BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perbankan Syariah

1. Pengertian Perbankan Syariah

Perbankan syariah merupakan suatu lembaga keuangan syariah yang kegiatannya yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana dalam bentuk pinjaman maupun jasa sehingga dapat mensejahterakan masyarakat. Sedangkan pengertian perbankan syariah menurut Undang-Undang Nomer 21 Pasal 1 Ayat 7 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah[1].

a. Bank Umum syariah (BUS) merupakan bank syariah yang kegiatannya memberikan jasa lalu lintas pembayaran
b. Unit Usaha Syariah (UUS) merupakan unit kerjadari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.
c. Badan Pengkreditan Rakyat Syariah (BPRS) merupakan bank syariah yang kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lntas pembayaran. Namun kegiatannya yaitu berupa pembiayaan kepada para nasabah yang

[1] Undang-Undang Nomer 21 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 7 Tentang Perbankan Syariah, diakses dari www.ojk.go.id pada tanggal 24 Februari 2020.

ingin membutuhkan dana lebih untuk kegiatan usahanya maupun keperluan lain.

Tujuan Perbankan Syariah yang sesuai dengan UU Nomer 21 tahun 2008 Bab II Pasal 3 yaitu menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat[2]. Perbankan syariah dalam menjalankan kegiatan operasionalnya harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang sesuai dengan Al-Qur'an dan hadits.

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 12 menjelaskan bahwa prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dan penetapan fatwa dibidang syariah[3]. Dalam perbankan syariah sistem dalam pembagian keuntungan tidak menggunakan sistem bunga, karena menurut Islam bunga bank dianggap sama seperti riba dan riba dalam Al-Qur'an hukumnya haram. Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam QS An-Nisa': 161:

وَّاَخْذِ هِمُ ا لرِّ بَوا وَ قَدْ نُهُوْا عَنْهُ وَاَ كلِهِمْ اَمْوَ لَ ا لنَّا سِ بِا لْبَا طِلِ ۗ وَاَعْتَدْ نَا لِلْكَفِرِ يْنَ مِنْهُمْ عَذَا بًا اَ لِيْمًا

Artinya"Dan karena mereka menjalankan riba, padahal sungguh mereka telah dilarang darinya, dan karena mereka memakan harta orang dengan

[2]Undang-Undang Nomer 21 Tahun 2008 Bab II Pasal 3 Tentang Tujuan Perbankan Syariah, diakses dari www.ojk.go.id pada tanggal 24 Februari 2020.

[3]Undang-Undang Nomer 21 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 12 Tentang Perbankan Syariah, diakses dari www.pjk.go.id pada tanggal 24 Februari 2020.

cara yang tidak sah (bathil). Dan kami sediakan bagi orang-orang kafir diantara mereka azab yang pedih"

Oleh karena itu, pembagian keuntungan dalam perbankan syariah menggunakan sistem bagi hasil, yang mana pembagian keuntungan tersebut dibagi berdaarkan keuntungan yang diperoleh nasabah dan apabila nasabah mengalami kerugian akan di tanggung bersama.

Bank syariah dalam melakukan prakteknya menganut prinsip-prinsip sebagai berikut[4]:

a. Prinsip Keadilan

   Sistem operasional berupa profit and sharing dalam perbankan syariah ini menjadikan perbedaan yang meninjol dengan perbankan konvensional. Perbedaan ini sangat jelas bahwasannya sistem bagi hasil mengandung sebuah keadilan dan pemerataan antara pemilik dana maupun pencari dana.

b. Prinsip Kesederajatan

   Prinsip ini dapat tercermin melalui hak, kewajiban, resiko dan keuntungan yang imbang antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun bank itu sendiri. Dalam perbankan syariah diajarkan untuk menyangga usaha secara bersama-sama, baik dalam keadaan untung maupun rugi.

---

[4] Muhammad, *Bank Syariah. Problem Dan Praktek Perkembangan di Indoneia,* (Graha ilmu: Yogyakarta, 2005), Hal. 78-80.

c. Prinsip Ketentraman

Berdirinya bank syariah ini memiliki tujuan salah satunya yaitu untuk mewujudkan keseimbangan sosial ekonomi masyarakat agar bisa memenuhi kebutuhan dan mencapai ketentraman. Oleh karena itu, semua produk yang ada di bank syariah harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

2. Landasan Hukum Perbankan Syariah

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya bank syariah memiliki landasan hukum yang mengaturnya, yaitu sebagai berikut:

a. Landasan Hukum Al-Qur'an

Landasan hukum tentang perbankan syariah dalam Al-qur'an dijelaskan pada QS An-Nisa' ayat 29:

يَآيُّهَا الَّذِ يْنَ اَا مَنُوْا لَا تَأْ كُلُوْ ا اَمْوَ الَكُمْ بَيْنَكُمْ بِا لْبَا طِلِ اِلَّآ اَنْ تَكُوْ نَ تِجَارَةً عَنْ تَرَا
ضٍ مِّنْكُمْ, وَلاَتَقْتُلُوْ~اَاَنْفُسَكُمْ, اِنَّ ا للهَ كَا نَّ بِكُمْ رَ حِيْمًا

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman, Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu.Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu"

Berdasarkan ayat diatas dijelaskan bahwa orang-orang yang beriman (di kaitkan dengan perbankan syariah, yaitu bank syariah sendiri sebagai objeknya) bahwa dalam melakukan kegiatan operasionalnya tidak boleh menyimpang dari ajaran Islam atau melakukan kegiatan yang tidak benar (merugikan orang lain) dan di haruskan untuk saling tolong-menolong

meringankan beban sesama demi menciptakan kesejahteraan dan kemakmuran bersama.

Surat Al-Maidah ayat 2:

"……وَتَعَا وَنُوْاعَلَى ا لْبِرِّوَا لتَّقْواى,وَلَا تّعَا وَنُوْاعَلَى ا لْاِثْمِ وَا لْعُدْ وَانِ,وَاتَّقُوا اللهَ, اِنَّ ا للهَ شّدِ يْدُا لْعِقَا بِ"

Artinya:"…. Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksa-NYA"

b. Landasan Hukum Undang-Undang

Dalam perbankan syariah selain hukum Islam, juga terdapat hukum positif atau menurut undang-undang sebagai bentuk keseimbangan. Landasan hukum positif tentang perbankan syariah diatur dalam Undang-Undang Nomer 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah[5]. Pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah mencangkum kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan pada pasal 1 ayat 7 berbunyi bank syariah adalah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

[5] Undang-Undang Nomer 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, diakses di www.ojk.go.id pada tanggal 24 Februari 2020.
.

Selain diatur dalam undang-undang, perbankan syariah juga diatur dalam peraturan pemerintah Nomor 72 Tahun 1992 Tentang Bank berdasarkan Prinsip bagi hasil, didalamnya antara lain mengatur ketentuan tentang proses pendirian Bank Umum Tanpa Bunga[6].

Pasal 1 Ayat 1:

Prinsip bagi hasil dalam peraturan pemerintah ini adalah prinsip muamalat berdasarkan syariat dalam melakukan kegiatan usaha bank.

