

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan Bank Syariah di Indonesia sangatlah diminati masyarakat karena Perbankan Syariah dinyatakan bahwa bank syariah menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dan mengacu pada fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga berwenang, dalam hal ini Dewan Syariah Nasional (DSN) di bawah Majelis Ulama Indonesia (MUI). Bank syariah merupakan *Islamic Financial Institution* dan lebih dari sekedar bank (*beyond banking*) yang berlandaskan al-Qur'an dan hadist yang mengacu pada prinsip muamalah. Bank Syariah adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat serta usaha jasa lainnya berdasarkan prinsip syariah atau sesuai dengan ketentuan hukum Islam yang berlaku dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak.

Bank Syariah merupakan salah satu perbankan di Indonesia yang dapat diartikan sebagai badan usaha bidang keuangan yang kegiatannya melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau pinjaman serta melakukan kegiatan ekonomi lainnya dalam bentuk jasa yang berdasarkan prinsip syariah. Dari sini kita tidak dapat mengungkiri bahwa Bank Syariah adalah jembatan penghubung antara kelompok yang memiliki kelebihan dana dengan kelompok yang kekurangan dana. Adapun upaya dalam mendorong perkembangan tersebut masyarakat muslim sangat menginginkan suatu sistem perkembangan Bank Syariah yang sehat dan terpercaya serta memudahkan untuk bertransaksi dalam mengakomodasi kebutuhan mereka terhadap pelayanan jasa perbankan, maka dari itu Bank Syariah pun

menggunakan *E-banking* dalam meningkatkan mutunya. Biasa yang sering digunakan dalam aplikasi *smartphone*, nama lain dari *E-banking* yaitu *mobile banking* sebagai fitur yang dipakai oleh Bank Syariah.

Dengan adanya kemudahan dan manfaat ini sangat mempengaruhi minat nasabah untuk melakukan transaksi di *E-Banking*. Dimana apabila Fitur layanan dari *E-Banking* tersebut memiliki fitur-fitur terbaru, dalam menggunakan fitur-fitur tersebut nasabah mudah memahami dan menggunakannya dan tentunya yang terpenting hal tersebut memberikan manfaat terhadap penggunaannya maka dari beberapa hal tersebut sangat mempengaruhi minat nasabah untuk bertransaksi menggunakan *Mobile-Banking*.<sup>1</sup>

Pada Bank Muamalat Indonesia terdapat juga *mobile banking* dan nama lainnya adalah Muamalat DIN, dengan begitu Bank Muamalat dapat menerapkan teknologi yang terbaru dalam memudahkan pelayanan jasa kepada masyarakat, untuk menjaga kepercayaan dan keamanan masyarakat Bank Muamalat pun memperkuat sistem aplikasi maupun data agar masyarakat tidak takut untuk menjadi nasabah. Semua itu dilakukan agar masyarakat yang menjadi nasabah Bank Muamalat dapat dengan mudah menggunakan *mobile banking*, merasa aman karena sistem yang ada selalu di update, dan puas dalam menggunakan *mobile banking* serta tidak takut untuk berinvestasi maupun menyimpan dana maupun aset mereka dan dalam melakukan transaksi.

Bank Muamalat itu sendiri merupakan Bank Syariah karena dalam menjalankan pelayanan jasanya menggunakan hukum-hukum dan prinsip Islam. Diskusi tentang bank syariah sebenarnya telah dirilis pada tahun 80an.<sup>2</sup> Para tokoh yang terlihat adalah Karnaen Pewatatmaja, M. Dawan Raharjo, M. Amien Azis dan lain – lainnya. Adapun gagasan pendirian Bank Muamalat berawal dari lokakarya

---

<sup>1</sup> Muslim H. Kara, *Bank Syariah di Indonesia Analisis Kebijakan Pemerintah Indonesia Terhadap Perkembangan Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), hal. 233

<sup>2</sup> Mohammad Hatta, *Sekitar Proklamasi*, (Jakarta: Tintamas, 1982), hal. 66-67

Bunga Bank dan Perbankan yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Ide ini berlanjut dalam Musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia di Hotel Sahid Jaya, Jakarta, pada 22-25 Agustus 1990 yang diteruskan dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan bank murni syariah pertama di Indonesia. Pendirian Bank Muamalat Indonesia juga digagas oleh Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia.

