

# **ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP MANFAAT DAN KEPERCAYAAN NASABAH PENGGUNA LIVIN BY MANDIRI PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO)TBK**

**(STUDI KASUS PADA NASABAH KCP JAKARTA AKR GALLERY WEST)**

---

**Sifa Nur Kallisa**

*Indonesia Banking School*

**Bambang Budhijana**

*Indonesia Banking School*

*r.bambang.budhijana@ibs.ac.id*

## **Abstract**

*This study aims to determine the effect of E-Service quality on the benefit and trust of customers who use Livin by Mandiri at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Case studies on KCP Jakarta AKR Gallery West costumers. This data collection technique uses a questionnaire with a sample selection of 215 customer's respondents from bank Mandiri KCP Jakarta AKR Gallery West. In this study the dependent variables are customers' benefit and trust with the independent variable's fulfillment, Responsiveness, ease of use, Reliability, Convenience, Security and Privacy. This research uses structural equation model (SEM) Analysis. This studies use 24 statement indicators using a Likers scale (1-6). 1. Fulfillments has positive effect on customers benefit and trust. 2. Responsiveness has no positive effect on customers benefit and trust. 3. Ease of use has no positive effect on customers benefit and trust. 4. Reliability has no positive effect on customers benefit and trust. 5. Convenience has no positive effect on customers benefit and trust. 6. Security has very positive effect on customers benefit and trust and 7. Privacy has very positive effect on customers benefit and trust.*

**Keyword:** *benefit and customers trust; fulfillment; responsiveness; easy of use; reliability; convenience; security; privacy*

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh E-service Quality terhadap manfaat dan kepercayaan nasabah pengguna Livin By Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Study kasus pada nasabah KCP Jakarta AKR West Gallery. Tehnik pengumpulan data ini menggunakan kuesioner dengan pemilihan sampel sebanyak 215 responden nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta Gallery West. Pada penelitian ini yang merupakan Variabel Dependent Manfaat dan kepercayaan nasabah dengan variabel independen Fulfillment, Responsiveness, Easy Of Use Reliability, Convenience, Security dan privacy.

\*) Corresponding Author

Penelitian ini menggunakan analisis Structural Equation Model (SEM). Penelitian ini menggunakan 24 indikator pernyataan dengan menggunakan skala likert ((1-6)). 1)Fulfillment berpengaruh positif terhadap manfaat dan kepercayaan nasabah. 2)Responsiveness tidak berpengaruh terhadap manfaat dan kepercayaan nasabah. 3)Ease of Use tidak berpengaruh terhadap manfaat dan kepercayaan terhadap nasabah. 4)Reliability tidak berpengaruh terhadap manfaat dan kepercayaan terhadap nasabah. 5)Convenience tidak berpengaruh terhadap manfaat dan kepercayaan terhadap nasabah. 6)Security sangat berpengaruh terhadap manfaat dan kepercayaan terhadap nasabah. 7)Privacy berpengaruh terhadap manfaat dan kepercayaan terhadap nasabah.

**Kata Kunci:** manfaat dan kepercayaan nasabah; fulfillment; responsiveness; ease of use; reliability; conveniences; security; privacy

---

## 1. PENDAHULUAN

Teknologi sekarang ini sangat berkembang sekali di era sekarang. Layanan digitalisasi di Indonesia begitu marak sekali apalagi ditambah dengan banyaknya marketplaces yang memanjakan konsumen untuk tetap bertransaksi dan berbelanja secara online dari rumah. Hal ini menjadi pendorong bagi Bank konvensional untuk bertransformasi menuju digitalisasi perbankan. Bank Indonesia juga memantau serta mencatat transaksi ekonomi masyarakat untuk Belanja daring online, pembayaran digital, dan akselerasi digital banking.

Alasan penulis dalam memilih penelitian ini adalah Apakah dengan adanya Inovasi Bank Mandiri melakukan update fitur yang terus berkembang di Mobile Banking Livin By Mandiri memiliki manfaat dan kepercayaan nasabah pengguna mobile banking yaitu "Livin By Mandiri". Kemudian alasan selanjutnya pada penelitian sebelumnya menunjuk variabel Fullfillment tidak berpengaruh positif atau tidak signifikan (Pujiyanto, 2019) Maka dari itu penulis akan meneliti dan melihat sejauh mana potensi kualitas layanan Livin By Mandiri menjadi ukuran rasa manfaat serta kepercayaan Nasabah yang menjadi tolak ukur bagi penilaian kualitas Livin By Mandiri yang terus meningkatkan fiturnya.