Pasal 2 Ayat 1:

Prinsip bagi hasil sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 ayat 1 adalah prinsip bagi hasil berdasarkan syariat yang digunakan oleh bank berdasarkan prinsip bagi hasil dalam:

a. Menetapkan imbalan yang akan diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan penggunaan/pemanfatan dana masyarakat yang dipercayakan kepadanya.
b. Menetapkan imbalan yang akan diterima sehubungan dengan penyediaan dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan baik untuk keperluan investasi maupun modal kerja.
c. Menetapkan imbalan sehubungan dengan kegiatan usaha lainnya yang lazim dilakukan oleh bank dengan prinsip bagi hasil.

Berdasarkan Pasal 28 dan 29 Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 32/34/KEP/PIR tanggal 12 Mei 1999 Tentang Bank berdasarkan Prinsip Bagi Hasil Bank Syariah.

---

[6] Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1992 Tentang Bank Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil, diakses di www.bi.go.id pada tanggal 24 Februari 2020.

Peraturan lain yang khusus mengatur tentang akad dalam kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah adalah Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/16/PBI/2008 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah yang tertera pada pasal 2[7], yang berbunyi sebgai berikut:

1) Kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran, dan pelayanan jasa bank berdasarkan prinsip syariah yang dilakukan oleh bank merupakan jasa perbankan.
2) Dalam melaksanakan jasa perbankan melalui kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana dan pelayanan jasa bank. Bank wajib memenuhi prinsip syariah.
3) Pemenuhan perbankan syariah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan memenuhi ketentuan pokok hukum Islam antara lain prinsip keadilan dan keseimbangan (‘adl wa tawazun), kemaslahatan (maslahah), dan universalisme (alamiyah) serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan objek haram.

3. Fungsi Perbankan Syariah

Ada 4 fungsi dalam perbankan syariah[8], yaitu sebagai berikut:

---

[7] Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/16/PBO/2008, diakses dari www.bi.go.id pada tanggal 24 Februari 2020.

[8] Rizal yahya, dkk., *Akuntansi Perbankan Syariah Teori Dan Praktik Kontemporer*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), Hal 55-56.

a. Fungsi Manajer Investasi

Fungsi manajer investasi ini dalam perbankan syariah dapat dilihat melalui kegiatan penghimpunan dana khususnya dana *mudharabah* (kerjasama). Dengan ini bank syariah bertindak sebagai pengatur atau pengendali keuangan investasi dari pemilik dana, yang mampu memastikan bahwa dana tersebut harus dapat disalurkan pada kegiatan produktif bukan konsumtif. Tujuan disalurkan pada kegiatan produktif yaitu agar kedua belah pihak (antara bank dan pemilik dana) dapat memperoleh keuntungan dari hasil usaha yang telah dijalankan melalui kegiatan produktif tersebut.

b. Fungsi Investor

Fungsi Investor dalam perbankan syariah dapat dilihat dari kegiatannya dalam menyalurkan dana. Sebagai investor, penanaman dana yang dilakukan bank syariah harus dilakukan pada sektor produktif dengan resiko yang minim dan tidak melanggar ketentuan syariah. Ada beberapa akad yang diatawarkan perbankan syariah dalam penyaluran dana seperti akad jual beli, akad syirkah atau kerjasama, akad ijarah, dll.

c. Fungsi Sosial

Fungsi sosial dalam perbankan syariah dibagi menjadi dua instrumen yaitu instrumen zakat, shodaqoh, wakaf; sedangkan instrumen kedua yaitu dana *qardhul hasan* (tolong menolong).

d. Fungsi Jasa Keuangan

Fungsi jasa keuangan ini seperti memberikanan layanan *kliring, transfer, inkaso, pembayaran gaji, letter of credit,SafeDeposite Box*, Bank

Garansi Syariah dan lain sebagainya yang dilakukan sesuai dengan prinsip syariat Islam.

1) *Kliring*

Kliring merupakan suatu cara penyelesaian dalam hal utang piutang antar bank dalam bentuk warkat atau surat-surat berharga. Warkat dalam kliring antara lain berupa Cek, Bilyat Giro, CD, Nota Debet dan Nota Kredit. warkat harus dinyatakan dengan mata uang rupiah, bernilai nominal penuh dantelah jatuh tempo[9].

2) *Transfer*

Transfer Dana/uang adalah rangkaian kegiatan yang dimulai dengan perintah dari pengirim asal yang bertujuan memindahkan sejumlah dana/uang kepada penerima yang disebutkan dalam peruntah transfer sampai dengan diterimanya danan oleh penerima[10].

3) *Inkaso*

Inkaso merupakan pengalihan kuasa dari nasabah (perusahaan maupun perorangan) ke bank, hal itu dilakukan untuk penagihan terhadap surat-surat berharga (baik yang berdokumen maupun yang tidak berdokumen) yang harus segera dibayar setelah pihak pembayar berada ditempat lain (dalam atau luar negeri) menyetujui pembayaran. Yang dalam Istilah perbankan syariah disebut dengan *akad Hawala*[11].

---

[9]Ikatan bank Indonesia, *Mengelola Kualitas Laynanan Bank*, (Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Umum, 2014), Hal. 98.

[10] Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/23/PBI/2012 Tentang Transfer Dana Pasal 1 ayat 1, diakses dari www.ojk.go.idpada tanggal 24 Februari 2020.

[11]Ikatan bank Indonesia, *Mengelola Kualitas Laynanan Bank*, (Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Umum, 2014), Hal. 97

4) *Letter Of Credi (L/C) Impor Syariah*

L/C impor adalah surat pernyataan akan membayar sebuah tanggungan kepada eksportir yang telah diterbitkan oleh bank atas permintaan dari pihak importir dengan memenuhi syarat tertentu dengan menggunakan akad *wakalah bii ujrah.*

5) *Safe Deposite Box*

Layanan SDB adalah layanan jasa penyewaan kotak penyimpanan harta atau surat-surat berharga yang telah dirancang secara khusus yang terbuat dari bahan baja dan ditempatkan didalam ruangan tertentu kokoh dan tahan api sebagai bentuk penjagaan atas barang yang disimpan di dalamnya[12].

6) *Bank Garansi Syariah*

Bank garansi merupakan jaminan yang diberikan bank kepada pihak ketiga sebagai penerima jaminan atas pemenuhan kewajiban tertentu, nasabah bank selaku pihak yang dijamin kepada pihak ketiga. ang digunakan yaitu akad kafalah[13].

B. Mobile Banking

1. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan salah satu layanan perbankan berbasis digital. dalam pemerintah terdapat peraturan yang membahas mengenai layanan berbasis digital, hal itu diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan

[12]*Ibid...*, Hal 112.

[13]Muhammad Syafai Adtonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), Hal 121.

Perbankan Digital oleh Bank Umum[14], Bab I Pasal 1 Ayat 2 menyatakan bahwa Teknologi Informasi adalah suatu teknik mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan atau menyebarkan informasi[15].

Pasal 1 Ayat 3 menyatakan bahwa layanan perbankan elektronik adalah layanan bagi nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi poerbankan melalui media elektronik[16].

