

PENGARUH KUALITAS SISTEM TERHADAP COMPLAIN HANDLING PADA M-BANKING BSI DENGAN TRUST SEBAGAI MEDIASI DALAM PERSPEKTIF BISNIS ISLAM (Studi Pada Pengguna M-Banking BSI Kota Bandar Lampung)

Jeni Pusfitasari¹, Fatih Fuadi², Weny Rosilawati³

^{1,2,3}UIN Raden Intan Lampung

Email: pusfitasarijeni@gmail.com¹, fatihfuadi@radenintan.ac.id²,
wenyrosilawati@radenintan.ac.id³

Abstrak

Dari awal berdirinya Bank BSI, proses digitalisasi terus dilakukan seiring perkembangan zaman. Akan tetapi hal tersebut masih memiliki permasalahan khususnya pada layanan BSI mobile yang masih saja sering terjadi kendala pada sistem aplikasi mobile tersebut. Pada kasus *Mobile Banking*, nasabah mengeluhkan mengenai kemudahan dan kenyamanan login dan transaksi di BSI *Mobile* yang tidak sesuai dengan harapan mereka. Nasabah mengharapkan kemudahan dengan adanya BSI *Mobile*, Akan tetapi, masih terjadi banyaknya nasabah yang mengeluh akan sistem aplikasi yang sering eror pada aplikasi BSI *Mobile*. namun yang terjadi justru sebaliknya. Sulitnya menyampaikan keluhan melalui *customer service* BSI dan nasabah tidak mendapat respon yang memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji "Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penanganan Keluhan (*Complain Handling*) pada Mobile Banking BSI dengan *Trust* sebagai Mediasi dalam perspektif Bisnis Islam (Studi Pada Pengguna Mobile Banking BSI kota Bandar Lampung). " Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dengan menyebarkan kuisioner secara *online* melalui *google form*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna *mobile mbanking* BSI di kota Bandar Lampung. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile* (studi kasus di wilayah Bandar Lampung) dengan menggunakan rumus *slovin*, diambil dengan cara *nonprobability sampling* dengan teknik *Purposive sampling* Data yang telah diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis PLS (*Partial Least Square*) melalui software SmartPLS 4.0. Hasil Penelitian ini Terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara variabel Kualitas Sistem (X) terhadap Penanganan Keluhan (*Complain Handling*) Pada Pengguna *Mobile Banking* BSI (Y), Terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara variabel Kualitas Sistem (X) terhadap Kepercayaan (*Trust*) (M), Terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara variabel Kepercayaan (*Trust*) (M) Terhadap Penanganan Keluhan (*Complain Handling*) Pada Pengguna *Mobile Banking* BSI (Y), Terdapat pengaruh tidak langsung positif dan signifikan antara variabel Kualitas Sistem (X) terhadap Penanganan Keluhan (*Complain Handling*) Pada Pengguna *Mobile Banking* BSI (Y) melalui Kepercayaan (*Trust*) (M)

Kata Kunci : Kualitas Sistem, Penanganan Keluhan (*Complain Handling*), Kepercayaan (*Trust*).