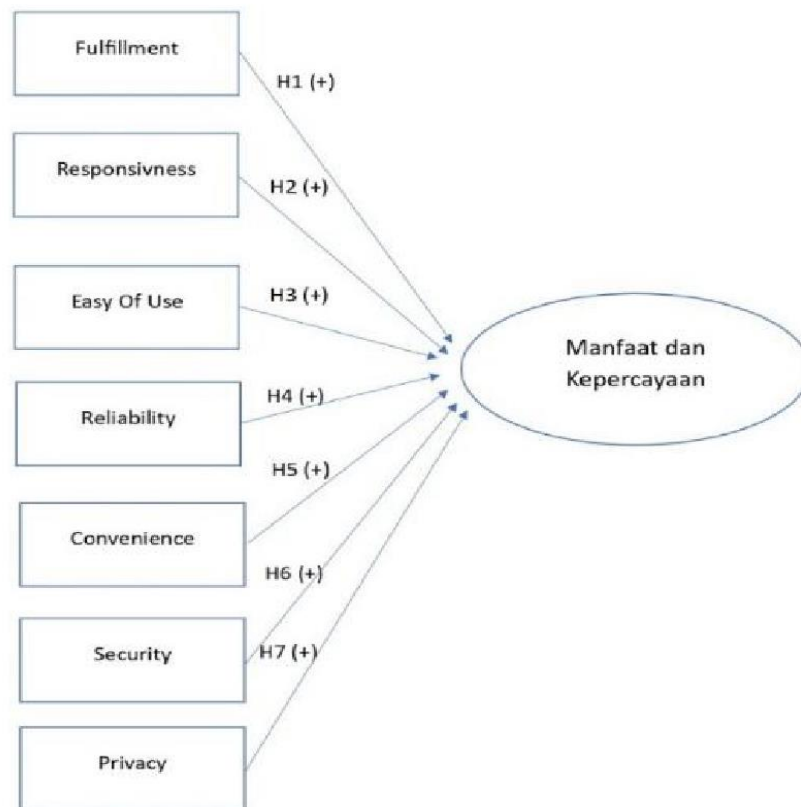
Kemudian peneliti menggunakan model penelitian skripsi Modifikasi sebagai arah dan sistematika susunan skripsi. Peneliti menggunakan jurnal acuan yang berjudul "Pengaruh *Responsiveness, Easy Of Use, Reliability, Convenience, Fulfillment, dan Security and Privacy terhadap Customer Satisfaction* Mandiri Mobile" (Pujiyanto, 2019) dan jurnal tambahan atau jurnal pendukung yang ada di penelitian terdahulu BAB 2 dengan menggantikan tolak ukur Customer Satisfaction menjadi Manfaat dan kepercayaan selain itu memecah Security dan Privacy menjadi variabel terpisah.

## 2. LANDASAN TEORI

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah Manfaat dan Kepercayaan nasabah pengguna Livin By Mandiri yang menjadi bagian utama atau dependen. Kerangka Fullfillment, Responsiveness, Easy of Use, Reliability, Convenience, Security, dan Privacy merupakan variabel independen yang berpengaruh. Variabel tersebut bukti bahwa saat ini produk fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan sangat berpengaruh pada Manfaat dan Kepercayaan yang dihasilkan oleh E-Service quality yang telah disediakan perusahaan untuk kenyamanan nasabah bertransaksi. Sebab selain nyaman, nasabah juga dapat keuntungan serta fitur yang lengkap dari Aplikasi Livin By Mandiri tersebut.

H1: Fullfillment yang berpengaruh positif terhadap manfaat dan kepercayaan yang dirasakan pengguna Livin By Mandiri

Fullfillment ini meliputi akurasi janji layanan, ketersediaan produk atau fitur dan layanan, juga pengiriman produk sesuai waktu yang ditetapkan (Syahir, AhmadJainuri, M. (2016). Pembelajaran Konvensional. Matedukasia, III (2), 2017).