Pasal 1 Ayat 4 menyatakan bahwa Layanan Perbankan Digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengankebutuhan, serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oileh nasabah, dengan memperhatikan aspek keamanan[17].

Pada bab II Bagian 4 Pasal 6 tentang Pengaman Data dan Transaksi, menyatakan bahwa bank wajib menerapkan prinsip pengendalian pengamanan data dan transaksi nasabah dari layanan perbankan elektronik pada setiap sistem elektronik yang digunakan bank[18].

---

[14] Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, diakses dari www.ojk.go.id pada tanggal 25 Februari 2020.

[15]Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum Pasal 1 Ayat 2, diakses dari www.ojk.go.id pada tanggal 25 Februari 2020.

[16]*Ibid...*, Pasal 1 Ayat 3, di akses dari www.ojk.go.id pada tanggal 25 Februari 2020

[17]*Ibid...*, Pasal 1 Ayat 4, di akses dari www.ojk.go.id pada tanggal 25 Februari 2020

[18]*Ibid...*, Bab II Bagian 4 Pasal 6 Tentang Pengaman Data dan Transaksi, di akses dari www.ojk.go.id pada tanggal 25 Februari 2020

Pasal 10 Ayat 1 layanan perbankan digital yang disediakan oleh bank sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 ayat 1 berupa[19]:

a. Administrasi rekening
b. Otorisasi transaksi
c. Pengelolaan keuangan, dan/atau
d. Pelayanan produk keuangan lain berdasarkan petunjuk OJK

Mobile banking merupakan suatu layanan dalam dunia perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/*handphone* GSM atau DCMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler[20]. Dengan adanya *mobile banking* ini kegiatan perbankan yang awalnya manual dalam artian nasabah saat melakukan transaksi harus datang ke bank, kini dengan adanya *mobile banking* nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun mereka berada.

Mobile banking sebagai salah satu bentuk aplikasi sistem yang dapat digunakan untuk meningkatkan produktivitas bagi penggunanya. Oleh karena itu pengguna *mobile banking* merupakan kondisi nyata pengguna sistem atau layanan *mobile banking* oleh nasabah bank[21]. Pengguna layanan tersebut dikonsep dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu pengguna teknologi.

---

[19]Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum Pasal 10 Ayat 1, diakses dari www.ojk.go.id pada tanggal 25 Februari 2020

[20] Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011) Hal. 61.

[21]Dian Lusia Nofitasari, *Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Resiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank syariah di surakarta: Studi Pada mahasiswa IAIN Suarakarta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Skripsi, 2017, Hal. 11.

Ada beberapa ukuran peminat dalam penggunaan *mobile banking* sebagai berikut[22]:

a. Aplikasi mudah digunakan
b. Layanan dapat dijangkau dari mana saja
c. Murah
d. Aman
e. Dapat diandalkan (realiable)

Nasabah memiliki hak untuk mendapatkan fasilitas yang memuaskan saat menggunakan layanan *mobile banking*, karena para nasabah menganggap bahwa layanan *mobile banking* ini dapat memudahkan mereka untuk bertransaksi dimanapun dan bisa membatu bagi mereka yang memiliki mobilitas yang tinggi.

2. Transaksi *Mobile Banking*

Dalam fitur *mobile banking* nasabah disediakan berbagai fitur untuk memudahkan dalam bertransaksi dimanapun nasabah berada seperti[23]:

a. Transaksi Dana atau Pemindahan Dana
    1) Dua rekening di bank yang sama
    2) Rekening di bank yang berbeda
    3) dan lain-laim

[22]*Ibid...*, Hal. 11

[23]Nelson Tampubolon, Irwan Lubis & agus E. siregar, *Bijak Ber-E-Banking*,E-book, (Jakarta:OJK, 2015), Hal. 13-14.

b. Informasi

1) Saldo
2) Transaksi
3) Sholat
4) ATM terdekat
5) Suku bunga
6) Mutasi rekening
7) dan lain-lain

c. Pembayaran

1) Listrik
2) Handphone berbagai operator
3) Iuran TV kabel
4) PBB
5) Kartu kredit
6) Cicilan
7) Air
8) Pajak
9) Asuransi
10) Internet
11) Dan lain-lain

d. Pembelian

1) Pulsa telepon berbagai operator
2) Pulsa PLN (prabayar)

3) Pulsa E-Tol
4) Tiket
5) dan lain-lain

3. Manfaat *Mobile Banking*

Setiap pengguna barang-barang elektonik mapun penikmat jasa, mengharapkan manfaat yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumen. Untuk itu produsen atau perusahaan yang menawarkan produk tidak sembarangan dalam menciptakan produk yang akan ditawarkan kepada konsumen. Berikut adalah manfaat dari penggunaan *mobile banking* bagi nasabah[24]:

a. Memiliki nilai kenyamanan saat berinteraksi dimana saja dan kapan saja.
b. Kemudahan dalam melakukan transaksi seperti layanan di ATM.
c. Dapat diaplikasikan pada semua jenis SIM Card dan ponsel yang menggunakan teknologi GPRS.
d. Dilengkapi dengan berbagai fitur spesial transfer real time ke bank dan ke yang bukan pemegang rekening.

4. Kekurangan *Mobile Banking*

Penggunaan *mobile banking* sering disalah gunakan oleh beberapa pihak yang tidak bertanggungjawab untuk kepentingan pribadi dalam hal negatif. Pelaku yang memiliki niatan negatif untuk mengambil data korban akan melakukan berbagai cara antara lain[25]:

---

[24] Hikmatul Wasilah, *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram*, Skripsi, 2016, Hal.16-17

[25] Nelson Tampubolon, Irwan Lubis & agus E. siregar, *Bijak Ber-E-Banking*,E-book, (Jakarta:OJK, 2015), Hal. 60.

a. Pelaku memanfaatkan kelengahan nasabah dengan mengambil ponsel nasabah
b. Pelaku mencari PIN yang tertsimpan dalam ponsel atau pelaku menghubungi call center bank meminta untuk dilalukan reset PIN
c. Pelaku mendapatkan PIN dari notifikasi e-mail yang dikirimkan bank

Hal-hal yang dapat dilakukan untuk meminimalisir bahaya penyalahgunaan *mobile banking*[26], antara lain:

a. Mengaktifkan setting pengamanan pada ponsel seperti password/passcode, auto-lock, screen-lock, dll.
b. Menghapus SMS yang berisi PIN dari sent Item maupun dari folder lainnya.
c. Menggunakan PIN yang tidak mudah ditebak
d. Mengganti PIN secara berkala
e. Segera melakukan pemblokiran akun SMS banking dan atau nomer ponsel jika kehilangan ponsel
f. Senantiasa memperhatikan notifikasi e-mail dari bank

5. Cara Kerja *M-Banking*

Dalam penggunaan M-banking nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan password. Nasabah dapat memanfaatkan layanan *mobile banking* dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada SIM Card atau aplikasi yang terinstal di ponsel. Apabila

[26]*Ibid...,* Hal. 61-63

nasabah menggunakan *m-banking* melalui menu yang telah tersedia pada SIM Card. Nasabah dapat memilih menu sesuai kebutuhan kemudian nasabah akan diminta untuk menginputkan PIN SMS Banking saat menjalankan transaksi. Sedangkan apabila nasabah menggunakan *m-banking* melalui aplikasi yang terinstal di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi, nasabah harus memasukkan password untuk log in, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta memasukkan PIN saat menjalankan transaksi[27].