Abstract

Since the inception of Bank BSI, the digitalization process has continued to be carried out as time goes by. However, this still has problems, especially with BSI mobile services where problems often occur with the mobile application system. In the case of Mobile Banking, customers complained about the ease and comfort of logging in and making transactions on BSI Mobile which did not meet their expectations. Customers expect convenience with BSI Mobile. However, there are still many customers who complain about the application system which often has errors in the BSI Mobile application. but what happened was just the opposite. It is difficult to convey complaints through BSI customer service and customers do not receive a satisfactory response. This research aims to examine "The Influence of System Quality on Complaint Handling in BSI Mobile Banking with Trust as Mediation from an Islamic Business perspective (Study of BSI Mobile Banking Users in the city of Bandar Lampung). "By using a quantitative approach. The data used is primary data by distributing questionnaires online via Google from. The population used in this research is BSI mobile mbanking users in the city of Bandar Lampung. The respondents in this research were 100 Bank Syariah Indonesia customers who use BSI Mobile application (case study in the Bandar Lampung area) using the Slovin formula, taken using non-probability sampling with a purposive sampling technique. The data obtained was analyzed using the PLS (Partial Least Square) analysis technique via SmartPLS 4.0 software. The results of this research are that there is a positive and significant direct influence between the System Quality variable (X) on Complaint Handling among BSI Mobile Banking Users (Y). There is a positive and significant direct influence between the System Quality variable (X) on Trust. (M), There is a positive and significant direct influence between the variable Trust (M) on Complaint Handling among BSI Mobile Banking Users (Y), There is a positive and significant indirect influence between the System Quality variable (X) on Complaint Handling for BSI Mobile Banking Users (Y) through Trust (M)

Keywords : System Quality, Complaint Handling, Trust.

A. PENDAHULUAN

Di era teknologi yang berkembang pesat saat ini, telepon seluler memegang peranan penting dalam kehidupan manusia. Karena perangkatnya memiliki akses Internet, pengguna dapat dengan mudah mengakses aktivitas perbankan melalui layanan BSI Mobile yang memungkinkan pengguna melakukan transfer dana antar rekening dan mendapatkan informasi ketersediaan daya perangkat.

Sistem informasi memengaruhi hampir semua sektor bisnis, serta ekonomi nasional. Tidak terkecuali dalam bisnis perbankan, kemajuan teknologi dan sistem informasi sangat bermanfaat bagi masyarakat secara umum. Bisnis perbankan juga terus berkembang karena banyaknya transaksi yang selalu disandingkan dengan bank. Konsumen muslim mendapatkan perhatian yang lebih besar dari dunia usaha, baik dalam hal permintaan barang dan jasa di ekonomi global. Metode keuangan yang didasarkan pada aturan islami, atau bank syariah,

menjadi populer di negara-negara dengan mayoritas muslim sejak tahun 1990-an. Berbagai bank terkenal telah mendirikan fasilitas syariah di Indonesia, salah satunya Bank Syariah Indonesia (BSI).¹

Salah satu fasilitas terbaik BSI syariah adalah mobile banking, yang sekarang menjadi andalan karena berbagai fiturnya, terutama di tengah pandemi COVID-19. Dalam hal tabungan dan transaksi, m-banking telah terbukti dapat mempercepat dan mempermudah kehidupan masyarakat.

Sebuah kemajuan dalam industri perbankan syariah adalah pembentukan PT BSI "Bank Syariah Indonesia", yang beroperasi mulai 1 Februari 2021. BSI adalah bank syariah terbesar di Indonesia setelah kolaborasi antara Bank Umum Syariah Himpunan Nasional Bank Mandiri (Himbarathree), PT BRIS "Bank Republik Indonesia Syariah", PT BSM "Bank Syariah Mandiri", dan PT BNI "Bank Nasional Indonesia Syariah". Mengingat merger Bank Syariah, Mandiri Syariah Mobile (MSM) telah diubah menjadi BSI Mobile. Aplikasinya telah diunduh oleh lebih dari satu juta pengguna di Play Store. M-banking terbukti dapat mempermudah dan memperlancar kegiatan masyarakat, baik dari segi tabungan maupun transaksi, dengan kualitas layanan dan fitur pendukung yang membuat pelanggan berharap dapat melakukan transaksi dan mengakses informasi. Tujuan BSI adalah untuk mendirikan bank syariah internasional pada tahun 2025. Mereka berharap dapat masuk peringkat sepuluh besar bank syariah di dunia berdasarkan nilai pasar. Rasa puas pelanggan dapat meningkat karena kemudahan M-banking. Kepercayaan pengguna sangat penting bagi perusahaan untuk bertahan dalam jangka waktu yang panjang dan dapat memperluas cakupannya.