Mengingat perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai lembaga perantara (*intermediary*) antara pihak yang berkelebihan dana (*surplus*) dan pihak yang kekurangan dana (*defisit*). Sehingga, perbankan merupakan salah satu lembaga yang memiliki peran penting dalam perekonomian masyarakat. Kegiatan lembaga ini yaitu sebagai penghimpun dana, penyalur dana, serta penyedia jasa. Dalam memaksimalkan kegiatannya, khususnya dalam penghimpunan dana perbankan harus dapat berinovasi untuk mempertahankan nasabah atau bahkan untuk menambah nasabah baru. Inovasi tersebut diharapkan agar nasabah tidak akan beralih terhadap lembaga keuangan lainnya. Oleh sebab itu, inovasi tersebut harus dapat mencapai tingkat kepuasan nasabah. Kepuasan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan dari suatu lembaga. Dalam perbankan, nasabah dikatakan puas apabila mereka tidak meninggalkan perbankan tersebut dan akan terus menerus menggunakan produk yang ditawarkan oleh perbankan secara berulang-ulang. Banyak manfaat timbal balik yang dapat diperoleh dari perbankan apabila para anggotanya (nasabah) merasa puas dengan seluruh layanan yang diberikan oleh perbankan. Salah satu dari berbagai manfaat tersebut yaitu secara tidak langsung nasabah tersebut membantu lembaga dalam

mempromosikan lembaga perbankan yang bersangkutan.<sup>3</sup>

Bank Muamalat Indonesia cabang Tulungagung telah melakukan upaya untuk mencapai kepuasan nasabah dengan memaksimalkan penggunaan sarana layanan seperti *mobile banking*. Hal tersebut dilakukan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia cabang Tulungagung karena memanfaatkan perkembangan yang tinggi pada saat ini khususnya pada penggunaan internet yang digunakan oleh masyarakat luas. Salah satu terobosan yang dilakukan oleh bank Muamalat terkait dengan pemanfaatan Teknologi Informasi adalah peluncuran *mobile banking* yang diberi nama Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Aplikasi ini resmi diluncurkan pada tanggal 14 November 2019. Aplikasi ini dapat diunduh melalui *Play Store* untuk pengguna Android dan *AppStore* untuk pengguna IOS. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah atas layanan yang telah diberikan Bank Muamalat.<sup>4</sup>

*Mobile banking* atau biasa disebut dengan *m-banking* merupakan bentuk layanan dari perkembangan teknologi informasi di sektor perbankan yang bisa digunakan nasabah untuk memudahkan mereka dalam melakukan transaksi. Untuk dapat menggunakan layanan *mobile banking* seseorang harus mempunyai telepon seluler atau *smartphone* dan jaringan internet. Setiap nasabah yang memiliki dua hal tersebut dapat menggunakan *mobile banking* untuk bertransaksi dengan mudah.<sup>5</sup> Menurut Lovelock dan Gumesoon elemen dari kualitas layanan yaitu terdiri dari *speed*, *security*, *accuracy*, dan *trust*. Perkembangan pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan oleh pihak perbankan tidak hanya asal coba-coba saja, melainkan itu dilakukan karena perkembangan pemakai *smartphone* di

---

<sup>3</sup> I Made Pratista Yuda Wahyu Meiranto, "Pengaruh Faktor Internal Bank Terhadap Jumlah Kredit Yang Disalurkan (Studi Empiris Pada Bank Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia)", *Jurnal Akuntansi & Auditing*, 7(1), 2010, hal. 94

<sup>4</sup> Bank Muamalat, *Muamalat DIN: Aplikasi Mobile Banking Baru dari Bank Muamalat*, diakses melalui <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/artikel/muamalat-din-aplikasi-mobile-banking-baru-dari-bank-muamalat11>, pada 9 Agustus 2022

<sup>5</sup> Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2011), hal. 75

Indonesia yang semakin meningkat. Menurut data dari Badan Pusat Statistik Indonesia lima tahun terakhir, penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh rumah tangga di Indonesia menunjukkan perkembangan yang pesat.<sup>6</sup>

Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), diketahui bahwa secara data dan pengguna *e-banking* keduanya cukup meyakinkan. Di mana jumlah pengguna *e-banking* (*SMS banking, phone banking, mobile banking, dan internet banking*) meningkat 270%, dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Sementara itu, frekuensi transaksi pengguna *e-banking* meningkat 169%, dari 150,8 juta transaksi pada 2012 menjadi 405,4 juta transaksi pada 2016.<sup>7</sup> Selain itu, untuk volume transaksi penggunaan *mobile banking* 2 tahun terakhir menurut data dari BI (Bank Indonesia) dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1.1**  
**Volume Transaksi Pengguna *Mobile Banking* di Indonesia**

Tahun	Volume Transaksi Pengguna <i>Mobile Banking</i> (Miliar)
2021	750,362
2022	892,072

Sumber: Data *e-banking* BI periode 2021-2022

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa seiring dengan berjalannya waktu transaksi penggunaan *mobile banking* mengalami pertumbuhan yang cukup pesat dimana pada tahun 2021 sebesar Rp. 750, 362 miliar, sedangkan pada tahun 2022 Rp. 892, 072 miliar. Hal ini, menandakan bahwa volume transaksi penggunaan *mobile banking* ini mengalami kenaikan sebesar 19% dari tahun sebelumnya.

Dalam tabel volume transaksi penggunaan *mobile banking*, menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia telah menggunakan dan menikmati aplikasi *mobile banking* yang diberikan oleh perbankan dengan kemudahan dan

<sup>6</sup> Lovelock, C., & Gummesson, E., "Whither services marketing? In search of a new paradigm and fresh perspectives", *Journal of service research*, 7(1), hal. 20-41

<sup>7</sup>Otoritas Jasa Keuangan, *OJK Terbitkan Panduan Digital*, diakses melalui <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/348>, diakses pada 18 February 2023

manfaat yang diperoleh para pengguna dari aplikasi *mobile banking* tersebut. Sementara itu, didalam transaksi *mobile banking*, jika bank bisa menjamin keamanan transaksi dari nasabah maka nasabah akan merasa yakin bahwa pihak bank dapat menjaga kerahasiaan data pribadinya saat menggunakan *mobile banking*. Tidak hanya itu, jika dalam suatu transaksi bank dapat memberikan fitur dan juga risiko layanan maka nasabah pun akan semakin tertarik menggunakan *mobile banking*. Sehingga, hal ini akan mendorong kepuasan terhadap nasabah yang akan mengakibatkan pertumbuhan volume transaksi penggunaan *mobile banking* setiap tahunnya mengalami kenaikan.

Persentase penduduk yang menggunakan telepon selular terus mengalami peningkatan, hingga pada tahun 2021 mencapai 63,53 persen. Pertumbuhan penggunaan telepon selular ini diikuti pula oleh kepemilikan computer dan kepemilikan akses internet dalam rumah tangga yang mencapai angka 18,78% untuk kepemilikan computer dan 73,75% untuk kepemilikan akses internet dalam rumah tangga. Penggunaan layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia ini bisa dibilang masih baru dan masih awal jika dibandingkan dengan bank syariah lain yang sudah menggunakan layanan *mobile banking* sejak lama.<sup>8</sup> Daya tarik pengguna dalam menggunakan layanan *mobile banking* sudah tumbuh dan banyak digunakan oleh nasabah itu sendiri seperti kemudahan, kemanfaatan dan keamanan dalam bertransaksi mulai dari fasilitas kemudahan bertransaksi, manfaat yang di dapat layanan yang cepat, sampai dengan berbagai fitur lainnya.

Menurut teori Davis yaitu daya tarik pengguna yang menggunakan sistem *mobile banking* dan banyak digunakan dalam penelitian. Sistem teknologi yaitu nasabah yang tertarik dengan memakai sistem terbagi dalam tiga faktor yaitu kemudahan jika dirasakan oleh pengguna tidak mengalami kesulitan dalam

---

<sup>8</sup> Badan Pusat Statistik, *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2020*, diakses melalui <https://www.bps.go.id/publication/2021/10/11/e03aca1e6ae93396ee660328/statistik-telekomunikasi-indonesia-2020.html>, pada 18 February 2023

menggunakan *mobile banking* dan dapat diaplikasikan oleh pengguna dengan mudah. Pengguna menganggap bahwa penggunaan teknologi akan menguntungkan bagi orang yang menggunakannya untuk meningkatkan kinerja dengan aplikasi *mobile banking*.<sup>9</sup>

Layanan *mobile banking* pada perbankan senantiasa akan memberikan daya tarik nasabah apabila teknologi pada aplikasi *mobile banking* mampu memberikan kepuasan terhadap nasabah. Dimana kepuasan nasabah ini bisa muncul jika nasabah merasa bahwa aplikasi *mobile banking* memberikan kemudahan, keamanan, kemanfaatan, fitur, serta risiko layanan. Suatu layanan yang dianggap mudah dalam penggunaannya akan menunjukkan layanan tersebut akan lebih sering digunakan oleh penggunanya.<sup>10</sup> Sedangkan, jika *mobile banking* bisa memberikan manfaat terhadap penggunanya, maka akan semakin banyak orang yang menggunakan *mobile banking*. Selain itu dalam hal ini, keamanan juga berperan sangat penting mengingat di era digital seperti ini kebobolan data sering terjadi. Keamanan transaksi elektronik ini senantiasa akan membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui *mobile banking*. Dalam *mobile banking* ini, fitur juga menjadi poin penting yang harus diperhatikan pihak perbankan karena fitur ini yang menjadi alasan konsumen memilih untuk menggunakan suatu produk, jika fitur yang ada didalamnya tidak menarik maka minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* pun akan rendah, namun jika fitur yang ada didalamnya menarik, maka secara otomatis akan mendorong nasabah untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*. Tidak hanya fitur saja, melainkan nasabah juga akan semakin tinggi minat terhadap penggunaan

---

<sup>9</sup>F. D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*, 13(5), 1989, hal. 319.

<sup>10</sup> Adi Prasetya Oktabriantono, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Persepsi Risiko Terhadap Penggunaan E-Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha" *E-Journal Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha*, 8(2), 2017, hal. 3

*mobile banking* apabila risiko yang akan ditanggung nasabah juga rendah.

Dari penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah saat menggunakan Layanan *Mobile Banking* di Bank Muamalat KCP Tulungagung. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel *independen* yang digunakan dan tempat penelitiannya. maka peneliti tertarik untuk menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel *dependen*. Sedangkan untuk variabel *independennya* peneliti menggunakan kemudahan, keamanan, kemanfaatan, fitur dan risiko. Selanjutnya untuk mengakomodasi itu semua dilakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kemanfaatan, Fitur Dan Risiko Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di Bank Muamalat KCP Tulungagung)”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah merupakan penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan bahasan yang dapat muncul dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diuraikan beberapa masalah yang ada kaitannya dengan kemudahan, keamanan, dan kemanfaatan, fitur, dan risiko layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung, diantaranya:

1. Kemudahan *mobile banking* memudahkan proses perbankan, namun tidak semua generasi mampu menggunakan *mobile banking* dengan mudah. Meskipun begitu, banyak kemudahan pada *mobile banking* saat kegiatan transaksi sehingga mendorong kepuasan pengguna *mobile banking*.
2. Keamanan *mobile banking* dapat memberikan keamanan pada nasabah saat proses transaksi, namun masih banyak nasabah yang merasa takut dengan

kebobolan data. Oleh karena itu, penggunaan teknologi keamanan yang canggih, perlu diterapkan untuk melindungi informasi dan data pribadi nasabah. Hal ini akan memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi pengguna *mobile banking* sehingga mendorong kepuasan pengguna *mobile banking*.

3. Kemanfaatan *mobile banking* memang memberikan banyak manfaat, namun tidak semua generasi dapat memanfaatkan layanan ini dengan mudah karena beberapa alasan seperti kurangnya pengetahuan teknologi dan keahlian teknologi. Meskipun begitu, banyak manfaat pada *mobile banking* saat kegiatan transaksi yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna *mobile banking*.
4. Fitur *mobile banking* dapat meningkatkan minat nasabah terhadap penggunaan *mobile banking*, namun tidak semua generasi mampu memanfaatkan fitur tersebut dengan maksimal. Beberapa alasan yang menyebabkan hal ini terjadi adalah kurangnya pemahaman tentang teknologi atau keahlian teknologi yang kurang. Meskipun begitu, fitur pada *mobile banking* sangatlah menarik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna *mobile banking*.
5. Risiko layanan *mobile banking* memberikan kekhawatiran terhadap keamanan dan kerahasiaan data pengguna. Tidak semua generasi merasa nyaman dengan penggunaan teknologi untuk melakukan transaksi perbankan karena mereka khawatir tentang keamanan dan privasi data mereka yang disimpan dalam aplikasi *mobile banking*. Meskipun begitu, risiko layanan *mobile banking* dapat diatasi dengan adanya berbagai fitur keamanan dan privasi data yang disediakan oleh penyedia layanan *mobile banking* sehingga hal ini dapat mendorong kepuasan pengguna *mobile banking*.

Dalam penelitian ini, penulis membuat batasan-batasan masalah guna memudahkan proses analisis dari penelitian ini. Batasan-batasan tersebut

meliputi, responden yang merupakan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung. Objek penelitian dibatasi pada nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung pengguna *mobile banking*.

### **C. Rumusan Masalah**

Dari penjelasan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh signifikan kemudahan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung?
2. Apakah ada pengaruh signifikan keamanan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung?
3. Apakah ada pengaruh signifikan kemanfaatan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung?
4. Apakah ada pengaruh signifikan fitur layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung?
5. Apakah ada pengaruh signifikan risiko layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung?
6. Apakah secara bersama-sama ada pengaruh signifikan pada kemudahan, keamanan, kemanfaatan, fitur dan risiko layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti memiliki tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk menguji pengaruh signifikan kemudahan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung.
- b. Untuk menguji pengaruh signifikan keamanan layanan *mobile banking*

terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung.

- c. Untuk menguji pengaruh signifikan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung.
- d. Untuk menguji pengaruh signifikan fitur layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung.
- e. Untuk menguji pengaruh signifikan risiko layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung.
- f. Untuk menguji secara simultan pengaruh signifikan kemudahan, keamanan, kemanfaatan, fitur, risiko layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung.

#### **E. Manfaat Penelitian.**

##### a. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan memberikan informasi bagi para ilmuwan ekonomi sekaligus untuk memberikan kontribusi pada mata kuliah manajemen.

##### b. Manfaat Praktis

###### 1. Manfaat untuk Lembaga

Diharapkan hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan masukan kepada Bank Muamalat KCP Tulungagung untuk meningkatkan layanan *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Tulungagung guna meningkatkan kepuasan dari nasabah.

###### 2. Manfaat untuk Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memberikan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan variabel yang berbeda.

## F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian yang akan penulis kaji hanya memfokuskan penelitian dilihat dari faktor psikologis nasabah, yaitu tentang persepsi nasabah. Persepsi nasabah disini lebih mengacu kepada lima variabel yaitu tentang kemudahan, keamanan, kemanfaatan, fitur dan risiko serta kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* sebagai variabel *dependen*. Peneliti membatasi variabel *dependen* pada satu instrument yakni kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*. Selain empat variabel tersebut, objek yang menjadi penelitian adalah nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung.

## G. Penegasan Istilah

### 1. Penegasan Secara Konseptual

#### a. Kemudahan

Kemudahan adalah suatu persepsi individu dikatakan mudah (*perceived ease of use*) jika dalam penggunaan komputer tingkat kepercayaan individu terhadap suatu sistem tertentu akan bebas dari kesalahan. Pengertian *perceived ease of use* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras untuk pemakainnya. Persepsi kemudahan penggunaan adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi mudah untuk dipahami dan digunakan. Suatu layanan yang dianggap mudah dalam penggunaannya akan menunjukkan layanan tersebut akan lebih sering digunakan oleh penggunanya.<sup>11</sup>

#### b. Keamanan

---

<sup>11</sup> Ni Luh Putu Gede Maharupa .A., *Pengaruh Perceived of Use dan Perceived Usefulness terhadap Niat Beli Kembali*, (Tangerang: PT. Mediatama Digital Cendekia, 2022), hal. 6

