PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN TRANSAKSI NASABAH PADA BANK MEGA CABANG PAREPARE

Ambar Setya Ningrum[1)], Abdul Azis[2)], Hernianti Harun[3)], Fatimah[4)], Darmawan[5)]

[1)2)3)4)5)] Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Parepare
[1)] ambarsetya150@gmail.com
[2)] abdulazis1457@gmail.com
[3)] herniantiharunanty@gmail.com
[4)] fatimahumpar11@gmail.com
[5)] darmawan8387@gmail.com

Abstrak

AMBAR SETYA NINGRUM, 2025, dengan judul "Pengaruh Penggunaan Mobile banking Terhadap Transaksi Nasabah Pada Bank Mega Cabang Parepare" Pembimbing I Abdul azis, Pembimbing II Hernianti Harun. Skripsi Program Studi Akuntansi Konsentrasi Akuntansi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Parepare (UMPAR). Mobile banking adalah layanan bank melalui aplikasi di ponsel yang memudahkan transaksi seperti cek sado, 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 menggunakan rumus slovin. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dari 100 responden dari 1000 populasi yang merupakan nasabah aktif Bank Mega cabang parepare 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

AMBAR SETYA NINGRUM, 2025, with the title "The Influence of Mobile Banking Use on Customer Transactions at Bank Mega Parepare Branch" Supervisor I Abdul Azis, Supervisor II Hernianti Harun. Thesis Accounting Study Program Management Accounting Concentration, Faculty of Economics and Business, UniversitasMuhammadiyah Parepare (UMPAR). Mobile banking is a banking service via an app on a mobile phone that facilitates transactions such as checking balances, transfers, and payments in a quick and convenient manner. Meanwhile, customer transaction satisfaction refers to the level of satisfaction felt by customers after conducting banking activities, reflecting how well customer expectations are met through the services provided. This study aims to determine the extent of the influence of mobile banking usage on customer transaction satisfaction at Bank Mega Parepare Branch. Mobile banking is an app-based service that facilitates customers in conducting various transactions efficiently and

flexibly. The approach used in this study is a quantitative approach, with sampling techniques using the Slovin formula. Primary data were collected through questionnaires from 100 respondents out of a population of 1,000 active customers of Bank Mega Parepare Branch, analysed using the Structural Equation Modeling (SEM) method, with the assistance of SmartPLS software version 4. The research results indicate that the use of mobile banking has a positive and significant

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. (Mustaghfiroh., 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. (Aninam & Akely, 2024)

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). 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 (Palupi Permata Rahmi et al., 2023). Salah satu bentuk nyata dari transformasi digital adalah munculnya layanan mobile banking, yaitu aplikasi yang dapat dioperasikan melalui perangkat seluler dan memungkinkan akses kapanpun.

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. Dengan adanya ketentuan ini, diharapkan nasabah memiliki pemahaman yang jelas mengenai risiko. (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). 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. 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, 2023) Pengembangan ini 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: Berdasarkan lata belakang, identifikasi dan pembatasan masalah yang ada maka dapat dirumuskan permasalahan menjadi "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, ketanggapan, 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.

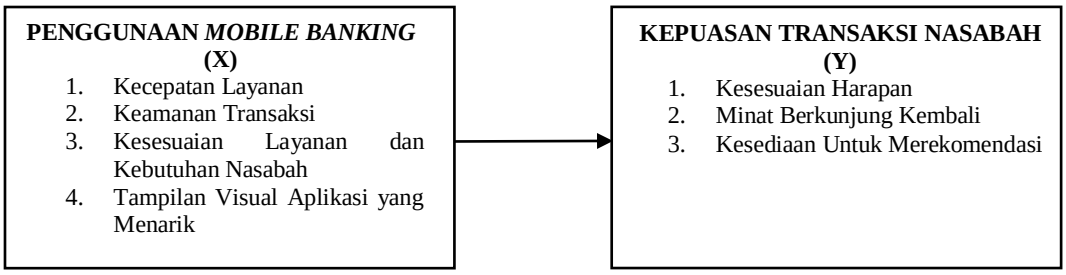
Meilani & Sugiarti, (2022) menegaskan bahwa faktor keamanan sistem, kemudahan navigasi, dan desain antarmuka yang user-friendly memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Di samping itu, kecepatan proses transaksi dan ketersediaan fitur yang lengkap juga menjadi penentu utama dalam 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. (Darajat & Muslihat, 2024). 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. Indikator variabel Penggunaan Mobile Banking mengacu pada (Novitasari et al., 2021). dan indicator 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 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, ditemukan bahwa variabel Penggunaan Mobile Banking memberikan Terdapat dampak yang sangat kuat terhadap tingkat kepuasan transaksi nasabah. Temuan ini didukung oleh nilai T-statistik sebesar 51,806, yang secara signifikan melebihi nilai kritis 1,96, serta nilai P sebesar 0,000 yang berada jauh di bawah tingkat signifikansi 0,05. Hasil pengujian menunjukkan bahwa dugaan adanya hubungan antara pemanfaatan mobile banking dengan tingkat kepuasan nasabah dalam bertransaksi dapat diterima dan terbukti secara signifikan. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan frekuensi serta kualitas penggunaan layanan mobile banking oleh nasabah berbanding lurus dengan meningkatnya rasa puas yang mereka alami saat menjalankan transaksi (Pratiwi & Ellyawati, 2023).