Tabel 1.1

Perkembangan Mobile Banking Syariah

Nama Bank Syariah	Pertumbuhan Mobile Banking Syariah	
	2019	2020
Bank Syariah Mandiri (BSM)	19,7%	4,3 %

¹ Fitri & Rojuaniah, "Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Nasabah Aplikasi Mobile Banking Bank Bsi Syariah" Jurnal Manajemen Bisnis dan Organisasi (JMBO) Vol. 2, No.2, November 2023: 16–25

Bank Republic Indonesia Syariah (BRIS)	-	78,6 %
Bank nasional Indonesia syariah	42%	52,9 %
Bank BCA Syariah	30%	63,8 %
Bank Muamalat	-	90%

Data dikelola oleh peneliti (2024)

Sumber : (Laporan Tahunan BSM, CNBC Indonesia, Antara News, Bisnis.Com, Kontan.Co.Id, BCA Syariah.Co.Id)

Berdasarkan Tabel diatas, perkembangan mobile banking syariah dapat dilihat dari marger masing-masing bank syariah. pada bank mandiri syariah pada tahun 2019 dengan peningkatan pengguna aktif mobile banking BSM sebesar 19,7%. terdapat 3,7 juta pengguna mobile banking bank syariah mandiri, diitahun 2020 terdapat peningkatan mencapai 43% yaitu 5,3 juta yang menggunakan mobile banking bank syariah mandiri, sedangkan pada tahun 2021 terdapat peningkatan pengguna aktif mobile banking BSM sebesar 79,4% dengan pengguna aktif mobile banking 1,1 juta. sedangkan BNI syariah pada tahun 2019 dengan peningkatan pengguna aktif mobile banking BNI syariah sebesar 42% terdiri dari 1,7 juta penguna mobile banking BNI syariah, dan ditahun 2020 terdapat peningkatan mencapai 52,9% yaitu sebesar 2,6 juta penggunaan BNI Syariah Mobile. Sedangkan pada tahun 2021 terdapat peningkatan jumlah transaksi sebesar 43,4 %. Dan untuk Bank Republic Indonesia Syariah (BRIS) pada tahun 2020 dengan peningkatan jumlah transaksi sebesar 78,6% terdiri dari 2,7 juta pengguna BRI mobile syariah.

Adapun pertumbuhan mobile banking syariah lainnya yaitu ada bank BCA syariah pada tahun 2019 dengan jumlah pengguna sebesar 30%, terdiri dari 120 juta pengguna mobile banking BCA syariah, sedangkan pada tahun 2020 terdapat peningkatan pengguna sebesar 63,8% mencapai 78.200 pengguna mobile banking BCA syariah. sedangkan bank muamalat yang meluncurkan fitur baru di muamalat DIN pada tahun 2020, namun dengan adanya fitur baru ini dapat meningkatkan transaksi digital selama pandemic COVID-19, dengan 90% transaksi yang dilakukan melalui kanal digital.

Peningkatan ini menjadi salah satu faktor pendorong merger ketiga bank syariah BUMN

menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tahun 2021. BSI diharapkan dapat menjadi bank syariah terbesar di Indonesia dan memberikan layanan mobile banking yang lebih komprehensif dan inovatif kepada nasabahnya.²

Hal ini tentu menjadi kabar baik bagi Bank Syariah Indonesia (BSI). Akan tetapi, dari segi pelayanan BSI masih mengalami beberapa kendala yang dikeluhkan oleh nasabahnya. Tercatat pada tahun 2021 terdapat 231.542 pengaduan yang diadukan nasabah kepada Bank BSI. Keluhan tersebut disampaikan secara daring dan luring. Keluhan tertinggi terjadi pada Triwulan IV dengan jumlah pengaduan atau keluhan sebanyak 66.694 kasus (BSI, 2022). sedangkan pada Triwulan 1 dengan jumlah pengaduan keluhan sebanyak 33.402, pada Triwulan 2 sebanyak 69.460, pada Triwulan 3 sebanyak 61.986. dapat dilihat dibawah ini pada Tabel 1.2