Gambar 1 Kerangka Berfikir

H2: Responsiveness yang berpengaruh positif terhadap manfaat dan kepercayaan yang dirasakan pengguna Livin By Mandiri

Responsiveness ini adalah penanganan yang efektif untuk masalah konsumen atau nasabah. Layanan yang cepat sangat memberikan rasa yang sangat nyaman bagi konsumen dalam melakukan pembelian secara online (Endah, 2020)

H3: *Easy Of Use* yang sangat berpengaruh positif terhadap manfaat dan kepercayaan yang dirasakan oleh pengguna Livin By Mandiri

*Easy Of Use* adalah suatu tingkatan kepercayaan seseorang bahwa sebuah alat teknologi dapat mudah dipahami. (Purba, 2014)

H4 : *Reliability* yang sangat berpengaruh positif terhadap manfaat dan kepercayaan yang dirasakan oleh pengguna Livin By Mandiri

*Reliability* adalah kehandalan mengenai seberapa system itu akurat terhadap suatu layanan sehingga dapat bekerja dengan baik. (Pujiyanto, 2019)

H5 : *Convenience* yang sangat berpengaruh positif terhadap manfaat dan kepercayaan yang dirasakan oleh pengguna Livin By Mandiri

*Convenience* adalah sebuah perkiraan mengenai waktu dan usaha yang dikeluarkan nasabah untuk faktor layanan kemudahan dan efisiensi.(Pujiyanto, 2019)

H6 : *Security* yang sangat berpengaruh positif terhadap manfaat dan kepercayaan yang dirasakan oleh pengguna Livin By Mandiri

*Security* adalah dimana komponen yang ada pada suatu system agar pengguna merasa aman dan nyaman. (Pujiyanto, 2019)

H7 : *Privacy* yang sangat berpengaruh positif terhadap manfaat dan kepercayaan yang dirasakan oleh pengguna Livin By Mandiri

*Privacy* adalah layanan yang ada didalam system untuk membuat sebuah nasabah mempercayai bahwa identitas atau perihal data pribadi terjaga dengan aman. (Pujiyanto, 2019)

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Jumlah sampel yang diambil oleh peneliti adalah sebanyak 215 responden dimana sampel tersebut didapatkan melalui penyebaran kuisioner secara langsung maupun melalui google form. Responden dalam penelitian ini adalah orang-orang yang menggunakan Livin By Mandiri dengan kriteria:

Tabel 1 Karakteristik Responden

Keterangan		Jumlah	Pendidikan Terakhir	SD	4
Jenis Kelamin	Pria	133		SMP	6
	Wanita	82	SMA/SMK	60	
Usia	17-20	20	DIPLOMA	63	
	21-30	80	S1	75	
	31-40	89	S2	7	
	41-50	23	S3	0	
	>51	3			
Waktu Penggunaan Aplikasi	<1 Tahun	31			
	>1 Tahun	184			

Berikut ini disajikan mengenai Indikator dari setiap variabel penelitian

Tabel 2 Variabel dan Pengukurannya

No	Variabel	Indikator	Skala
1	Fulfillment	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livin By Mandiri memberikan pemberitahuan seputar transaksi saya dengan lengkap</li> <li>• Livin By Mandiri dapat memberikan catatan perbankan saya yang berkualitas</li> <li>• Livin By Mandiri menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat</li> </ul>	Likert 1-6
2	Responsiveness	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem Livin By Mandiri memberikan respon transaksi yang benar dan cepat</li> <li>• Livin By Mandiri menyelesaikan masalah dan kebutuhan saya dengan cepat</li> <li>• Jika terjadi <i>error system</i> di Livin By Mandiri dapat diperbaiki dengan cepat</li> </ul>	Likert 1-6
3	Easy Of Use	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livin By Mandiri sangat mudah digunakan</li> <li>• Livin By Mandiri menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti</li> <li>• Livin By Mandiri memberikan intruksi yang jelas untuk penggunaannya</li> </ul>	Likert 1-6
4	Reliability	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livin By Mandiri berfungsi setiap saat</li> <li>• Livin By Mandiri memberikan info yang akurat kepada saya</li> <li>• Livin By Mandiri selalu memberikan pelayanan yang konsisten</li> </ul>	Likert 1-6
5	Convenience	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livin By Mandiri menyediakan banyak layanan yang bermanfaat untuk di gunakan</li> <li>• Livin By Mandiri sangat nyaman digunakan Livin By Mandiri menyediakan akses yang cepat dan baik</li> </ul>	Likert 1-6
6	Security	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livin By Mandiri memiliki sistem yang aman selama digunakan hingga saat ini</li> </ul>	Likert 1-6

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livin By Mandiri dapat memberikan rasa aman saat bertransaksi</li> <li>• Livin By Mandiri dapat diberikan kepercayaan dalam transaksi</li> </ul>	
7	<b>Privacy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livin By Mandiri dapat menjaga informasi personal saya selama saya menjadi nasabah mandiri</li> <li>• Livin By Mandiri dapat menjaga informasi mengenai data keuangan saya</li> <li>• Livin By Mandiri memiliki keamanan yang terjamin sehingga tidak akan diretas</li> </ul>	Likert 1-6