C. Efisiensi

Efisien merupakan kemampuan pelanggan dalam mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal[28]. Tingkat efisiensi ini merujuk pada keyakinan konsumen bahwa suatu layanan yang menjadi pilihannya tidak sulit untuk dipelajari dan tidak membutuhkan usaha yang besar untuk dipahami oleh pengguna. Dengan kata lain di dalam efisiensi, point penting dari konsumen adalah kemudahan dalam penggunaannya.

---

[27] Nelson Tampubolon, Irwan Lubis & agus E. siregar, *Bijak Ber-E-Banking*,E-book, (Jakarta:OJK, 2015), Hal. 14-15

[28] Andika Febrianta & Indrawati, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung (Influence Of Mobile Banking Servive Quality to Customer Satisfaction Bank BCA In Bandung),* E-Proceeding of Management, Vol. 3 No. 3 Tahun 2014, Hal. 3

Kemudahan penggunaan diartikan sebagai suatu ukuran yang mana seseorang percaya bahwa komputer dengan mudah dipahami dan digunakan[29]. Pengertian lain dari kemudahan penggunaan yaitu penilaian sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan teknologi tersebut akan bebas dari usaha yang besar[30]. Dari beberapa definisi dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan yaitu keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi informasi meruapakan sesuatu yang mudah untuk dipelajari dan tidak memerlukan usaha besar untuk pemakaiannya.

Ada beberapa indikator yang diguanakan sebagai acuan mengenai kemudahan dalam penggunaan teknologi, yaitu sebagai berikut:

1. Mudah dipelajari
2. Fleksibel
3. Dapat mengontrol pekerjaan
4. Mudah digunakan

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi kemudahan dalam penggunaan tekonologi[31], yaitu sebagai berikut:

1. Berfokus pada teknologi itu sendiri

   Kualitas yang baik akan memberikan pengalaman yang baik dari pengguna terhadap teknologi itu sendiri. Apabila pihak perusahaan

---

[29] Chitra Laksmi Rirtmaya, *Pengaruh Kemudahan, Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA Dalam Menggunakan Internet Banking,* Jurnal Rise Ekonomi da Manajemen, Vol. 16. No. 1 2016, Hal. 160

[30] Jogianto, *Sistem Informasi Keperilakuan, (*Yogyakarta: Andi, 2007), hal. 18.

[31] Popi Fauziati, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaaan Nasabah Terhadap Layanan Internet Banking Dengan Menggunakan PendekatanTechnology Acceptante Model (TAM), Jurnal kajian Akuntansi dan auditing. Vol. 7. No. 2, 2017, hal. 78*

mengeluarkan teknologi baru maka antusias pengguna juga akan baik pula.

2. Reputasi akan teknologi tersebut yang diperoleh oleh pengguna

   Reputasi baik yang didengar oleh pengguna satu ke pengguna lain, akan kemudahan dalam penggunaan teknologi maka akan berdampak baik pula pada tekonologi tersebut

3. Tersedianya mekanisme support yang handal

   Adanya fitur yang mendukung keamanandan pengaduan dalam penggunaan teknologi juga akan membuat para pengguna merasa bahwa teknilogi tersebut memiliki fitur pendukung yang lengkap dan bisa diandalkan.

Efisiensi dalam penggunaan *mobile banking* tidak hanya mengenai kemudahan dalam penggunaan, melainkan juga efisien dalam mempersingkat waktu dan juga jangkauan dari nasabah. Nasabah akan merasa puas jika dengan penggunaan teknologi informasi dapat meminimalis waktu dalam bertransasksi dan dapat dilakukan dimanapun nasabah/penggunana teknologi informasi berada.

D. Keamanan

Keamanan mengukur persepsi nasabah mengenai keselamatan dan keandalan layanan perbankan[32]. Dalam hal ini penyedia layanan *m-banking* mwnjamin resiko yang lebih kecil dari pada harus datang langsung ke bank

[32]Arga Satria Antasari, dkk., *Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang)*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 1 No. 1 tahun 2013, hal. 5

yang bersangkutan melakukan transaksi. Keamanan merupakan hal penting dalam sebuah sistem informasi. Akan tetapi kemanan bisa menjadi masalah besar jika menyangkut keamanan pada sistem informasi perusahaan, terutama perbankan. Keamanan dalam perbankan sangatlah diperlukan karena menyangkut data-data nasabah dan perusahaan yang penting.

Keamanan data dalam dunia perbankan merupakan hal yang penting diperhatikan dalam penggunaan layanan *mobile banking*. Resiko dalam transaksi online seperti hilangnya kerahasiaan merupakan faktor yang mepengaruhi kepercayaan nasabah/pengguna. Kekhawatiran utama yang dirasakan oleh nasabah/pengguna jasa layanan online yaitu mengenai pengendalian terhadap kerahasiaan informasi yang menyebabkan terjadinya penyalahgunaan data pribadi.

Bagi pihak yang menyediakan layanan *mobile banking* harus dapat menjamin keamanan data dari para nasabahnya agar tetap percaya dan berkelanjutan dalam pemakaian layanan *mobile banking*. Bank akan dipercaya oleh nasabahnya, apabila mampu meyakinkan nasabahnya bahwa keamanan dan kerahasiaan data nasabah terjamin[33]. Jika nasabah sudah mulai percaya bahwa layanan *mobile banking*lebih aman, serta percaya bahwa bank tidak akan membocorkan informasi rahasia personal mereka atau menjualnya pada pihak lain tanpa konfirmasi terlebih dahulu, maka kondisi tersebut merupakan hal yang menjadi kepuasan bagi nasabah.

---

[33] Sri Maharsi & Fenny, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempenharuhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Banking di Surabaya,* Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol 8 No. 1 Mei 2006, Hal. 35

E. Manfaat

1. Pengertian Manfaat

Manfaat merupakan suatu ukuran yang mana seorang pengguna suatu teknologi dipercaya akan memberikan manfaat bagi orang yang menggunakannya[34]. Kemampuan subjektif pengguna dimasa yang akan datang saat menggunakan sistem aplikasi yang spesifik dalam teknologi akan meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi perusahaan. Diversi lain manfaat merupakan ukuran yang mana penggunaan teknologi dipercaya akan memberikan manfaat bagi orang yang menggunakannya.

Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manfaat adalah hasil yang dirasakan oleh nasabah setelah menggunakan tekonologi atau produk yang digunakan.