Tabel 1.2
Jumlah Pengaduan BSI Selama Tahun 2021

	Tri wul an I	Tri wul an II	Tri wul an III	Tri wul an IV	total
Total peng adua n	33.4 02	69.4 60	61.9 86	66.6 94	231.5 42
Dala m prose s	0	0	0	733	733
Seles ai	33.4 02	69.4 60	61.9 86	65.9 61	230.8 09

Data Dikelola Oleh Peneliti (2024)

Sumber : Annual Report Bank BSI 2021(2022)

² ojk.go.id

Kualitas sistem yang dimiliki oleh *m-Banking* BSI menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk dalam penanganan keluhan (*complain handling*) yang mereka terima. Menurut Hasan (2018), kualitas sistem merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan. Dalam konteks penelitian ini, kualitas sistem *m-Banking* BSI mencakup kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan data, dan fitur-fitur tambahan yang disediakan. Dengan adanya kualitas sistem yang baik, diharapkan nasabah akan merasa lebih nyaman dan puas dalam menggunakan layanan *m-Banking* BSI.

Penerapan sistem aplikasi di perusahaan menghadapi dua masalah apakah perusahaan akan berhasil dalam mengimplementasikan sistem aplikasi, atau sistem aplikasi akan gagal (Montazemi dalam Istianingsih, 2009). Berhasil tidaknya suatu implementasi sistem aplikasi diukur dari kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi. Memperoleh informasi yang berkualitas juga memerlukan sistem aplikasi yang baik sehingga dapat mengolah data tersebut menjadi informasi yang bermanfaat. Aplikasi yang baik ingin mencapai kepuasan pengguna.³

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode pengujian statistik. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan didukung dengan data sekunder dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form*. Sampel yang diambil menggunakan metode *purposive sampling* sebanyak 100 responden dengan rumus *Solvin*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SmartPLS 4.0.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Penilaian Uji validitas dengan program *SmartPLS* 4.0 dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk tiap indikator konstruk. Syarat yang bias digunakan untuk menilai uji validitas yaitu nilai *loading factor* harus $> 0,70$.

Validitas (*Validity*) Tahap 1

Validitas	Pemuatan luar (Outer)	
-----------	-----------------------	--

³ Agus Widodo Dkk "Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Rts (Rail Ticketing System) Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi" Media Ekonomi Dan Manajemen Vol. 31 No. 2 Juli 2016 h.160

	loadings)	
K 1 <- kepercayaan	0.940	Valid
K 2 <- kepercayaan	0.957	Valid
K 3 <- kepercayaan	0.959	Valid
K 4 <- kepercayaan	0.915	Valid
K 5 <- kepercayaan	0.939	Valid
K 6 <- kepercayaan	0.891	Valid
K 7 <- kepercayaan	0.924	Valid
K 8 <- kepercayaan	0.918	Valid
K 9 <- kepercayaan	0.899	Valid
KS 1 <- kualitas sistem	0.927	Valid
KS 10 <- kualitas sistem	0.884	Valid
KS 11 <- kualitas sistem	0.912	Valid
KS 12 <- kualitas sistem	0.877	Valid
KS 13 <- kualitas sistem	0.886	Valid
KS 14 <- kualitas sistem	0.867	Valid
KS 15 <- kualitas sistem	0.893	Valid
KS 16 <- kualitas sistem	0.761	Valid
KS 17 <- kualitas sistem	0.926	Valid
KS 18 <- kualitas sistem	0.871	Valid
KS 2 <- kualitas sistem	-0.927	Tidak Valid
KS 3 <- kualitas sistem	0.903	Valid
KS 4 <- kualitas sistem	0.918	Valid
KS 5 <- kualitas sistem	0.894	Valid
KS 6 <- kualitas sistem	0.915	Valid
KS 7 <- kualitas sistem	0.944	Valid
KS 8 <- kualitas sistem	0.901	Valid
KS 9 <- kualitas sistem	0.893	Valid
PK 1 <- penanganan keluhan	0.967	Valid