#### 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berikut disajikan hasil pengujian hipotesis dari penelitian

**Tabel 3 Hasil Pengujian Hipotesis**

Hipotesis	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Kesimpulan
Fullfillment -> Manfaat dan Kepercayaan Nasabah	0.219	2.947	0.003	H1 didukung oleh data (H1 diterima)
Responsiveness -> Manfaat dan Kepercayaan Nasabah	0.054	0.751	0.453	H2 tidak didukung oleh data (H2 ditolak)
Easy Of Use -> Manfaat dan Kepercayaan Nasabah	-0.010	0.136	0.892	H3 tidak didukung oleh data (H3 ditolak)
Reliability -> Manfaat dan Kepercayaan Nasabah	-0.069	0.833	0.405	H4 tidak didukung oleh data (H4 ditolak)
Convenience -> Manfaat dan Kepercayaan Nasabah	0.112	1.562	0.118	H5 tidak didukung oleh data (H5 ditolak)
Security -> Manfaat dan Kepercayaan Nasabah	0.187	2.212	0.027	H6 didukung oleh data (H6 diterima)
Privacy -> Manfaat dan Kepercayaan Nasabah	0.329	3.883	0.000	H7 didukung oleh data (H7 diterima)

Jadi dari hasil penelitian ini variabel yang paling dominan adalah Privacy bisa dilihat dari Original Sample yang tertinggi sebesar 0.329. Untuk Indikator Privacy yang paling dominan adalah dan yang terendah bisa menjadi perhatian adalah Reliability dengan Original Sample sebesar – 0.069. Untuk Indikator dari Reliability yang paling rendah adalah indikator pertama yaitu Livin By Mandiri berfungsi setiap saat hal itu untuk perusahaan bisa lebih memperhatikan Kembali jika terjadi error ataupun peningkatan sistem diupayakan tidak terlalu lama. Karna adanya kesempatan terhadap nasabah

pengguna yang jarang sekali menggunakan layanan mandiri, jadi berdampak kurang baik Ketika sistem sedang tidak bisa digunakan atau terkendala.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Adapun beberapa kesimpulan yang dapat di ambil dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Fullfillment berpengaruh positif terhadap manfaat dan kepercayaan
2. Responsiveness tidak berpengaruh terhadap manfaat dan kepercayaan
3. Easy Of Use tidak berpengaruh terhadap manfaat dan kepercayaan
4. Reliability tidak berpengaruh terhadap manfaat dan kepercayaan
5. Convenience tidak berpengaruh terhadap manfaat dan kepercayaan
6. Security berpengaruh positif terhadap manfaat dan kepercayaan
7. Privacy berpengaruh positif terhadap manfaat dan kepercayaan

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afifah, R. (2017). Pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan mobile banking bank syariah mandiri. Thesis, 1–182.
- Alviza Putra, B. (2021). Pengaruh E-Service Quality pada Kepuasan Pelanggan Pengguna E-Commerce di Bandar Lampung. [Http://Repository.Teknokrat.Ac.Id/Id/Eprint/3643](http://Repository.Teknokrat.Ac.Id/Id/Eprint/3643), 11–30. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Arsin, F., Yamin, M., & Surimi, L. (2017). Implementasi Security System Menggunakan Metode IDPS (Intrusion Detection and Prevention System) Dengan Layanan Realtime Notification. *SemanTIK*, 3(2), 39–48.
- Endah, K. (2020). Jumlah penumpang kereta api, 2006-2020(ribu orang). *Endah Kusmartiyah*, 6(2), 1155–1164. <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/815>
- Firdausya, C. P., & Oktini, D. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian. *Prosiding Manajemen*, 5(1), 757–763.
- Hadiyati, E. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang). *Jurnal Manajemen Universitas Jambi*, 2(2)(Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang)), 81–90.
- Irlaili, L. D., & Rohmadi, R. M. D. (2018). Tinjauan Keamanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Berdasarkan Aspek Privacy, Integrity Dan Authentication Di Rsud Rekam Medis. <https://www.ejurnal.stikesmhk.ac.id/index.php/rm/article/view/652>
- Labibah, Z., Daring, P., Ulang, M. P., & Pembelian, K. (2019). Pengaruh E-Service Quality Dan Promosi Daring Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Pembelian Ulang Pada Semakin pesatnya perkembangan Indonesia merupakan negara berpenduduk terbesar keempat di dunia dengan jumlah populasi mencapai 270 juta jiwa . Pe.
- Lewis, B. R., Orledge, J., & Mitchell, V. (1994). Service Quality: *International Journal of Bank Marketing*, 12(4), 3–12. <https://doi.org/10.1108/02652329410057978>
- Noor, I. (2019). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Kualitas Layanan Elektronik : Sebuah Gagasan Model Awal*. 5(3), 358–364.
- Permana, H., Djatmiko, T., & Telkom, U. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik ( E-Service Quality ) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, XX(1), 201–215.
- Pujianto, S. (2019). Pengaruh Responsiveness, Ease of Use, Reliability, Convenience, Fulfillment, Dan Security and Privacy Terhadap Customer Satisfaction Mandiri Mobile. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 20(2), 149–154. <https://doi.org/10.34208/jba.v20i2.421>
- Purba, M. M. (2014). Pemesanan Tiket Kereta Api Online (E-Ticketing) Menggunakan Aplikasi Kai Access. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*. <https://doi.org/10.35968/jsi.v6i2.324>
- Purnomo, P., & Palupi, M. S. (2016). Pengembangan Tes Hasil Belajar Matematika Materi Menyelesaikan Masalah Yang Berkaitan Dengan Waktu, Jarak Dan Kecepatan Untuk Siswa Kelas V. *Jurnal Penelitian (Edisi Khusus PGSD)*, 20(2), 151–157.
- Rofianto, W., Wicaksono, B., & D, R. J. (2018). Peran Service Quality Dan Loyalty Program Sebagai Pembentuk Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ilmu Manajemen & Ekonomika*, 8(1), 30.

