

BAB V

PEMBAHASAN

A. Kualitas Layanan BYOND by BSI

Kualitas layanan merupakan salah satu indikator penggunaan pendekatan manajemen pemasaran. Kualitas layanan telah menjadi salah satu tahapan dominan dari faktor penentu keberhasilan suatu organisasi. Perkembangan kualitas tidak hanya didorong oleh persaingan antar perusahaan, tetapi juga oleh perkembangan teknologi, ekonomi, dan pengaturan sosial antar masyarakat. Faktor-faktor ini secara bersama-sama membutuhkan pengecualian yang harus ditetapkan untuk memastikan perusahaan dapat bertahan dan terus mempertahankan kepercayaan pelanggannya.¹

Dalam konteks BYOND by BSI, kualitas layanan dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti keandalan sistem (*reliability*) dalam menjalankan transaksi tanpa gangguan, daya tanggap (*responsiveness*) dalam merespon kebutuhan atau keluhan pengguna, jaminan (*assurance*) terkait keamanan data dan transaksi, empati (*empathy*) dalam memahami kebutuhan nasabah, serta tampilan fisik (*tangible*) berupa desain aplikasi yang menarik dan mudah digunakan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada penelitian ini, variabel X1 menunjukkan nilai rata-rata sebesar 42,60, dengan nilai minimum 37 dan nilai maksimum 46. Rentang nilai tersebut mengindikasikan bahwa

¹ Pengaruh Kualitas and others, 'JURNAL ILMIAH M-PROGRESS', 12.1 (2022), pp. 70–83.

sebagian besar responden memberikan penilaian yang tinggi terhadap variabel X1. Jika dikaitkan dengan kategori penilaian yang digunakan dalam penelitian ini, nilai rata-rata tersebut termasuk dalam kategori sangat tinggi. Tingginya persepsi terhadap kualitas layanan dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kemudahan akses aplikasi, kecepatan transaksi, keamanan layanan, serta kelengkapan fitur yang disediakan oleh BYOND by BSI. Mahasiswa sebagai generasi yang dekat dengan teknologi cenderung menginginkan layanan perbankan yang praktis, cepat, dan efisien. Ketika aplikasi mampu memberikan pengalaman penggunaan yang nyaman dan minim kendala, maka kualitas layanan akan dinilai baik oleh pengguna.

Selain itu, mahasiswa Perbankan Syariah memiliki pemahaman yang lebih terkait sistem perbankan syariah sehingga memungkinkan mereka memiliki ekspektasi tertentu terhadap kualitas layanan digital yang disediakan oleh BSI. Apabila layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka persepsi terhadap kualitas layanan akan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting yang dapat mendorong keputusan penggunaan layanan BYOND by BSI oleh mahasiswa.

Analisis ini juga memperlihatkan bahwa indikator-indikator kualitas layanan telah berjalan dengan baik, sehingga mampu menciptakan rasa puas dan keyakinan pengguna dalam memanfaatkan layanan mobile banking secara berkelanjutan. Dengan demikian, variabel X1 dapat dikatakan

memiliki peran yang kuat dan positif dalam konteks penelitian ini.

B. Kemudahan Penggunaan BYOND by BSI

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa suatu sistem atau teknologi dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar. Semakin mudah suatu sistem dipahami dan dioperasikan, maka semakin tinggi tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut. Suatu teknologi informasi dapat dikatakan memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang baik apabila mudah dipelajari oleh pengguna, mudah dipahami dalam penggunaannya, serta mampu menjalankan fungsi sesuai dengan yang diinginkan. Selain itu, sistem yang mudah digunakan juga dapat membantu meningkatkan keterampilan pengguna seiring dengan penggunaannya dan tidak menimbulkan kesulitan yang berarti dalam proses pengoperasian. Dengan demikian, kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan suatu teknologi.²

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang disajikan, variabel X2 memiliki nilai rata-rata sebesar 43,30, dengan nilai minimum 37 dan nilai maksimum 49. Rentang nilai tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang cenderung tinggi terhadap variabel X2. Apabila nilai rata-rata tersebut dikonversikan ke dalam skala Likert, diperoleh skor sebesar 4,33 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi.

Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa Program Studi Perbankan

² Pengaruh Manfaat and D A N Kemudahan Penggunaan, 'TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI', 3.1.

Syariah angkatan 2022 UIN Syekh Wasil Kediri memiliki persepsi yang sangat baik terhadap kemudahan penggunaan aplikasi BYOND by BSI. Mayoritas responden menilai bahwa aplikasi mudah dipahami, mudah diakses, serta mempermudah proses transaksi perbankan sehari-hari.

Tingginya penilaian terhadap variabel kemudahan dapat disebabkan oleh fitur-fitur BYOND by BSI yang dinilai praktis, tampilan aplikasi yang mudah dipahami, serta proses transaksi yang dapat dilakukan dengan cepat dan efisien. Sebagai generasi yang terbiasa dengan teknologi digital, mahasiswa cenderung memilih layanan yang sederhana dan tidak rumit. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna, maka semakin besar pula kecenderungan mahasiswa dalam memutuskan menggunakan layanan BYOND by BSI.

C. Keputusan Penggunaan BYOND by BSI

Keputusan penggunaan adalah tahap di mana seorang nasabah telah melewati proses evaluasi terhadap berbagai alternatif layanan perbankan dan akhirnya menetapkan pilihan untuk menggunakan secara aktif fitur-fitur yang ada pada aplikasi *mobile banking*. Dalam konteks perilaku konsumen, keputusan ini merupakan wujud nyata dari niat perilaku (*behavioral intention*) yang berubah menjadi tindakan nyata. Dalam konteks BYOND by BSI, keputusan penggunaan mencerminkan kesediaan nasabah untuk memindahkan aktivitas finansial mereka (seperti transfer, pembayaran, hingga investasi) dari metode konvensional ke platform digital tersebut

secara berkelanjutan.³

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel Y memiliki nilai rata-rata sebesar 60,91 dengan nilai minimum 52 dan maksimum 66. Rentang nilai tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang tinggi terhadap variabel Y. Setelah dikonversikan ke dalam skala Likert, diperoleh skor sebesar 4,35 yang berada dalam kategori sangat tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2022 UIN Syekh Wasil Kediri memiliki tingkat keputusan penggunaan layanan BYOND by BSI yang tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa responden memiliki kecenderungan yang kuat untuk menggunakan aplikasi BYOND by BSI dalam memenuhi kebutuhan transaksi perbankan.

Tingginya keputusan penggunaan dapat dipengaruhi oleh pengalaman positif yang dirasakan pengguna, seperti kualitas layanan yang baik serta kemudahan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi. Sebagai mahasiswa yang dekat dengan perkembangan teknologi digital, responden cenderung memilih layanan perbankan yang praktis, cepat, dan efisien. Oleh karena itu, keputusan penggunaan BYOND by BSI menjadi tinggi karena aplikasi dinilai mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara optimal. Dengan demikian, variabel Y dapat dikatakan memiliki kondisi yang sangat kuat dalam konteks penelitian ini dan berperan penting dalam menggambarkan tingkat penerimaan atau

³ Rosilia Salmah and Luqman Hakim, 'Pendapatan , Pendidikan , Persepsi Kemudahan , Dan Sikap Sebagai Mediasi Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking Syari ' Ah', 7.02 (2021), pp. 798–805.

keputusan responden terhadap objek yang diteliti.

D. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan BYOND by BSI

Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan BYOND oleh BSI. Dalam BYOND by BSI, kualitas layanan diukur dari keandalan sistem, kecepatan transaksi, keamanan, dan responsivitas, serta kemampuan sistem untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Kualitas layanan yang lebih baik dirasakan pelanggan akan meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna saat menggunakan layanan tersebut.

Variabel X1 memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y, seperti yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi 0,003 yang lebih kecil dari 0,05 dari uji parsial (uji t) pada tabel koefisien. Oleh karena itu, semakin tinggi nilai variabel X1, semakin besar variabel Y.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi keputusan mahasiswa dalam menggunakan layanan BYOND by BSI. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan diterima. Pengaruh positif tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi faktor penting dalam mendorong keputusan penggunaan layanan BYOND by BSI. Hal ini dapat disebabkan karena mahasiswa menilai layanan yang cepat, aman, mudah diakses, serta fitur yang mendukung kebutuhan transaksi mampu memberikan pengalaman penggunaan yang baik. Oleh karena itu, semakin baik kualitas layanan yang dirasakan

pengguna, maka semakin besar pula kecenderungan mahasiswa untuk memutuskan menggunakan layanan BYOND by BSI.

E. Pengaruh Kemudahan Terhadap Penggunaan BYOND by BSI

Salah satu fokus utama penelitian ini adalah pengaruh kemudahan penggunaan BYOND oleh BSI. Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa suatu sistem dapat digunakan dengan mudah, dipahami dengan jelas, dan tidak memerlukan usaha yang signifikan untuk menjalankannya. Jika layanan lebih mudah digunakan, lebih banyak orang yang akan menggunakannya.

Layanan digital seperti *mobile banking* tidak hanya mudah untuk mengoperasikan sistem, fiturnya mudah dipahami, tampilannya jelas, dan layanan dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Pengalaman pengguna yang menyenangkan dengan sistem akan mendorong minat, kepuasan, dan keputusan pengguna untuk menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan BYOND oleh BSI diduga memengaruhi pilihan pelanggan.⁴

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Fred D. Davis menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu sistem mudah dipahami dan tidak memerlukan usaha yang besar. Dalam penelitian ini, semakin mudah *mobile banking* digunakan, maka semakin tinggi kemungkinan pengguna untuk memutuskan menggunakan layanan tersebut.

⁴ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2014).

Variabel X2 memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, menurut hasil uji parsial (uji t) pada tabel koefisien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel X2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y, sehingga semakin tinggi nilai variabel X2, semakin besar variabel Y. Hasil ini juga menunjukkan bahwa variabel X2 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan, yang berarti bahwa jika nilai variabel X2 meningkat, maka responden akan membuat keputusan penggunaan yang lebih baik. Akibatnya, hipotesis bahwa X2 mempengaruhi Y dapat diterima.

Pengaruh positif tersebut menunjukkan bahwa kemudahan menjadi salah satu faktor penting dalam mendorong keputusan penggunaan layanan BYOND by BSI. Hal ini dapat disebabkan karena mahasiswa menilai aplikasi mudah dipahami, mudah diakses, serta memberikan proses transaksi yang praktis dan efisien. Sebagai pengguna yang terbiasa dengan teknologi digital, mahasiswa cenderung memilih layanan yang sederhana dan tidak rumit. Oleh karena itu, semakin mudah aplikasi digunakan, maka semakin besar pula kecenderungan mahasiswa untuk memutuskan menggunakan layanan BYOND by BSI.

F. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan BYOND by BSI

Fokus utama penelitian ini adalah pengaruh kemudahan dan kualitas layanan terhadap keputusan untuk menggunakan BYOND oleh BSI.

Kualitas layanan menunjukkan kemampuan suatu sistem untuk menyediakan layanan yang handal, cepat, aman, dan sesuai dengan harapan pengguna. Sementara itu, kualitas kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa sistem mudah dipelajari, dipahami, dan digunakan dengan sedikit usaha, menumbuhkan minat dan kenyamanan dalam menjalankan layanan digital.

Kedua variabel tersebut diyakini memiliki peran yang signifikan dalam memengaruhi keputusan pengguna. Pengguna yang merasakan kualitas layanan yang baik dan kemudahan penggunaan cenderung lebih percaya diri dan konsisten dalam memanfaatkan *Mobile Banking* BYOND by BSI untuk berbagai transaksi. Maka dari itu, hasil pengujian hipotesis akan disajikan di sini untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan BSI untuk menggunakan *BYOND Mobile Banking*.⁵

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Fred D. Davis menjelaskan bahwa keputusan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat. Dalam konteks mobile banking, ketika pengguna merasa layanan tersebut mudah digunakan dan memberikan manfaat, maka akan terbentuk persepsi positif yang mendorong keputusan untuk menggunakannya.

Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih rendah dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa variabel X1 dan

⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, (Jakarta: Erlangga, 2009).

X2 secara bersama-sama berdampak positif dan signifikan pada variabel Y. Oleh karena itu, kedua variabel independen memiliki kemampuan untuk menjelaskan bagaimana variabel dependen berubah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keputusan mahasiswa dalam menggunakan layanan BYOND by BSI dipengaruhi oleh kombinasi kualitas layanan yang baik dan kemudahan penggunaan aplikasi. Mahasiswa cenderung memutuskan menggunakan layanan yang mampu memberikan transaksi yang cepat, aman, mudah dipahami, serta praktis digunakan dalam aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, semakin baik kualitas layanan dan semakin tinggi tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula keputusan penggunaan layanan BYOND by BSI.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* adalah faktor utama yang memengaruhi keputusan untuk menggunakan layanan ini. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, kualitas layanan yang baik, seperti responsivitas, keandalan sistem, kecepatan transaksi, dan keamanan, dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan meningkatkan kepercayaan mereka, sehingga membuat pengguna lebih suka menggunakan layanan tersebut. Namun, teori penerimaan teknologi Fred Davis menyatakan bahwa kemudahan penggunaan (persepsi kemudahan penggunaan) memengaruhi penerimaan teknologi. Pengguna lebih cenderung mengadopsi dan menggunakan sistem yang lebih mudah digunakan. Jadi, kualitas layanan

dan kemudahan secara keseluruhan mempengaruhi keputusan untuk menggunakan *mobile banking* baik, seperti responsivitas, keandalan sistem, kecepatan transaksi, dan keamanan, dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan meningkatkan kepercayaan mereka, sehingga membuat pengguna lebih suka menggunakan layanan tersebut.