Indikator manfaat dapat dipaparkan sebagai berikut[35]:

a. Meningkatkan kinerja pekerjaan
b. Menjadikan pekerjaan lebih mudah
c. Keseluruhan teknologi yang digunakan dirasakan bermanfaat

Ruang lingkup kemanfaatan teknologi informasi meliputi:

a. Kegunaan, meliputi dimensi: menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktifitas.
b. Efektifitas, meliputi: mempertinggi efektifitas, mengembangkan kinerja pekerjaan

---

[34]Chitra Laksmi Rirtmaya, *Pengaruh Kemudahan, Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA Dalam Menggunakan Internet Banking,* Jurnal Rise Ekonomi da Manajemen, Vol. 16. No. 1 2016, Hal. 162

[35]*Ibid...,* Hal. 164.

c. Persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi dapat diukur dari berbagai faktor yaitu sebagai berikut[36]:

1) Penggunaan teknologi dapat meningkatkan produktifitas pengguna
2) Penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pengguna
3) Penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi proses yang dilakukan pengguna.

2. Manfaat *Mobile Banking*

Manfaat *mobile Banking* bagi nasabah:

a. Dapat melakukan transaksi/tagihan kapanpun dan dimanapun. Khususnya para pekerja yang memiliki jadwal yang padat.
b. *Mobile Banking* sangat mudah dimengerti oleh berbagai kalangan nasabah, mereka hanya perlu mengikuti alur yang sudah tertera secara detail di aplikasi *mobile banking* tersebut.
c. Penggunaan *mobile banking* secara bijak dapat mengurangi resiko penipuan atau kejahatan lainnya. Nasabah pengguna *mobile banking* akan mendaoatkan pemberitahuan berupa SMS apabila terdapat aktivitas pada rekening pribadinya. Aktivitas tersebut meliputi setoran, penarikan uang, transfer antar rekening maupun sesama rekening, dan lainnya.

[36] Eska Almuntaha, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengadopsian Teknologi Internet Banking oleh Nasabah di Indonesia.* Jurnal Ekonomi, Vol. 1 No. 1, 2008, Hal 21

Manfaat *mobile banking* bagi pihak bank antara lain:

a. Adanya aplikasi *Mobile banking* menguntungkan bagi pihak bank karena dapat membantu pihak bank untuk melayani para nasabah dengan cepat selain itu dapat meningkatkan citra bank.
b. Bank juga dapat menjangkau nasabah dimanapun mereka berada
c. Aplikasi mobile banking memudahkan bank dalam promosi atau menjual produknya seperti layanan kredit, pinjaman, dan produk lainnya.
d. Segala informasi nasabah yang berhubungan dengan bank tersebut seperti informasi pembayaran, informasi tagihan dan informasi lainnya dapat di akses melalui *smartphone* dimanapun dan kapanpun.

F. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan berasal dari bahasa latin *"satis"* (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio"* (melakukan atau membuat). Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kenyataan dengan harapannnya[37].

Kepuasan juga diartikan sebagai suatu keadaan dimana hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan yang dilakukan oleh pembeli atas penghargaan dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang

[37] Thomas S. Kaihhatu, Achmad Daengs & Agoes Tinus Lis Indrianto, *Manajemen Komplain*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), Hal.7.

diantisipasi[38]. Kepuasan konsumen merupakan tanggapan pelanggan atas terpenuhinya sebuah kebutuhan[39].

Dari berbagai pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu keadaan yang dirasakan oleh konsumen bisa berupa perasaan senang karena produk yang didapat sesuai dengan harapan ataupun rasa kecewa karena produk yang didapatkan tidak sesuai denga kebutuhan atau harapan.

2. Manfaat Kepuasan Konsumen

Manfaat adanya tolak ukur dari sebuah kepuasan konsumen yaitu dapat yang panjang waktu mengetahui seberapa manfaat ataupun kualitas dari sebuah produk yang telah dikeluarkan oleh sebuah perusahaan atau produsen. Menurut Lovelock, kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, dan tingkat pada kepuasan pelanggan yang lebih besar. Dalam waktu jangka panjang, lebih menguntungkan dalam mempertahankan pelanggan yang baik daripada harus terus menerus mengajak konsumen baru sebagai pengganti konsumen yang pergi[40].

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Barnes dan Corbit (2003) dalam bukunya Friska Mastarida, dkk (2020) *" Service Management"* Kepuasan konsumen adalah target yang berubah-ubah, masing-masing dari konsumen memiliki jual beli dengan

---

[38]Mariatul Adila, *Pengaruh Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok),* Skripsi, 2017, Hal. 11

[39] J. G. Barnes, *Secret Of Customer Relationship* Management (*Rahasia Manajemen Hubunghan Pelanggan),*(Yogyakarta: Andi Offset, 2003), Hal. 7

[40] Wirtz Lovelock dan Mussry, *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi,*Edisi 7, (Jakarta: Erlangga, 2011), Hal. 84.

serangkaiankebutuhan dengan tingkat yang berbeda-beda. Ketika para konsumen berinteraksi dengan para pelaku bisnis, mereka mempunyai harapan tentang beberapa aspek dari interaksi tersebut dan dengan apa yang ditransaksikan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen adalah kebutuhan konsumen, harapan-harapan terselkubung, pelayanan yang mengejutkan dan zona toleransi.[41] Sedangkan menurut Kolter (2012), secara dominan seorang nasabah tertarik dengan sebuah produk yaitu karena dipengaruhi oleh faktor ekonomis dari produk tersbut. Selain itu ada beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi kepuasan nasabah, anatra lain[42]:

a. Lokasi atau Akses

Lokasi adalah tempat dimana produk ditawarkan baik di pusat bank maupun dicabang bank yang bersangkutan. Pemilihan lokasi yang tepat akan memudahkan nasabah untuk berurusan dengan bank, oleh karena itu pihak bank harus memikirkan lokasi pemasaran dengan bijak sehingga tidak merugikan perusahaan/bank.

Bank BRI Syariah cabang Kediri yang terletak di Ruko Hasanuddin Bussines Center JL. Hasanudin No. 21 Dandangan Kediri, berada di pusat kota yang dekat dengan perekonomian warga dan tempat-tempat yang menjadi tujuan utama para konsumen.Selain itu dekat dengan

---

[41] Friska Mastarida, dkk, *Servive Management*, (Jakarta:Yayasan Kita Menulis, 2020). Hal. 59

[42] Philip Kolter & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 14, (Jakarta, PT. Prenhalindo, 2012). Hal 16.

perusahaan-perusahaan yang dapat berinvestasi atau kerjasama dengan Bank BRI Syariah cabang Kediri.

b. Pelayanan dan Fasilitas

Dalam melayani nasabah pada umumnya nasabah menginginkan pelayanan yang cepat dan juga akurat. Apabila pihak bank memberikan pelayanan yang memuaskan maka harga jasa bank berapapun tidak menjadi masalah bagi nasabah.

c. Harga

Harga merupakan sejumlah uang yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan produk dan juga layanan yang dibutuhkan. Harga yang dipatok oleh perusahaan disesuaikan dengan produk dan juga pelayanan yang diberikan kepada konsumen/nasabah. Selain itu juga mempertimbangkan

d. Segi keamanan

Keamanan meruapakan hal penting bagi nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking, karena menyangkut data penting dari nasabah itu sendiri. Nasabah tidak hanya menginginkan pelayanan yang mudah saja akan tetapi juga kenyaman dan keamanan. Aman bagi nasabah dan juga bagi bank sendiri.

e. Sesuai kebutuhan

Kebutuhan nasabah dalam hal kepuasan adalah ketika produk maupun jasa yang ditawarkan mampu memberikan manfaat kepada nasabah. Manfaat yang di maksud dalam layanan m-banking disini

adalah ketika fasilitas tersebut memudahkan para nasabah dan memberikan informasi kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan perbankan yang diinginkan secara akurat dan informatif.

f. Fleksibel

Fleksibel dalam pelayanan m-banking disini adalah dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa terikat oleh waktu. Fleksibel disini mengarah ke efisiensi dalam layanan dan juga efisiensi tempat.

g. Nilai Keagamaan

Bank berbasis syariah dalam operasionalnya harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dalam pelaksanaannyapun diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS), yang tidak mungkin dimiliki oleh bank konvensioanal.

4. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

Mengukur kepuasan konsumen/nasabah memiliki peran penting dalam perusahaan, karena hal tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi sebuah perusahaan untuk menjadikan produknya menjadi lebih baik, baik dari segi kualitas, kuantitas maupun manfaat produk. masing-masing dari konsumen memiliki kriteria kepuasan sendiri dalam menilai sebuah produk. Menurut Kotler, ada beberapa cara dalam mengukur kepuasan dari mitra, antara lain[43]:

[43] *Ibid,*.. Hal. 20.

a. Sistem Keluhan dan Saran *(complain and sugestion system)*

b. Sistem keluhan dan saran ini diberikan kepada pelanggan dengan cara memberikan kotak saran bisa melalui surat, *smartphone*, kartu komentar. *customer hot line*, dll.

c. Pembeli bayangan *(ghost shopping)*

   Sistem pembeli bayangan ini digunakan perusahaan dengan cara menempatkan orang tertentu baik itu orang lain maupun level manajemen sendiri sebagai pembeli pada perusahaan sendiri maupun diperusahaan orang lain.

d. Analisa pelanggan yang lari

   Analisis ini mengarahkan kepada perusahaan untuk meminta klarifikasi ataupun diskusi dengan para pelnaggan yang sudah berhenti membeli atau menggunakan jasa atau telah berpindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal tersebut bisa terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan baru untuk memperbaiki kualitas dari produk yang telah dikeluarkan atau jasa yang telah ditawarkan.

e. Survei kepuasan pelanggan

   Survei kepuaan pelanggan ini dapat digunakan sebagai pendeteksi komentar pelanggan mengenai produk yang ditawarkan , yang diharapkan oleh perusahaan mendapatkan komentar yang positif. Survei kepuasan pelanggan ini dapat dilakukan dengan cara wawancara, menyebar angket

atau melalui call senter yang disediakan oleh perusahaan. Sistem survei ini dapat dilakukan dengan menggunakan metode sebagai berikut[44]:

1) *Direcity Reported Satisfaction*, pengukuran yang dilakukan dengan menggunakan item-item spesifik yang menanyakan langsung berapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.
2) Derived Satisfaction, pertanyaan yang diajukan kepada konsumen yaitu mengenai harapan pelanggan terhadap produk atau perusahaan pada atribut-atribut relevan.
3) *Problem Analysist*, metode ini dilakukan dengan cara meminta konsumen untuk mengungkapkan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan produk
4) *Importance Performance Analysis*, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dari berbagai atribut yang relevan dan tingkat kinerja dari perusahaan.

G. Kajian Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini, ada beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan diantara lain oleh:

1. Penelitian oleh Syamsul Hadi dan Novi[45] bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan *Mobile Banking*Faktor-faktor yang diteliti meliputi kemudahan penggunaan, Manfaat, resiko dan

[44]Mariatul Adila, *Pengaruh Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok),* Skripsi, 2017, hal. 14.

[45]Syamsul Hadi & Novi, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking,* Universitas Islam Indonesia, 2011, Hal. 55-66

Kemampuan akses dalam layanan *mobile banking*. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua nasabah pengguna *mobile banking*. Data penelitian diperoleh dengan cara menyebar kuisioner melalui web, jejaring sosial dan dibagikan secara langsung, dengan memperoleh responden sebanyak 265, perolehan responden tersebut berjalan kurang lebih 2 bulan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh tidak signifikan terhadap penggunaan mobile banking, dapat dilihat pada tabel 5 bahwa koefisien sebesar 0,038 dan memiliki signifikan sebesar 0,579 atau 57,9%, hal ini disebabkan bahwa nasabah menganggap teknologi saat ini penting dalam kehidupannya sehingga mudah atau tidaknya penggunaan teknologi tergantung kebiasaan mereka dalam penggunaan teknologi, apabila nasabah terbiasa maka akan merasa mudah, begitupun sebaliknya. Persipsi manfaat tidak berpengaruh secara signoifikan terhadap penggunaan mobile banking,dapat dilihat pada tabel 5 bahwa nilai koefisien sebesar 0,017 dan nilai signifikasi sebesar 0,809 atau 80,9%, hal ini dikarenakan hampir semua nasabah merepon bahwa adanya mobile banking memberikan manfaat kepada mereka. Ketidaksignifikan ini disebabkan karena tingkat manfaat yang sangat tinggi. Koefisien resiko berpengaruh signifikan secara kuat, dapat dilihat dari tabel 5 bahwa nilai koefisien sebesar -0,364 dan nilai signifikannya sebsar 0,000. Hal ini dapat disimpulkan bahwa jika nasabah merasa tidak aman atau resiko

yang ditanggung besar maka akan mengurangi minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*, begitupun sebaliknya. Persepsi kemampuan akses berpengaruh positif signifikan moderat terhdap penggunaan layanan *mobile banking*, dapat dilihat pada tabel 5 bahwa nilai koefisien sebesar 0,132 dan nilai signifikannya sebesar 0,038 atau 3,8%. Hal ini karena apabila layanan mudah diakses maka minat nasabah dalam penggunaan juga tinggi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu menggunakan variabel yang sama yaitu variabel manfaat dan teknik yang digunakan yaitu analisis linier berganda. Perbedaan dengan penelitian penulis yaitu variabel terikatnya yaitu kepuasan nasabah sedangkan penelitian ini pengguna mobile banking secara global.

2. Penelitian oleh Mariatul Adila[46] bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan m-banking terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas nasabah bank BRI Syariah KC Margonda Depok. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 90 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Jalur. Hasil dari penelitian ini adalah pada Substruktur I variabel *Realibility, Empathy, Responsiveness dan Efficiency* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar 44,574 karena f hitung > f tabel (44,574 > 2,32), sedangkan *Assurance dan tangible* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. pada Subtruktur II variabel *Realibility, Empathy, Responsiveness dan kepuasan nasabah memiliki*

[46]Mariatul Adila, *Pengaruh Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok)*, Skripsi, 2017.

pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. sedangkan*Assurance dan tangible, Efficiency* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadaployalitas nasabah.Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu terletak pada variabel bebas yang diteliti berupa efisiensi dan variabel terikatnya kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini yaitu metode yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini menggunakan analisis jalur sedangkan penelitian penulis menggunakan analsiis regresi linier berganda.