- <https://doi.org/10.35384/jime.v8i1.92>
- Rosihan, R. I., & Yuniarto, H. A. (2019). Analisis Sistem Reliability dengan Pendekatan Reliability Block Diagram. *Jurnal Teknosains*, 9(1), 57. <https://doi.org/10.22146/teknosains.36758>
- Sasono, I., Jubaedi, A. D., Novitasari, D., Wiyono, N., Riyanto, R., Oktabrianto, O., Jainuri, J., & Waruwu, H. (2021). The Impact of E-Service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty: Empirical Evidence from Internet Banking Users in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 465–473. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no4.0465>
- Syahir, AhmadJainuri, M. (2016). Pembelajaran Konvensional. *Matedukasia*, III(2), 25–30. [https://www.academia.edu/6942550/Pembelajaran\\_Konvensional](https://www.academia.edu/6942550/Pembelajaran_Konvensional). (2017). Tinjauan Pustaka Tinjauan Pustaka. *Convention Center Di Kota Tegal*, 4(80), 4.
- Tamara N.K., & Juanim H. (2018). Pengaruh Process, Service Convenience, Dan People Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Pengguna Angkutan Kota Trayek Cicaheum-Ledeng Di Kota Bandung. 1985, 31–86.
- Tanzeh, A., & Arikunto, S. (2004). Metode Penelitian Kuantitatif dengan SEM PLS. *Metode Penelitian*, X, 22–34.
- Tyas, E. I., & Darma, E. S. (2017). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Enjoyment, dan Actual Usage Terhadap Penerimaan Teknologi Informasi: Studi Empiris Pada Karyawan Bagian Akuntansi dan Keuangan Baitul Maal Wa Tamwil Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 1(1), 25–35. <https://doi.org/10.18196/rab.010103>
- sman, H., Projo, N. W. K., Chairy, C., & Haque, M. G. (2022). The exploration role of Sharia compliance in technology acceptance model for e-banking (case: Islamic bank in Indonesia). *Journal of Islamic Marketing*, 13(5), 1089-1110.
- Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Development*, 5(1), 55–69. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>
- Zavareh, F. B., Ariff, M. S. M., Jusoh, A., Zakuan, N., Bahari, A. Z., & Ashourian, M. (2012). E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 40, 441–445. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.213>
- Wardani, D. (2021). Faktor-Faktor Pengaruh Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JUNSIBI)*, 2(1), 15–32. <https://doi.org/10.55122/junsibi.v2i1.253>
- Wardani, D., Wulandari, N., & Baskara, C. A. (2022). Understanding Customer Acceptance to Financial Technology; Study in Indonesia. *International Journal of Innovative Technologies in Economy*, 2(34), 1–6. <https://doi.org/10.31435/rsglobal>
- Wulandari, N. (2016). Brand Experience in Banking Industry: Direct and Indirect Relationship to Loyalty. *Expert Journal of Marketing*, 4(1), 1–9.
- Wulandari, N. (2017). Cashless payment in tourism. An application of technology acceptance model. *Journal of Environmental Management & Tourism*, 1550-1553. <http://marketing.expertjournals.com/23446773-401>