Kepuasan ini bukan hanya karena keberhasilan proses transaksi, tetapi juga karena pengalaman nasabah menggunakan layanan digital perbankan yang dianggap cepat, mudah, aman, dan efisien. Secara teoritis, temuan ini konsisten dengan landasan konsep yang mendasarinya Technology Acceptance Model (TAM), yang menekankan bahwa manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan menjadi faktor utama dalam membentuk sikap dan niat seseorang untuk memakai teknologi (Muh. Hamzah, Ahmad Shofi, Daud Em Paulia, 2024). Dalam penelitian ini, layanan mobile banking mempermudah pengguna untuk melakukan transaksi perbankan tanpa perlu berkunjung ke kantor cabang secara fisik serta memberikan manfaat nyata dalam efisiensi waktu dan tenaga, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan transaksi nasabah. Semakin praktis dan bermanfaat layanan digital tersebut, semakin besar pula peluang nasabah merasa puas dan tetap menggunakan layanan tersebut. (Muh. Hamzah, Ahmad Shofi, Daud Em Paulia, 2024). Fitur layanan mobile banking Bank Mega, seperti pengecekan saldo secara real-time, transfer antar bank, pembayaran tagihan, pengisian dompet digital, hingga notifikasi otomatis atas transaksi, memberikan nilai tambah yang signifikan bagi nasabah. Mereka tidak lagi harus mengunjungi kantor cabang atau ATM untuk transaksi sederhana, yang sangat relevan di era digital saat ini.

Layanan digital ini memungkinkan nasabah mengatur keuangan dengan cara yang lebih cepat, nyaman, dan dapat diakses kapan pun dan di mana pun. Kepuasan transaksi juga erat

kaitannya dengan persepsi nasabah terhadap keamanan data dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi. Kepercayaan terhadap mobile banking akan meningkat jika aplikasi dirancang dengan antarmuka yang mudah digunakan. Keamanan sistem yang kuat, seperti penerapan verifikasi OTP (One-Time Password) dan minim gangguan teknis, menjadi faktor penting yang mendukung kenyamanan nasabah. Bank Mega termasuk dalam jajaran bank nasional yang giat melakukan transformasi di bidang layanan digital terus menunjukkan komitmennya melalui berbagai inovasi. Upaya ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tapi berperan langsung dalam meningkatkan kepuasan pengguna dalam mengakses layanan mobile banking.. (Muh. Hamzah, Ahmad Shofi, Daud Em Paulia, 2024)

Temuan ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh, (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) Dalam studi mereka mengenai pengaruh mobile banking terhadap kepuasan nasabah dalam transaksi harian. Kesimpulannya adalah kualitas layanan dan kualitas informasi yang diberikan melalui mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil riset kedua-duanya memperlihatkan dengan jelas bahwa penggunaan mobile banking secara signifikan dan positif memengaruhi kepuasan nasabah. Layanan tersebut menawarkan kemudahan seperti akses cepat, sistem aman, kualitas layanan yang baik, dan efisiensi transaksi. Faktor utama yang memengaruhi kepuasan meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan, keamanan dan kelengkapan fitur. Kondisi ini menunjukkan bahwa mobile banking bukan sekadar pelengkap layanan, melainkan bagian penting dari strategi peningkatan loyalitas dan kenyamanan nasabah dalam kegiatan rutin perbankan setiap hari. Oleh sebab itu, temuan dari studi ini menegaskan pentingnya transformasi digital di sektor perbankan sebagai langkah strategis untuk memenuhi kebutuhan nasabah modern yang mengutamakan kepraktisan dan kecepatan layanan.

Hasil wawancara dengan sejumlah nasabah Bank Mega di Parepare memperkuat temuan tersebut, dengan sebagian besar responden menyatakan bahwa mobile banking sangat memudahkan kegiatan seperti pengiriman dana, pelunasan tagihan, hingga pemeriksaan saldo kini dapat dilakukan tanpa perlu mengunjungi kantor cabang secara langsung. Akses yang cepat, antarmuka yang ramah pengguna, serta penghematan waktu menjadi elemen penting yang turut mendorong peningkatan kepuasan nasabah.. Fitur keamanan dalam aplikasi juga memberikan rasa aman saat bertransaksi. Walaupun ada beberapa kendala teknis seperti gangguan sistem atau aplikasi yang kurang responsif, hal tersebut tidak secara signifikan mengurangi kepuasan selama bank memberikan perbaikan.

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.

DAFTAR PUSTAKA

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.

Aninam, W. S., & Akely, M. (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.

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

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

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*.

Budiarto, A., & Pujiyono. (2021). Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Jurnal Privat Law*, *9*(Vol 9, No 2 (2021): JULI-DESEMBER), 300–308.

Dr. Budi Rahardjo, S. Kom.,M. Kom., M. (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 Mustaghfiroh, 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 Indonesi. *June*. https://doi.org/10.22441/pelita.2024.v1i1.001

Jefry Tarantang, Syawaliah, 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

Muh. Hamzah, Ahmad Shofi, 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., Manggabarani, 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

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.

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