PK 10 <- penanganan keluhan	0.954	Valid
PK 11 <- penanganan keluhan	0.900	Valid
PK 12 <- penanganan keluhan	0.911	Valid
PK 13 <- penanganan keluhan	0.916	Valid
PK 14 <- penanganan keluhan	0.934	Valid
PK 15 <- penanganan keluhan	0.933	Valid
PK 2 <- penanganan keluhan	0.909	Valid
PK 3 <- penanganan keluhan	0.931	Valid
PK 4 <- penanganan keluhan	0.931	Valid
PK 5 <- penanganan keluhan	0.916	Valid
PK 6 <- penanganan keluhan	0.921	Valid
PK 7 <- penanganan keluhan	0.914	Valid
PK 8 <- penanganan keluhan	0.897	Valid
PK 9 <- penanganan keluhan	0.951	Valid

Sumber : Olah Data Smart PLS, 2024

Pada tabel di atas, *validity* dari model pengukuran dapat dari korelasi antara skor item/instrumen dengan skor konstruksya (*loading factor*) dengan kriteria nilai *loading factor* dari setiap instrumen > 0.7 . Berdasarkan pengolahan data pertama dengan variabel Kualitas Sistem terdapat 1 instrumen yang tidak valid (< 0.7) yaitu KS.2 Agar memenuhi convergent validity yang dipersyaratkan, yaitu lebih tinggi dari 0,7 maka dilakukan pengolahan data yang ke dua.

Validatas Tahap 2

Validitas	Pemuatan luar (Outer loadings)	
K 1 <- Kepercayaan (M)	0.958	Valid
K 2 <- Kepercayaan (M)	0.973	Valid
K 3 <- Kepercayaan (M)	0.974	Valid
K 4 <- Kepercayaan (M)	0.944	Valid
K 5 <- Kepercayaan (M)	0.957	Valid

K 6 <- Kepercayaan (M)	0.933	Valid
K 7 <- Kepercayaan (M)	0.950	Valid
K 8 <- Kepercayaan (M)	0.951	Valid
K 9 <- Kepercayaan (M)	0.925	Valid
KS 1 <- Kualitas Sistem (X)	0.951	Valid
KS 10 <- Kualitas Sistem (X)	0.921	Valid
KS 11 <- Kualitas Sistem (X)	0.947	Valid
KS 12 <- Kualitas Sistem (X)	0.932	Valid
KS 13 <- Kualitas Sistem (X)	0.928	Valid
KS 14 <- Kualitas Sistem (X)	0.920	Valid
KS 15 <- Kualitas Sistem (X)	0.936	Valid
KS 16 <- Kualitas Sistem (X)	0.837	Valid
KS 17 <- Kualitas Sistem (X)	0.958	Valid
KS 18 <- Kualitas Sistem (X)	0.929	Valid
KS 3 <- Kualitas Sistem (X)	0.941	Valid
KS 4 <- Kualitas Sistem (X)	0.931	Valid
KS 5 <- Kualitas Sistem (X)	0.921	Valid
KS 6 <- Kualitas Sistem (X)	0.948	Valid
KS 7 <- Kualitas Sistem (X)	0.966	Valid
KS 8 <- Kualitas Sistem (X)	0.941	Valid
KS 9 <- Kualitas Sistem (X)	0.941	Valid
PK 1 <- Penanganan Keluhan (Y)	0.979	Valid
PK 10 <- Penanganan Keluhan (Y)	0.972	Valid
PK 11 <- Penanganan Keluhan (Y)	0.938	Valid
PK 12 <- Penanganan Keluhan (Y)	0.944	Valid
PK 13 <- Penanganan Keluhan (Y)	0.952	Valid
PK 14 <- Penanganan Keluhan (Y)	0.958	Valid
PK 15 <- Penanganan Keluhan (Y)	0.960	Valid
PK 2 <- Penanganan Keluhan (Y)	0.946	Valid