3. Penelitian oleh Hikmatul Wasilah[47] bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari pelayanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syuariah Cabang Mataram. Pelayanan yang diteliti berupa kecepatan, keamanan, akurasi dan kepercayaan. Metode yang digunakan untuk menganalisi data yaitu Analisis deskriptif dan Analisis Linier Berganda . Hasil Dari penelitian ini yaitu Ke empat variabel layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah cabang Matram sebesar 90,7% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel penelitian. Persamaan dengan Penelitian ini yaitu Variabel bebas yang digunakan yaitu keamanan dan variabel terikatnya kepuasan nasabah dan metode yang digunakan yaitu analisis linier berganda. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu variabel yang digunakan jumlahnya lebih banyak dan 3 variabel bebas yang berbeda.

[47]Hikmatul Wasilah, *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah cabang Mataram,* Skripsi, 2016

4. Penelitian oleh Evani Khoirunnisa[48] bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan e-banking, kepercayaan dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini diambil adalah nasabah Bank BNI Syariah berjumalah 100 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purpose sampling*. Alat Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan analisis SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengguna e-banking dan kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah. Namun pada uji F menunjukkan pengguna e-banking, kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama sebesar 18,3% terhadap loyalitas nasabah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu apada teknik yang digunakan untuk menganalisis data penelitian. Sedangkan perbedaannya yaitu pada variabel bebas dan variabel terikatnya.
5. Penelitian oleh Dian Lusia Nofitasari[49] bertujuan untuk mengetahui manfaat, kemudahaan penggunaan dan resiko terhadap pengguna mobile banking BNI Syariah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian kuantitatif dan teknik analisis data menggunakan

---

[48] Evani Khoirunnisa, *Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (trust), Dan kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor cabang Surakarta,* Skripsi, 2017

[49]Dian Lusia Nofita Sari, *Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Resiko Terhadap Pengguna Mobile banking Bank Syariah Suarakarta : Studi Pada Mahasiswa IAIN Suarakarta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis,Skripsi,* 2017

analisis linier berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan dan risiko berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Dapat dilihat dari hasil uji t pada manfaat yaitu t-hitung > t-tabel sebesar 3,177 > 2,002 sehingga variabel independen (Manfaat) berpengaruh terhadap variabel dependen (Penggunaan *Mobile Banking*) dan signifikan bernilai 0,002 < 0,05 sehingga Ho ditolak dan HA diterima. Kemudahan penggunaan memiliki hasil uji t, t-hitung sebesar 2,626 > t-tabel 2,002 dan signifikan sebesar 0,011 < 0,05 sehingga Ho ditolak dan HA diterima. Sedangkan Risiko memiliki hasil uji t, t-hitung sebesar 2,334 > t-tabel 2,002 dan signifikan sebesar 0,023 < 0,05 sehingga Ho ditolak dan HA diterima. Persamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel bebas yang digunakan yaitu Manfaat dan metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda.

6. Penelitian oleh Mei Sadatul Chusnia[50] bertujuan untuk mengukur pengaruh dari *Internet Banking* dan *SMS Banking* terhadap tingkat profitabilitas yang diukur dari kepuasan nasabah. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran angket yang dilakukan di Bank BNI Syariah KCP Tulungagung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan realibilitas, uji normalitas data. uji regresi berganda, keofisien determinasi dan uji

[50] Mei Sadatul Chusnia, *Pengaruh Layanan Elektronik Banking (E-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung,* Skripsi, 2014.

hipotesis. Hasil dari penelitian ini adalah secara bersama-sama variabel Internet Banking dan SMS Banking berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Tulungagung dengan nilai 5%. Adapun variabel *Internet Banking* positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan *SMS Banking* negatif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Persamaan dengan penelitian ini yaitu Analisis yang diguunakan dapat penelitian yaitu analisis regresi linier berganda dan variabel terikat yang digunakan (kepuasan nasabah). Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel bebas yang digunakan dalam penelitian.

7. Penelitian oleh Sri Nawangsari & Retno Widiastuti[51] bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan, kepercayaan dan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank DKI Depok. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sempel yang digunakan sebanyak 200 responden dengan menggunakan *metode simple random simpling* dengan teknik analisis yaitu *SEM with AMOS*. Hail dari penelitian ini adalah Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank DKI Depok, dari tabel penelitian dapat dilihat nilai pengaruhnya sebesar 0,427 dengan tingkat signifikannya 5% (P-value sebesar 0,003 kurang dari sama dengan 0,05, dan nilai CR sebesar 3,175 lebih besar sama dengan 1,96). Artinya kealitas pelayanan yang diberikan bank DKI sudah sesuai dengan yang diharapkan nasabah.

[51]Sri Nawangsari & Retno Widiastuti, *Analisis Pengaruh Kualitas layanan, Kepercayaan Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada PT Bank DKI-Depok),* Sebatik,Universitas Gunadarma, 2018.

Variabel kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, dilihat dari tabel penelitian nilai estimasinya sebesar 0,103 dengan signifoikan 5% ((P-value sebesar 0,025 kurang dari sama dengan 0,05), dan nilai CR sebesar 1,619 lebih kecil sama dengan 1,96). Sedangkan Laynana Mobile Banking memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, dilihat dari tabel penelitian nilai CR sebesar 7,80 yang lebih besar dari 1,96 dengan nilai korelasi sebesar 0,103 dengan tingkat signifikan 5% (P-value sebesar 0,000 atay sebesar kerang lebih 0,05). Artinya layanan mobile banking seperti kecepatan dalam mengakses, kemudahan dalam bertransaksi, hemat waktu, dan informasi yang akurat lebih disukai nasabah dengan menggunakan layanan mobile banking. Persamaan dengan penelirian ini adalah sama-sama mengukur kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan mobile banking. Perbedaan denagn penelitian ini adalah analsis data yang digunakan serta variabel dalam penelitian.

8. Penelitian oleh Arga satria Antasari, Kertahadi dan Riyadi[52] bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel penggunaan intrnet banking secara simultan, untuk mengetahui pengaruh variabel pengguna internet banking secara parsial, dan untuk mengetahui variabel dari penggunaan internet banking yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah. Variabel yang diteliti adalah kebebasan, variabel kesenngan dan keamanan sebagai variabel bebas dan kepuasan nasabah sebagai variabel

[52]Arga satria Antasari, Kertahadi dan Riyadi, *Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bandung)*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 1 No. 2 April 2013.

terikat. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan analsiis regresi parsial. Sampel yang diambil yaitu 99 nasabah. Hasil dari penelitian ini adalah variabel kebebasan, kesenangan, dan keamanan berpengaruh secara simultan sekaligus parsial terhadap kepuasan nasabah. Variabel kebebasan memiliki pengaruh domninan terhadap kepuasan nasabah karena dapat memudahkan nasabah dalam berinteraksi dengan bank, internet banking mempercepat transaksi perbankan dan internet banking dapat digunakan untuk transaksi perbankan yang tersedia. Persamaan dengan penelitian ini yaitu terletak pada 1 variabel bebas yang sama yaitu kemanan, dan variabel terikat berupa kepuasan nasabah, selain itu juga metode dalam menganalsiis data penelitian. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu terletak pada variabel bebas yang berbeda yaitu kebebasan dan kesenangan.

9. Penelitian oleh Abi Fadlan & Rizki Yudhi Dewantara[53] bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis variabel persepsi kemudahan, persepsi kegunaan terhadap pengguna *mobile banking*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Objek penelitian adalah seluruh Mahasiswa Universitas Brawijaya yang menggunakan *mobile bankin*, sampel yang diperoleh yaitu 96 responden. Metode analsis yang digunakan adalah ananlisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini adalah persepsi kemudahan

[53]Abi Fadlan & Rizki Yudhi Dewantara, *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya),* Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 62 No. 1, September 2018.

memiliki pengaruh terhadap pengguna mobile banking yang amana apabila seorang telah percaya bahwa *mobile banking* mudah untuk digunakan maka semakin meningkat kemauan seseorang untuk menggunakan mobile banking. Persepsi kegunaan atau manfaat dari mobile banking berpengaruh terhadap pengguna *mobile banking*. Hal ini dijelaskan bahwa apabila semakin dirasakan manfaat atau kegunaan mobile banking maka semakin meningkat pula kemauan nasabah untuk menggunkan mobile banking. Persamaan dengan penelitian ini adalah variabel dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian.Perbedaannya adalah bank yang digunakan dalam penelitian.

10. Penelitian oleh Andika Febrianta & Indrawati[54] bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan mobile banking serta kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Penelitian ini memiliki 6 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Variabel bebas terdiri dari *realibility* (X1), *responsiveness* (X2),*Assurance and security* (X3), *Convenience* (X4), *efficiency* (X5), *Easiness to operate* (X6).Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan sampel sebanyak 400 responden. Teknik analisis data penelitian menggunakan teknik analisis deskriptif analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah empat variabel bebas X3, X4, X5, dan X6 berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel X1

[54]Andika Febrianta & Indrawati, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung (Influence Of Mobile banking Service Quality To Customer Satisfaction Bank BCA In Bandung), Joural:* e- Proceeding Of Management, Vol. 3, No. 3, Desember 2016.

dan X2 tidak berpengaruh signifikan. Persamaan dengan penelitian ini adalah teknik analisis data yang digunakan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel bebas yang digunakan hanya 3, sedangkan variabel bebas dalam penelitianini sebanyak 6 variabel bebas.

11. Penelitian oleh Aditya Wardhanan[55] bertujuan untuk mengetahui keualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di kedelapan bank terbesar di Indonesia yang dilihat secara parsial maupun simultan. Variabel bebas dari penelitian ini sebanyak 4 variabel yaitu: kecepatan, kemanan, ketepatan atau akurasi dan yang terakhir kepercayaan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi yang diteliti yaitu nasabah dari delapan bank terbesar di Indonesia yaitu Bank Mnadiri, Bank BRI, Bank BCA, Bank BNI, Bank CIMB Niaga, bank Danamon, Bank Permata dan Bank Panin. Sampel yang digunakan sebanyak 400 responden, cara pengumpula data melalui observasi, penyebaran kuisioner dan wawancara. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah SEM *(Structural Equation Modelling),* uji asumsi klasik, uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas. hasil dari penelitian ini yaitu Bank di Indonesia telah memiliki akses kecepatan layanan m-banking sesuai degan kebutuhan nasabah, dapat memberikan jaminan keamanan bagi nasabah, telah memenuhi aspek akurasi yang harus diberikan kepda nasabah, dan telah memberikan kepercayaan bagi nassabah pengguna layanan m-banking yang memang dibutuhkan.

[55]Aditya Wardhanan, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia,* DeReMa Jurnal Manajemen Vo. 10 No. 2, September 2015.

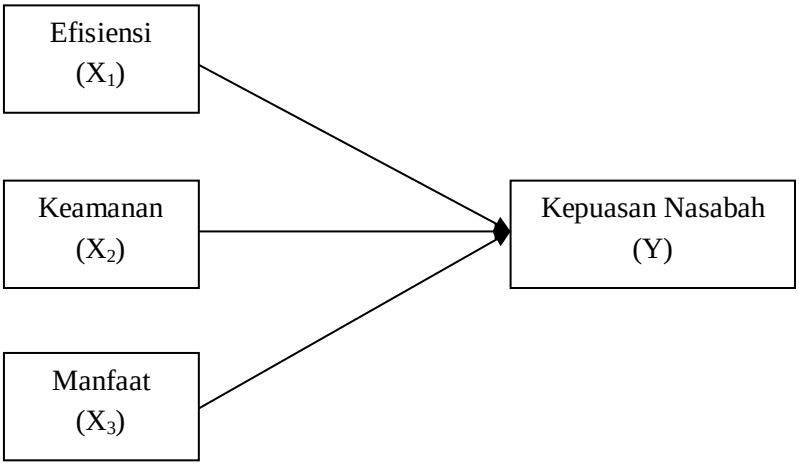
Pengaruh kualitas layanan m-banking sebesar 59,29% dan sissanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak tercantum dalam penelitian. Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti megenai variabel keamanan layanan m-banking terhadap kepuasan nasabah, perbedaan dengan penelitian ini yaitu analisis data dalam penelitian ini menggunakan model SEM.

H. Kerangka Konseptual

Diera yang maju ini sebuah teknologi informasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat terutama dalam hal keuangan. Seperti Halnya dalam didang perbankan. Perkembangan teknologi saat ini mebuat perbankan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabahnya, termasuk dalam layanan aplikasi mobile banking.

Para pengguna mobile banking menginginkan bahwa penggunaan mobile banking dapat mempermudah mereka dalam melakukan berbagai hal transaksi tanpa harus datang langsung dan antre bertransaksi ke bank yang akan membutuhkan waktu yang lama dan memperlambat pekerjaan. Untuk itu dalam layanan mobile banking variabel efisiensi, kemanan dan manfaat memiliki point penting agar bisa mengevaluasi apakah pelayanan melalui aplikasi mobile banking dapat membuat para nasabah puas sehingga akan terus menggunakannya.

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



I. Hipotesis Penelitian

Hipotesis meruapakan jawaban semestara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Mengacu pada landasan teori yang kuat dan penelitian terdahulu, amak penelitian mengambil dugaan sementara, sebagai berikut:

1. Pengaruh Efisiensi Dengan Kepuasan Nasabah

   H_0 : Efisiens layanan mobile banking tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah.

   H_1 : Efisiens layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah.

2. Pengaruh Kemanan Dengan Kepuasan Nasabah

   H_0 : Keamanan layanan mobile banking tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah.

H_1 : Keamanan layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah.

3. Pengaruh Manfaat Dengan Kepuasan Nasabah

   H_0 : Manfaat layanan mobile banking tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah.

   H_1 : Manfaat layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah.

4. Pengaruh Efisiensi, Keamanan, dan Manfaat Layanan Mobile Banking Dengan Kepuasan Nasabah

   H_0 : Efisiensi, Keamanan dan Manfaat layanan mobile banking secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah.

   H_1 : Efisiensi, Keamanan, dan Manfaat layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah.