagal secara eksplisit. Penyajian status yang jelas juga mengurangi transaksi berulang yang dapat menimbulkan risiko pendebetan ganda.

Kemudahan penggunaan mengurangi beban kognitif. Nasabah memiliki tingkat literasi digital yang beragam; desain yang hanya mudah bagi pengguna berpengalaman dapat menyulitkan pengguna baru atau kelompok usia tertentu. Kemudahan dapat ditingkatkan melalui bahasa yang sederhana, ikon yang konsisten, urutan menu yang dapat diprediksi, konfirmasi sebelum transaksi, dan petunjuk ketika terjadi kesalahan. Fianto et al. (2021) menegaskan pentingnya desain dan sistem aplikasi dalam kepuasan mobile banking, sedangkan Suardana dan Mahyuni (2024) menunjukkan bahwa kenyamanan memiliki hubungan penting dengan kepuasan pengguna BNI Mobile Banking.

Ketepatan waktu dan kecepatan respons memiliki makna yang saling berdekatan tetapi tidak identik. Ketepatan waktu berkaitan dengan ketersediaan informasi dan pelaksanaan transaksi pada waktu yang dibutuhkan. Kecepatan respons berkaitan dengan seberapa cepat sistem atau layanan merespons tindakan serta permasalahan pengguna (Sofyan, et al; 2022). Aplikasi dapat menampilkan halaman dengan cepat, tetapi apabila penyelesaian pengaduan lambat, pengalaman keseluruhan tetap negatif. Oleh karena itu, bank perlu menyelaraskan kinerja teknis aplikasi dengan kinerja layanan pelanggan.

Keamanan menjadi faktor kritis karena pengguna mobile banking menghadapi risiko phishing, malware, rekayasa sosial, pencurian kredensial, dan penyalahgunaan perangkat. Persepsi aman tidak hanya dibentuk oleh teknologi yang tidak terlihat, tetapi juga oleh komunikasi keamanan yang dipahami pengguna. Autentikasi, notifikasi transaksi, batas percobaan login, prosedur pemblokiran, dan saluran pengaduan harus dijelaskan secara jelas. BNI secara resmi menekankan kewajiban penggunaan aplikasi resmi, kerahasiaan kredensial, dan perlindungan perangkat (PT Bank Negara Indonesia [Persero] Tbk., n.d.). Kebijakan tersebut perlu diterjemahkan ke dalam antarmuka dan edukasi yang tidak membebani pengguna tetapi tetap mengurangi risiko.

Temuan penelitian konsisten dengan Sasmita et al. (2023), yang menemukan pengaruh positif kualitas layanan BNI Mobile Banking terhadap kepuasan. Keselarasan juga terlihat pada Vahlevi dan Vitaharsa (2022), yang menghubungkan kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah BNI. Pada konteks BRI, Rininda dan Nurmawati (2023) melaporkan pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan. Konsistensi lintas bank mengindikasikan bahwa prinsip dasar kualitas layanan digital bersifat relatif umum: aplikasi harus andal, mudah, aman, dan mampu memenuhi tujuan transaksi.

Di sisi lain, ketidaksignifikanan format menunjukkan bahwa tidak semua dimensi memiliki bobot yang sama. Widjaya dan Munawaroh (2023) juga menemukan variasi pengaruh parsial dimensi E-S-QUAL. Hal ini mengingatkan bahwa evaluasi kualitas tidak dapat hanya mengandalkan satu indeks agregat. Pengelola perlu mengetahui dimensi mana yang paling menentukan kepuasan pada segmen pengguna tertentu. Dalam konteks penelitian ini, fungsi dan kepastian transaksi tampak lebih menonjol daripada bentuk penyajian. Namun, format tetap perlu dipertahankan pada tingkat yang mendukung aksesibilitas dan menghindari kesalahan pengguna.

Dari sisi implikasi manajerial, terdapat lima prioritas. Pertama, menjaga reliabilitas dan kapasitas sistem pada periode transaksi tinggi. Kedua, meningkatkan ketepatan serta kejelasan informasi, terutama status transaksi dan biaya. Ketiga, memperkuat keamanan sekaligus menyederhanakan edukasi risiko. Keempat, mengembangkan pusat bantuan yang terintegrasi dengan konteks transaksi pengguna, sehingga pengaduan tidak memerlukan pengulangan informasi. Kelima, melakukan pengujian kegunaan secara berkala pada kelompok pengguna yang beragam. Prioritas tersebut lebih

terukur apabila bank menggunakan indikator operasional, seperti tingkat keberhasilan transaksi, waktu muat, jumlah keluhan per jenis masalah, waktu penyelesaian pengaduan, serta skor kepuasan setelah interaksi.

