

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Keamanan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri

Berdasarkan hasil dari output statistik dengan menggunakan SPSS. Diketahui bahwa adanya hubungan positif signifikan antara keamanan layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

Dari hasil output SPSS dijelaskan bahwa semakin baik dan meningkat tingkat keamanan yang diberikan maka juga akan semakin meningkat pula nilai kepuasan nasabah dalam layanan mobile banking di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. Dan begitu pula sebaliknya.

Keamanan layanan mobile banking merupakan suatu cara atau tindakan yang digunakan untuk menjaga kerahasiaan setiap nasabah. Dizaman yang semakin modern ini dan teknologi dapat secara gampang diakses oleh siapapun maka juga akan berdampak pula pada tingkat kejahatan di internet. Oleh karena itu pihak bank dalam menawarkan layanan mobile banking ini sangat memperhatikan tingkat keamanan yang ada pada layanan tersebut, hal ini guna untuk menghindari kejadian yang tidak diinginkan atau *cyber cream*.

Keamanan dalam layanan *mobile banking* merupakan variabel yang mendasar yang dapat digunakan untuk meyakinkan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Hal ini karena masih banyak nasabah yang belum menggunakan layanan *mobile banking*, dikarenakan rasa ketakutan dari dalam diri nasabah jika mereka menggunakan layanan *mobile banking* maka data diri mereka akan mudah dicuri.

Penelitian yang dilakukan oleh Margaretha Oktavia Pranoto dan R. Gunawan Setianegara yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan keamanan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Semarang Pandanaran.¹⁰⁵ Hasil dari penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa keamanan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* di PT Bank BRI (Persero) Tbk Cabang Semarang Pandanaran. Jadi semakin meningkat tingkat keamanan yang diberikan pada layanan *mobile banking* maka akan semakin meningkat pula minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* tersebut dan nantinya akan menimbulkan kepuasan dalam diri nasabah.

Penelitian ini sesuai dengan teori utama yang peneliti gunakan untuk melakukan penelitian ini, yaitu teori yang dikemukakan oleh Gummesson dan

¹⁰⁵Pranoto, M. O., & Setianegara, R. G. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran). *KEUNIS*, 8(1), 1-9.

Lovelock yang menyatakan bahwa keamanan, kecepatan atau kemudahan, kepercayaan dan keakuratan dalam menggunakan layanan *mobile banking* berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah..¹⁰⁶

B. Pengaruh Kemudahan Layanan Mobile Banking terhadap kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri

Berdasarkan hasil dari output statistik yang menggunakan SPSS. Diketahui bahwa ada hubungan yang positif signifikan antara kemudahan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

Dari hasil output SPSS dijelaskan bahwa semakin baik dan meningkat tingkat kemudahan yang diberikan maka juga akan semakin meningkat pula tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*, dan begitupun sebaliknya.

Kemudahan merupakan tingkat dimana seseorang menyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Sehingga dengan cara yang mudah tersebut maka nasabah akan merasa senang dan kesenangan dari dalam diri nasabah tersebut akan menimbulkan kepuasan nasabah yang juga akan berdampak positif pada Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

¹⁰⁶ Lovelock, C., & Gummesson, E. (2004). Whither services marketing? In search of a new paradigm and fresh perspectives. *Journal of service research*, 7(1), 20-41.

Oleh sebab itu, untuk menumbuhkan kemudahan dalam menggunakan layanan mobile banking tersebut, pihak bank membuat layanan mobile banking yang pada halaman awalnya ada petunjuk pemakaian dari mobile banking tersebut. Semakin nasabah merasa mudah dalam menggunakan layanan mobile banking maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dari dalam diri nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Novia Oktaviani Parera dan Evi Susanti yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh loyalitas nasabah dari kemudahan penggunaan *Mobile Banking*.¹⁰⁷ Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan M-banking mampu menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah pada suatu bank. Dari yang dirasakan nasabah terhadap penggunaan *M-banking*, nasabah akan puas dan loyal dalam penggunaannya karena tidak menghabiskan waktunya untuk bertransaksi dikantor layanan

Penelitian ini sesuai dengan teori utama yang peneliti gunakan untuk melakukan penelitian ini, yaitu teori yang dikemukakan oleh Gummesson dan Lovelock yang menyatakan bahwa keamanan, kecepatan atau kemudahan, kepercayaan dan keakuratan dalam menggunakan layanan *mobile banking* berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah..¹⁰⁸

¹⁰⁷¹⁰⁷Susanti, E., & Parera, N. O. (2021). Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*, 2(1), 39-48.

¹⁰⁸ Lovelock, C., & Gummesson, E. (2004). Whither services marketing? In search of a new paradigm and fresh perspectives. *Journal of service research*, 7(1), 20-41.

C. Pengaruh Kepercayaan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri

Berdasarkan hasil dari output uji statistik dengan menggunakan SPSS. Diketahui bahwa ada hubungan yang positif signifikan antara kepercayaan layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

Dari hasil output SPSS dijelaskan semakin meningkat dan semakin baik tingkat kepercayaan yang diberikan oleh bank kepada pihak nasabah maka akan meningkat pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah atas layanan yang diberikan oleh pihak perbankan.

Kepercayaan adalah suatu tingkatan dimana seseorang atau nasabah percaya terhadap layanan yang mereka gunakan. Kepercayaan ini dapat terwujud jika apa yang dikatakan oleh pihak perbankan tentang layanan mobile banking adalah benar adanya dan tidak ada unsur penipuan didalamnya.

Kepercayaan merupakan dasar dalam menjalin hubungan antara relasi dalam sebuah perusahaan, semakin tinggi tingkat kepercayaan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang akan nasabah rasakan. Pihak perbankan harus menjaga tingkat kepercayaan nasabah dalam berinteraksi terutama dalam layanan mobile banking, hal ini dikarenakan layanan mobile banking merupakan layanan yang diberikan oleh pihak bank secara tidak langsung sehingga nantinya dapat menimbulkan rasa keragu-raguan dari dalam diri nasabah saat menggunakan atau mengakses layanan mobile banking ini. Oleh

karena itu sangat penting bagi pihak perbankan untuk membangun rasa kepercayaan dalam diri nasabah, jika nasabah sudah merasakan hasil dari layanan mobile banking ini maka akan timbul rasa kepercayaan dalam diri nasabah yang nantinya hal ini akan berdampak pada tingkat kepuasan dalam diri nasabah itu sendiri.

Penelitian ini didukung oleh penelitian dari Heri Setiawan yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking”.¹⁰⁹ Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, persepsi nilai, kepercayaan dan kepuasan pelanggan memiliki efek yang kuat dan memiliki pengaruh yang kuat terhadap loyalitas nasabah. Selain itu kualitas layanan, persepsi nilai dan kepercayaan juga merupakan komponen kognisi yang membentuk persepsi positif terhadap bank. Hal ini berarti faktor kepercayaan nasabah dalam layanan mobile banking ditawarkan oleh bank sangat penting untuk menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah.

Penelitian ini sesuai dengan teori utama yang peneliti gunakan untuk melakukan penelitian ini, yaitu teori yang dikemukakan oleh Gummesson dan Lovelock yang menyatakan bahwa keamanan, kecepatan atau kemudahan, kepercayaan dan keakuratan dalam menggunakan layanan *mobile banking* berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹¹⁰

¹⁰⁹ Heri Setiawan, “Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking”, dalam *Jurnal keuangan dan perbankan*, diakses pada 13 Oktober 2020

¹¹⁰ Lovelock, C., & Gummesson, E. (2004). Whither services marketing? In search of a new paradigm and fresh perspectives. *Journal of service research*, 7(1), 20-41.

D. Pengaruh Keakuratan Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri

Berdasarkan hasil dari output SPSS. Diketahui bahwa ada hubungan yang positif signifikan antara keakuratan layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

Dari hasil output SPSS dijelaskan bahwa semakin meningkat dan semakin baik tingkat keakuratan yang diberikan oleh bank kepada pihak nasabah maka akan meningkat pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah atas layanan yang diberikan oleh pihak perbankan.

Keakuratan dalam mobile banking adalah ketepatan dalam memperoleh informasi mengenai mobile banking. Keakuratan dalam layanan mobile banking sangat diperlukan dalam mengakses informasi secara online. Semakin tinggi tingkat keakuratan suatu informasi dalam layanan mobile banking maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan dalam diri nasabah.

Dalam penelitian ini variabel keakuratan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. Karena di Bank Muamalat informasi yang mereka berikan lewat aplikasi atau layanan mobile banking itu real adanya dan seminimalisir terbebas dari kesalahan dan tidak merugikan nasabah.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Izma, Inayatillah dan Azima dengan judul “Pengaruh Kualitas Digital banking Terhadap Kepuasan Nasabah

Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh".¹¹¹ Hasil dari penelitian ini adalah bahwa keakuratan layanan informasi yang diberikan oleh pihak perbankan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh. . Dari hasil itu dapat kita lihat bahwa jika kita meningkatkan kualitas website, keamanan, keakuratan, serta kecepatan atau kemudahan nasabah dalam mengakses digital banking maka secara langsung akan mempengaruhi kepuasan yang timbul dalam diri nasabah.