PK 3 <- Penanganan Keluhan (Y)	0.959	Valid
PK 4 <- Penanganan Keluhan (Y)	0.960	Valid
PK 5 <- Penanganan Keluhan (Y)	0.952	Valid
PK 6 <- Penanganan Keluhan (Y)	0.954	Valid
PK 7 <- Penanganan Keluhan (Y)	0.946	Valid
PK 8 <- Penanganan Keluhan (Y)	0.940	Valid
PK 9 <- Penanganan Keluhan (Y)	0.971	Valid

Sumber : Olah Data Smart PLS, 2024

Berdasarkan Tabel diatas dikaetahui bahwa setelah dilakukan penghapusan pada nilai item dengan nilai $< 0,7$, maka semua item memiliki nilai loading factor $>0,7$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini **valid**.

2. Uji Reliabilitas (*reliability*)

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan composite Reliability dan cronbach alpha dari masing-masing konstruk. Variabel yang digunakan akan dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai *composite reliability* $>0,7$ dan *cronbach alpha* $>0,6$.

Tabel 4 .1
Reliabilitas (*reliability*)

	Cronbach's alpha	Keandalan komposit (rho_a)	Keandalan komposit (rho_c)
kepercayaan (<i>Trust</i>) (M)	0.980	0.980	0.982
kualitas sistem (X)	0.965	0.986	0.983
penanganan keluhan (<i>Complain Handling</i>) (Y)	0.988	0.988	0.989

Sumber : Olah Data Smart PLS, 2024

Berdasarkan Tabel diatas diketahui bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini: Kualitas Sistem, kepercayaan (*Trust*) , dan Penanganan Keluhan (*Complain Handling*)

memiliki nilai cronbach's alpha $>0,6$ dan nilai dari *composite reliability* adalah $> 0,7$. Maka, data dalam penelitian ini dapat dikatakan Reliabel.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Coefficient of determination atau R-Square digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen⁴. Koefisien determinasi atau R-square (R^2) bermakna sebagai sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas atau variabel independen (X) terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y), atau dengan kata lain, nilai koefisien determinasi atau R-square ini berguna untuk memprediksi dan melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Tabel 4.2
Koefisien Determinasi (R^2)

	R-square	Adjusted R-square
kepercayaan	0.906	0.905
penanganan keluhan	0.953	0.952

Sumber : Olah Data Smart PLS, 2024

Tabel di atas menunjukkan nilai R-square untuk melihat pengaruh variabel Kualitas sistem terhadap variabel penanganan keluhan sebesar 0.952 atau 95,2% dan terhadap variabel Kepercayaan sebesar 0.905 atau 90,5%.

4. Uji Koefisien Regresi (Uji T)

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh secara parsial (individu) terhadap variabel terikat, dengan memperhatikan tingkat signifikansi yaitu 0,05. Apabila nilai signifikan $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka **H0 ditolak dan H1 diterima**, begitupun sebaliknya.

⁴ Rahma Dayanti Syafitri, Weny Rosilawati, "Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pro Israel Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi Di Tengah Aksi Boikot Produk Pro Israel Dalam Perspektif Bisnis Islam (Studi Pada Konsumen Aqua Di UIN RII)", Jurnal Manajemen Kewirausahaan dan Teknologi (JUMAKET) Vol. 1 No. 2 Juni 2024e-ISSN : 3047-8979, p-ISSN : 3047-3020 Hal 143-163

Tabel 4. 3

Koefisien Regresi (Uji T)

	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik (O/STDEV)	Nilai P (P values)
M -> Y	0.395	0.391	0.116	3.396	0.001
X-> M	0.952	0.953	0.013	71.507	0.000
X -> Y	0.593	0.598	0.118	5.047	0.000

Sumber : Olah Data Smart PLS, 2024

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui hasil dari hipotesis penelitian yang ada, yaitu:

1) Pengaruh langsung Kualitas Sistem (X) terhadap Penanganan Keluhan (*Complain Handling*) (Y)

H₀₁ : Diduga tidak terdapat pengaruh Kualitas Sistem (X) secara langsung terhadap Penanganan Keluhan (*Complain Handling*) Pada Pengguna *Mobile Banking* BSI (Y)

H_{a1} : pengaruh Kualitas Sistem (X) secara langsung terhadap Penanganan Keluhan (*Complain Handling*) Pada Pengguna *Mobile Banking* BSI (Y)

Tabel 4.4

Output Koefisien Regresi (Uji T) X Terhadap Y

	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik (O/STDEV)	Nilai P (P values)
X - > Y	0.593	0.598	0.118	5.047	0.000

Sumber : Olah Data Smart PLS, 2024

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa hubungan variabel langsung Kualitas Sistem(X) terhadap Penanganan Keluhan (*Complain Handling*)(Y) memiliki pengaruh sebesar 0,593 atau

59,3%. Nilai T-Statistic pada hubungan konstruk ini sebesar 5.047, nilainya lebih besar dari 1.985 serta nilai p-value sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa **H0₁ ditolak dan Ha₁ diterima**. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis ini menunjukkan terdapat pengaruh parsial secara signifikan antara variabel Kualitas Sistem(X) terhadap Penanganan Keluhan (*Complain Handling*)(Y)

2) Pengaruh langsung Kualitas Sistem (X) terhadap Kepercayaan (*Trust*) (M)

H0₂ : Diduga tidak terdapat pengaruh Kualitas Sistem (X) secara langsung terhadap Kepercayaan (*Trust*) (M)

Ha₂ : Diduga terdapat pengaruh Kualitas Sistem (X) secara langsung terhadap Kepercayaan (*Trust*) (M)

Tabel 4.5

	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik (O/STDEV)	Nilai P (P values)
X->M	0.952	0.953	0.013	71.507	0.000

Output Koefisien Regresi (Uji T) X Terhadap M

Sumber : Olah Data Smart PLS, 2024

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa hubungan variabel langsung Kualitas Sistem(X) terhadap Kepercayaan (*Trust*) (M) memiliki pengaruh sebesar 0,952 atau 95,2%. Nilai T-Statistic pada hubungan konstruk ini sebesar 71.507, nilainya lebih besar dari 1.985 dan nilai pvalue sebesar 0.000 sehingga **H0₂ ditolak dan Ha₂ diterima**. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis ini menunjukkan terdapat pengaruh langsung secara signifikan antara variabel Kualitas Sistem(X) terhadap Kepercayaan (*Trust*) (M).

3) Pengaruh langsung Kepercayaan (*Trust*) (M) terhadap Penanganan Keluhan (*Complain Handling*) (Y)

H0₃ : Diduga tidak terdapat pengaruh Kepercayaan (*Trust*) (M) secara langsung terhadap Penanganan Keluhan (*Complain Handling*) (Y)

Ha3 : Diduga terdapat pengaruh Kepercayaan (*Trust*)(M) secara langsung terhadap Penanganan Keluhan (*Complain Handling*) (Y)

Tabel 4. 6

Output Koefisien Regresi (Uji T) M Terhadap Y

	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik (O/STDEV)	Nilai P (P values)
M - > Y	0.395	0.391	0.116	3.396	0.001

Sumber : Olah Data Smart PLS, 2024

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa hubungan variabel langsung Kepercayaan (*Trust*) (M) terhadap Penanganan Keluhan (*Complain Handling*) (Y) memiliki pengaruh sebesar 0.395 atau 39,5%. Nilai T-Statistic pada hubungan konstruk ini sebesar 3.396, nilainya lebih besar dari 1.985 dan nilai p-value sebesar 0.001 sehingga **H0₃ ditolak dan Ha₃ diterima**. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis ini menunjukkan terdapat pengaruh langsung secara signifikan antara Variabel Kepercayaan (*Trust*) (M) terhadap Penanganan Keluhan (*Complain Handling*) (Y)

Setelah semua hipotesis mengenai pengaruh langsung antar variabel telah diketahui hasilnya berdasarkan Koefisien Regresi (Uji T), maka selanjutnya dilakukan pengujian terhadap pengaruh antar Variabel secara tidak langsung. Adapun hasil pengujiannya, yaitu

H0₄ : Diduga tidak terdapat pengaruh Kualitas Sistem (X) terhadap Penanganan Keluhan (*Complain Handling*) pada Pengguna *Mobile Banking* BSI (Y) secara tidak Langsung melalui variabel Kepercayaan (*Trust*) (M)

Ha₄ : Diduga terdapat pengaruh Kualitas Sistem (X) terhadap Penanganan Keluhan (*Complain Handling*) pada Pengguna *Mobile Banking* BSI (Y) secara tidak Langsung melalui variabel Kepercayaan (*Trust*) (M)

Tabel 4. 7
Spesific Inderict Effect Coefficients

	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik (O/STDEV)	Nilai P (P values)
(X) - > (M)- > (Y)	0.376	0.372	0.112	3.349	0.001

Sumber : Olah Data Smart PLS, 2024

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa hubungan variabel Kualitas Sistem (X) terhadap variabel Penanganan Keluhan (*Complain Handling*) pada Pengguna *Mobile Banking* BSI (Y) melalui variabel kepercayaan (*Trust*) (M) mempunyai pengaruh sebesar 0.376. Nilai T-Statistic pada hubungan konstruk ini adalah sebesar 3.349 nilai tersebut lebih besar dari nilai T-table yaitu 1,985. Serta nilai p-value sebesar 0,001. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung antara variabel Kualitas Sistem (X) terhadap variable Penanganan Keluhan (*Complain Handling*) pada Pengguna *Mobile Banking* BSI (Y) melalui variabel kepercayaan (*Trust*) (M) terbukti benar. Sehingga **H0₄ ditolak dan Ha₄ diterima**

D. KESIMPULAN

Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara variabel Kualitas Sistem (X) terhadap Penanganan Keluhan (*Complain Handling*) Pada Pengguna *Mobile Banking* BSI (Y)
2. Terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara variabel Kualitas Sistem (X) terhadap Kepercayaan (*Trust*) (M)

3. Terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara variabel Kepercayaan (Trust) (M) Terhadap Penanganan Keluhan (Complain Handling) Pada Pengguna Mobile Banking BSI (Y)
4. Terdapat pengaruh tidak langsung positif dan signifikan antara variabel Kualitas Sistem (X) terhadap Penanganan Keluhan (Complain Handling) Pada Pengguna Mobile Banking BSI (Y) melalui Kepercayaan (Trust) (M).

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Widodo, H. R. D. P. & N. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System). In Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen (Vol. 31, Issue 2, pp. 160–181). <https://finance.detik.com/moneter/d-7171643/kinerja-bsi-2023-tumbuh-baik-solid-laba-bersih-capai-rp-5-7-triliun>
- Rahma Dayanti Syafitri, Weny Rosilawati, "Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pro Israel Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi Di Tengah Aksi Boikot Produk Pro Israel Dalam Perspektif Bisnis Islam (Studi Pada Konsumen Aqua Di UIN RII)", Jurnal Manajemen Kewirausahaan dan Teknologi (JUMAKET) Vol. 1 No. 2 Juni 2024 e-ISSN : 3047-8979, p-ISSN : 3047-3020 Hal 143-163 Wahyuningsih, F., & Rojuaniah. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan