

# EFEKTIVITAS PELAYANAN *MOBILE BANKING* PASCA PEMULIHAN PANDEMI COVID-19 PADA BANK KALSEL KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH BANJARBARU

Rahayu Wigati<sup>1)</sup>, Iswiyati Rahayu<sup>2)</sup>, Junaidy<sup>3)</sup>

<sup>1) 2) 3)</sup>Fakultas Administrasi Publik, Universitas Islam Kalimantan MAAB (UNISKA)  
Email : y0un9yuw3@gmail.com

## ABSTRAK

Abstrak: Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat persentase efektivitas pelayanan *Mobile Banking* pasca pemulihan pandemi covid-19 pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Banjarbaru. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah keseluruhan nasabah Bank Kalsel Syariah Banjarbaru yang terdaftar sebagai pengguna *Mobile Banking* periode 2019 – 2021. Penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian, digunakan pendapat dari Malhotra dengan pemakaian rumus besarnya jumlah sampel yang diambil dengan cara mengalikan jumlah indikator/pertanyaan kuesioner dengan 5. Jumlah pertanyaan kuesioner dalam penelitian ini yaitu 20 pertanyaan, Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah  $20 \times 5 = 100$  sampel. Adapun teknik pengambilan sampel dari penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dimana *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi/pengamatan, kuisioner dan dokumentasi. Teknik Analisis data menggunakan pengujian instrumen Uji validitas, Reabilitas, serta menggunakan analisis persentase dari distribusi data. hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan *Mobile Banking* pasca pemulihan pandemi covid-19 pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Banjarbaru berada pada tingkat efektif.

**Kata Kunci:** Efektivitas; Pelayanan; *Mobile Banking*.

---

## ABSTRACT

*Abstract; This study aims to determine and analyze the percentage level of effectiveness of Mobile Banking services after the recovery of the covid-19 pandemic at Bank Kalsel Sharia Sub-Branch Office Banjarbaru. This research is a type of quantitative research. The approach used in this study is a quantitative descriptive approach. The population of this study is all customers of Bank Kalsel Syariah Banjarbaru registered as Mobile Banking users for the period 2019 – 2021. Determination of the number of samples used in the study, used the opinion of Malhotra by using the formula for the size of the sample taken by multiplying the number of indicators/questionnaire questions with 5. The number of questionnaire questions in this study is 20 questions, so the number of samples in this study is  $20 \times 5 = 100$  samples. The sampling technique of this study uses purposive sampling technique where purposive sampling is a sampling technique with certain considerations. Data collection techniques were carried out by means of observation, questionnaires and documentation. Techniques of data analysis using instrument testing validity, reliability, and using the analysis of the percentage of the data distribution. the results of the research and discussion, it can be concluded that the effectiveness of Mobile Banking services after the recovery of the covid-19 pandemic at the South Kalimantan Bank Syariah Banjarbaru Sub-Branch Office is at an effective level.*

**Keywords:** Effectiveness; Service; *Mobile Banking*.

4. Pelayanan *Mobile Banking* pasca pemulihan pandemi covid-19 pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Banjarbaru dengan indikator pencapaian tujuan berada pada tingkat efektif dengan persentase sebesar 84,15%, dikatakan efektif karena para nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Banjarbaru mulai terbiasa menggunakan layanan *Mobile Banking*.
5. Pelayanan *Mobile Banking* pasca pemulihan pandemi covid-19 pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Banjarbaru dengan indikator perubahan nyata berada pada tingkat efektif dengan persentase sebesar 84,26%, dikatakan efektif karena layanan *Mobile Banking* mampu memberikan fitur pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan para nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Banjarbaru ditengah *pandemic Covid-19*.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan *Mobile Banking* pasca pemulihan pandemi covid-19 pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Banjarbaru berada pada tingkat efektif. Tingkat efektivitas pelayanan *Mobile Banking* ini diketahui dari indikator pemahaman nasabah dengan persentase sebesar 84,4% . Tepat sasaran berada pada tingkat efektif dengan persentase sebesar 80%, tepat waktu berada tingkat efektif dengan persentase sebesar 85,44%, sedangkan pencapaian tujuan dan perubahan nyata berada pada tingkat efektif dengan persentase sebesar 84,15%.

## REFERENSI

- Abdurrahmanbinsaid. (2010). Teori Motivasi. *Wordpress*.
- Ahmad, S. (2016). Sanad Shahih Juz 1. Pustaka Azzam.
- Akhtar, S., Irfan, M., Kanwal, S., & Pitafi, A. H. (2019). *Analysing UTAUT with trust toward Mobile Banking adoption in China and Pakistan: extending with the effect of power distance and uncertainty avoidance. International Journal of Financial Innovation in Banking*, 2(3), 183–207.
- Albashrawi, M., Kartal, H., Oztekin, A., & Motiwalla, L. (2019). *Self-Reported and Computer-Recorded Experience in Mobile Banking: a Multi-Phase Path Analytic Approach. Information Systems Frontiers*, 21(4), 773–790. <https://doi.org/10.1007/s10796-018-9892-1>
- Alharbi, S. (2017). *extended UTAUT model for understanding of the effect of trust on users,, acceptance of cloud computing. International Journal of Computer Applications in Technology*, 6(1), 65–76.
- Alwisol. (2007). Psikologi Kepribadian. UMM Press.
- Amirullah, H. B. (2004). Pengantar Manajemen. Graha Ilmu.
- Celina Skalska. (2020). *Mobile Banking in the era of Covid-19 — functionalities review. Finanteq*. <https://finanteq.com/mobile-banking-in-the-era-of-covid-19-functionalities-review/>
- Erianto Hasibuan. (2010). Teori Motivasi dari David Clarence McClelland. Giri, R. R. W., & Wellang, K. M. (2016). *Impact of website design, trust, and internet skill on the behaviour use of site internet banking in Bandung Raya: A modification of the utaut model. Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities*, 24(35050). Hamim Rosidi. (2018). *Hand out Psikologi Kepribadian I. IAIN Sunan Ampe*.
- International Finance Corporation. (2010). *Mobile Banking in Indonesia: Assessing the Market Potential for Mobile Technology to Extend Banking to the Unbanked and Underbanked - Final Report. International Finance Corporation*, 1–54.
- KBBI. (2020). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). In KBBI online.
- Kuncoro, Mudrajad. (2013). —Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi || Edisi 4. Jakarta: Erlangga
- Lekstiyanto, O., Nurharsono, T., & Agus Pujiyanto. (2013). *Journal of Physical Education. Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreation*, 2(7), 452–458. Letic, J. (2020). *Mobile Banking statistics: The future of money is in the palm of your hand*. <https://dataprot.net/statistics/mobile-banking-statistics/58>
- Marginingsih, R. (2020). Kualitas *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok). *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*,

- 7(1), 24–31. <https://doi.org/10.31294/moneter.v7i1.7475>
- Meliana, A. (2020, December). Efektivitas *M-Banking* sebagai Layanan Digital di Era Pandemi. Viva.Co.Id.
- Mahsun, A. (2006). Teknik Analisis Kuantitatif. Makalah Teknik Analisis II, 1–7. <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132232818/pendidikan/Analisis+Kuantitatifpdf>
- Nasihul Umam. (2018). Analisis Perbandingan Kualitas Layanan BRI *Mobile Banking* dan BSM *Mobile Banking*. Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Alfabeta: Bandung
- Pratama, A., MohSaleh, F., Zahra1, F., & Afdhalia, N. (2019). Faktor-Faktor yang mempengaruhi niat dalam menggunakan *Mobile Banking* (Studi Empiris pada Nasabah Perbankan Konvensional di Kota Palu). *Jurnal Akun Nabelo*, 2(1), 204–216. [https://doi.org/10.1007/978-1-4614-74951\\_23](https://doi.org/10.1007/978-1-4614-74951_23)
- Q.S Al-Baqarah [2]: 185. (2014). Halim Publishing & Distributing.
- Priyatno, Dwi. 2014. Mandiri Belajar Analisis Data dengan Spss. Yogyakarta: Mediakom
- Riza, A. F. (2017). *The potential of digital banking to handle the Covid-19 pandemi crisis: Modification of UTAUT model for Islamic finance industry*. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 3(2), 81–89.
- Rohani. (2013). Disiplin Guru Sebagai Pegawai Negeri Sipil Kejuruan Negeri 1 Bantaeng Kabupaten Bantaeng. Universitas Negeri Makassar.
- Sandstone. (2021). *The impacts of Covid-19 on the mobile and internet banking landscape*. <https://www.sandstone.com.au/en-au/article/the-impacts-of-covid-19-on-the-mobile-and-internet-banking-landscape>
- Sekuritas sinarmas. (2021). Transaksi meningkat, pengguna BSI *mobile* capai 2,2 juta user. <https://www.sinarmassekuritas.co.id/transaksi-meningkatpengguna-bsi-mobile-capai-2-2-juta-user>
- Services Microsoft in Financial*. (2017). *The top five things a customer needs from their bank*.
- Slamet Santoso. (2010). Teori-Teori Psikologi Sosial. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta
- Suprpto. 2013. Metodologi Penelitian Ilmu Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Pengetahuan. Sosial. Buku Seru. Jakarta
- Wachidatus Sa`adiyah, Novi Marlina. (2018). *Use Of e-toll Card: Statified Consumers*. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 75
- Yusuf, M., & Ichsan, R. N. (2020). *Analysis of Banking Performance in The Aftermath of The Merger of Bank Syariah Indonesia in Covid 19*. 2, 472–478