Penelitian ini sesuai dengan teori utama yang peneliti gunakan untuk melakukan penelitian ini, yaitu teori yang dikemukakan oleh Gummesson dan Lovelock yang menyatakan bahwa keamanan, kecepatan atau kemudahan, kepercayaan dan keakuratan dalam menggunakan layanan *mobile banking* berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹¹²

E. Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan dan Keakuratan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri

Berdasarkan hasil dari output uji statistik menggunakan SPSS. Diketahui adanya hubungan positif signifikan secara bersama-sama antara keamanan, kemudahan, kepercayaan dan keakuratan layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

¹¹¹Jannah, I. F., Djakfar, I., & Dianah, A. (2021). Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh. *JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 2(1), 1-17.

¹¹² Lovelock, C., & Gummesson, E. (2004). Whither services marketing? In search of a new paradigm and fresh perspectives. *Journal of service research*, 7(1), 20-41.

Dari hasil output SPSS dijelaskan bahwa semakin meningkat atau semakin baik tingkat keamanan, kemudahan, kepercayaan dan keakuratan layanan mobile banking yang diberikan oleh pihak bank maka akan semakin meningkat pula tingkat kepuasan yang dialami oleh nasabah.

Kepuasan adalah perasaan atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dioperasikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka (pelanggan). jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan puas dan begitu sebaliknya.¹¹³ Dalam hal ini berarti kepuasan nasabah ditentukan oleh kinerja yang dilakukan oleh layanan mobile banking. Kepuasan nasabah dalam layann mobile banking ini meliputi tingkat keamanan, kemudahan, kepercayaan dan keakuratan layanan mobile banking.

Tingkat kepuasan nasabah sendiri dapat diukur dengan cara yang pertama dengan menggunakan sistem keluhan atau kotak saran. Kedua mengadakan pembeli bayangan, disini pembeli bayangan merupakan orang yang dibayar atau disuruh untuk membeli produk dari perusahaan kita dan menyatakan pendapatnya tentang produk itu. Ketiga dapat juga dilakukan dengan analisis pelanggan yang lari, analisis ini dapat dilakukan dengan cara menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli produk dan jasa dari perusahaan kita. Keempat dapat dilakukan dengan cara survey kepuasan pelanggan, survey ini dapat dilakukan dengn cara menyebar kuisisioner kepada pelanggan untuk mengetahui tanggapan mereka tentang produk kita.

¹¹³Kotler P dan Keller L.K,*Manajemen Pemasaran*. Terjemah,(Jakarta:Penerbit Erlangga,2009) hal.304

Untuk membangun tingkat kepuasan dalam diri nasabah pihak Bank Muamalat Indonesia KC Kediri berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik melalui layanan mobile banking agar nasabah bisa merasa puas atas layanan yang diberikan oleh pihak perbankan.

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa jika tingkat keamanan, kemudahan, kepercayaan dan keakuratan dalam layanan mobile banking itu ditingkatkan maka akan berdampak pada tingkat kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. Tingkat kepuasan nasabah itu sendiri secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap citra, merk dari Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian dari Aditya Wardhana yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia”.¹¹⁴ Hasil dari penelitian ini adalah bahwa keempat unsur kualitas layanan *m-banking* yang meliputi *speed*, *security*, *accuracy*, dan *trust* (kecepatan atau kemudahan, keamanan, keakuratan dan kepercayaan) memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan nasabah..

Penelitian ini sesuai dengan teori utama yang peneliti gunakan untuk melakukan penelitian ini, yaitu teori yang dikemukakan oleh Gummesson dan Lovelock yang menyatakan bahwa keamanan, kecepatan atau kemudahan,

¹¹⁴ Aditya Wardana, A,” Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia”, dalam *DeReMa Jurnal Manajemen*, diakses pada 13 Oktober 2020

kepercayaan dan keakuratan dalam menggunakan layanan *mobile banking* berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹¹⁵

¹¹⁵ Lovelock, C., & Gummesson, E. (2004). Whither services marketing? In search of a new paradigm and fresh perspectives. *Journal of service research*, 7(1), 20-41.