Secara teoretis, penelitian memperkuat penerapan model keberhasilan sistem informasi dan kualitas layanan elektronik dalam konteks perbankan digital. Hasil menunjukkan bahwa kepuasan merupakan keluaran evaluatif dari kualitas informasi, sistem, keamanan, dan respons layanan. Penambahan keamanan serta kecepatan respons pada dimensi EUCS juga relevan karena aplikasi keuangan memiliki risiko dan tuntutan layanan yang berbeda dari aplikasi umum. Dengan demikian, pengukuran kepuasan mobile banking sebaiknya tidak hanya mengadopsi instrumen generik, tetapi menyesuaikannya dengan karakter transaksi finansial.

Pengelolaan keluhan perlu dipandang sebagai bagian dari kualitas aplikasi, bukan fungsi yang terpisah. Ketika transaksi gagal atau tertunda, pengguna membutuhkan penjelasan yang cepat mengenai penyebab, status dana, dan langkah penyelesaian. Ketidakjelasan pada fase pemulihan dapat menghapus pengalaman positif yang terbentuk dari transaksi sebelumnya. Karena itu, fitur bantuan idealnya mampu mengenali konteks masalah, menyediakan nomor referensi, memperkirakan waktu penyelesaian, dan menghubungkan pengguna dengan petugas tanpa mengulang seluruh informasi. Praktik tersebut memperkuat transparansi serta mengurangi ketidakpastian yang menjadi sumber ketidakpuasan.

Segmentasi pengguna juga penting dalam menerjemahkan hasil penelitian. Pengguna dengan frekuensi transaksi tinggi cenderung sensitif terhadap kecepatan, stabilitas, dan kelengkapan fitur, sedangkan pengguna yang jarang bertransaksi mungkin lebih memperhatikan petunjuk, keamanan, dan kesederhanaan proses. Pengguna berusia lanjut atau memiliki keterbatasan penglihatan membutuhkan ukuran teks, kontras, dan struktur navigasi yang lebih aksesibel. Dengan demikian, skor kepuasan agregat sebaiknya dilengkapi analisis per kelompok pengguna agar keputusan pengembangan tidak hanya mewakili pengguna yang paling aktif atau paling mahir secara digital.

Pengukuran kualitas layanan juga perlu dilakukan secara berkelanjutan karena aplikasi berubah melalui pembaruan fitur, keamanan, dan antarmuka. Survei satu kali dapat menggambarkan persepsi pada periode tertentu, tetapi belum menunjukkan apakah perbaikan sistem benar-benar meningkatkan pengalaman. Bank dapat menerapkan pengukuran sebelum dan sesudah pembaruan, analisis kohort pengguna, serta evaluasi tugas tertentu. Data survei perlu dipadukan dengan data perilaku, seperti tingkat kegagalan transaksi, durasi penyelesaian tugas, jumlah pengguna yang berhenti pada tahap tertentu, dan frekuensi pengaduan. Kombinasi data persepsi dan perilaku menghasilkan diagnosis yang lebih akurat daripada hanya mengandalkan satu sumber.

Dalam konteks persaingan perbankan digital, kepuasan tidak lagi cukup dipertahankan melalui fungsi dasar karena pengguna membandingkan pengalaman antarbank dan antaraplikasi keuangan. Standar pengguna bergerak mengikuti layanan terbaik yang pernah mereka gunakan. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas harus bersifat proaktif, bukan hanya reaktif terhadap keluhan. Pengujian prototipe, pemantauan ulasan pengguna, analisis sentimen, dan keterlibatan nasabah dalam proses desain dapat membantu bank mengenali masalah sebelum berkembang menjadi ketidakpuasan luas. Namun, inovasi harus tetap tunduk pada prinsip kehati-hatian, perlindungan konsumen, dan keamanan transaksi.

Selain itu, komunikasi ketika terjadi pemeliharaan atau gangguan perlu disampaikan secara konsisten melalui kanal resmi. Informasi yang tepat waktu mengenai durasi gangguan, layanan yang terdampak, dan alternatif transaksi dapat menjaga kepercayaan meskipun sistem sedang tidak tersedia. Transparansi tersebut menunjukkan bahwa bank mengakui ketergantungan nasabah pada aplikasi dan bertanggung jawab mengurangi dampak operasional yang dialami pengguna.

Penelitian memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, profil demografis responden dan lokasi penelitian tidak tersedia, sehingga generalisasi hasil terbatas. Kedua, teknik sampling tidak dijelaskan

secara eksplisit. Ketiga, skala pengukuran dan distribusi butir instrumen tidak dirinci. Keempat, hasil uji validitas, reliabilitas, regresi, dan koefisien determinasi tidak disertakan. Kelima, desain potong lintang hanya menangkap persepsi pada satu periode dan tidak mengukur perubahan kepuasan setelah pembaruan aplikasi. Penelitian selanjutnya perlu melaporkan keluaran statistik lengkap, menggunakan sampel yang lebih luas, membandingkan kelompok pengguna, dan mempertimbangkan variabel kepercayaan serta loyalitas sebagai konsekuensi lanjutan dari kepuasan.

Tabel 5. Perbandingan Temuan dengan Penelitian Terdahulu

Penelitian	Konteks dan metode	Temuan utama	Keterkaitan
Sasmita et al. (2023)	100 pengguna BNI; regresi linear sederhana.	Kualitas layanan BNI Mobile Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.	Mendukung arah temuan penelitian.
Vahlevi & Vitaharsa (2022)	200 nasabah BNI; SEM-PLS.	Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas.	Menunjukkan konsekuensi lanjutan kepuasan.
Fianto et al. (2021)	100 pengguna mobile banking bank syariah; PLS-SEM.	Kesenangan, keamanan, desain, dan sistem aplikasi memengaruhi kepuasan.	Menegaskan pentingnya keamanan dan sistem.
Widjaya & Munawaroh (2023)	92 responden; dimensi E-S-QUAL.	Pengaruh parsial berbeda antar dimensi layanan.	Menjelaskan mengapa format atau dimensi tertentu dapat tidak signifikan.
Suardana & Mahyuni (2024)	148 pengguna BNI di Bali; PLS.	Kenyamanan dan keamanan memengaruhi kepuasan serta niat penggunaan.	Memperkuat peran keamanan dan kenyamanan.

6. SIMPULAN DAN IMPLIKASI

Penelitian menyimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi BNI Mobile Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah berdasarkan hasil yang tercantum dalam dokumen penelitian. Sebanyak 90% dari 100 responden menyatakan puas karena aplikasi membantu kebutuhan transaksi dan menghemat waktu. Kepuasan berkaitan dengan konten yang relevan, akurasi informasi, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, keamanan, dan kecepatan respons. Format tampilan tidak dilaporkan memiliki pengaruh signifikan, yang menunjukkan bahwa pengguna lebih memprioritaskan fungsi, kepastian, dan keamanan transaksi daripada aspek visual semata.

BNI perlu memusatkan pengembangan layanan pada stabilitas sistem, kejelasan informasi transaksi, keamanan yang mudah dipahami, navigasi sederhana, dan penanganan keluhan yang cepat. Evaluasi berkala harus menggunakan data operasional serta umpan balik pengguna agar pengembangan aplikasi tidak hanya menambah fitur, tetapi benar-benar memperbaiki keberhasilan tugas pengguna. Untuk meningkatkan mutu akademik dan kelayakan publikasi, penelitian lanjutan perlu menyajikan karakteristik responden, teknik sampling, kisi-kisi instrumen, nilai validitas dan reliabilitas, koefisien regresi, nilai signifikansi, serta koefisien determinasi secara lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370. <https://doi.org/10.2307/3250921>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274. <https://doi.org/10.2307/248851>

- Fianto, B. A., Rahmawati, C. K., & Supriani, I. (2021). Mobile banking services quality and its impact on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 7(1), 59–76.
<https://doi.org/10.20885/JEKI.vol7.iss1.art5>
- Isalman. (2024). Evaluasi e-service quality BRI Mobile dampaknya terhadap e-customer trust dan e-customer satisfaction. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(3), 283–293.
<https://doi.org/10.35145/procuratio.v12i3.4550>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
<https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (n.d.). BNI Mobile Banking. Retrieved July 25, 2026, from <https://www.bni.co.id/id-id/e-banking/bni-mobile-banking>
- Rininda, B. P., & Nurmalinga, R. (2023). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 7(2), 221–229.
<https://doi.org/10.30871/jama.v7i2.6639>
- Sasmitha, H., Nurfadilah, Salam, K. N., Pratiwi AR, D., & Marcello, K. W. (2023). Pengaruh kualitas layanan Mobile Banking BNI terhadap kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Boulevard Makassar. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 6(2), 108–119.
<https://doi.org/10.56858/jmpkn.v6i2.146>
- Sofyan, M., Natision, A., Minh, T. T., & Santoso, T. (2022). Analysis of Customer Satisfaction and Loyalty Using BRImo. *Ilomata International Journal of Management*, 3(1), 131-139.
<https://doi.org/10.52728/ijim.v3i1.425>
- Suardana, I. W. A., & Mahyuni, L. P. (2024). How ease of use, convenience, risk, trust, and security affect mobile banking use via satisfaction. *International Journal of Social Science and Business*, 8(3).
<https://doi.org/10.23887/ijssb.v8i3.83987>
- Susanti, S., Fasa, M. I., Suharto, & Fachri, A. (2022). Analysis of the quality of mobile banking services and their effect on customer satisfaction. *Indonesian Journal of Accounting and Business*, 4(1), 38–49.
<https://doi.org/10.33019/ijab.v4i1.27>
- Vahlevi, R., & Vitaharsa, L. I. (2022). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di Bank BNI KCU Daan Mogot. *Jurnal Sosial dan Sains*, 2(9), 1060–1069.
<https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v2i9.480>
- Widjaya, V. A., & Munawaroh, R. R. S. (2023). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 24(1), 14–27.