Keamanan adalah suatu hal penting dalam sebuah sistem informasi. Keamanan ini akan menjadi masalah besar jika menyangkut keamanan pada sistem informasi perusahaan, terutama bagi perusahaan perbankan, terkait dengan data-data perbankan yang bersifat sangat rahasia. Keamanan dalam *online banking* berkaitan dengan terjaminnya dana dan data nasabah dari risiko kehilangan atau pencurian ketika melakukan transaksi dari *online banking*. Keamanan dalam *online banking* berkaitan dengan terjaminnya dana dan data nasabah dari risiko kehilangan atau pencurian ketika melakukan transaksi dari *online banking*.<sup>12</sup>

c. Kemanfaatan

Kemanfaatan adalah suatu ukuran bahwa seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi meningkatkan kinerja pekerjaan dan menguntungkan diri sendiri. Pengguna menggunakan teknologi dapat memberikan manfaat dan membantu mereka melakukan suatu pekerjaan mereka secara lebih efektif dan efisiensi. Manfaat dari teknologi akan terbatas jika kemampuan untuk menjalankan teknologi tersebut juga terbatas, sehingga manfaat yang dapat dirasakan oleh setiap individu tentunya akan berbeda tergantung seberapa besar mereka mampu mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi tersebut. Dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat merupakan suatu tanggapan atau pemikiran di mana seseorang mengetahui manfaat yang didapatkannya dengan cara menggunakan suatu teknologi.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> *Ibid.*, hal.124

<sup>13</sup> *Ibid.*, hal. 15

d. Fitur

Fitur adalah salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan dalam melakukan transaksi secara *online* atau tidak. Upaya-upaya dalam meningkatkan kepercayaan disini merupakan kepercayaan pada kelengkapan fitur layanan yang terdapat pada *mobile banking*. Agar konsumen merasa puas dengan fitur layanan maka fitur tersebut harus mencakup kebutuhan para pengguna. Fitur layanan adalah persepsi nasabah terhadap layanan yang disediakan *mobile banking*. Fitur ini yang menjadi alasan konsumen memilih untuk menggunakan suatu produk, fitur merupakan alat kunci untuk mendiferensiasikan produk mereka dengan produk pesaing. Layanan atau pelayanan ialah tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.<sup>14</sup>

e. Risiko

Risiko adalah sesuatu ketidakpastian yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara *online*. Dapat dikatakan bahwa transaksi *online* memiliki risiko tinggi, karena nasabah tidak dapat melakukan transaksi secara tatap muka dan mereka juga tidak dapat memastikan apakah transaksi yang telah dilakukannya, telah diproses secara tepat waktu atau tidak. Namun, semua risiko tersebut dapat diminimalisir, baik dari pihak bank ataupun dari nasabahnya. Untuk mencegah terjadinya kebocoran PIN dan data pribadi, maka pihak bank dapat memberikan pengamanan yang berlapis-lapis agar pihak ketiga tidak dapat mencuri data nasabah. Sedangkan, untuk mengurangi

---

<sup>14</sup> *Ibid.*, hal. 24

risiko salah kirim maupun salah ketik, nasabah dapat melakukan pengecekan ulang (membaca ulang) sebelum dikirim. Semakin besar risiko yang akan ditanggung nasabah dalam menggunakan layanan sistem *mobile banking*, maka semakin rendah penggunaan sistem tersebut.<sup>15</sup>

## 2. Penegasan Secara Operasional

Pengaruh keamanan, kemudahan, kemanfaatan, fitur dan risiko layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung digunakan untuk mengetahui kepuasan nasabah pengguna layanan *mobile banking* dengan menggunakan variabel kemudahan, keamanan, kemanfaatan, fitur dan resiko sebagai variabel *independen* dan kepuasan nasabah sebagai variabel *dependen*.

## H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum mengenai isi penelitian agar jelas dan terstruktur dengan baik disaat menyusun penelitian agar jelas dan terstruktur. Adapun sistematika penulisan skripsi diantaranya adalah sebagai berikut:

### BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini digunakan untuk memberikan gambaran secara singkat mengenai apa yang dibahas dalam penelitian ini. Dalam bab pendahuluan ini terdiri dari: (a) latar belakang masalah, (b) identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (g) penegasan istilah, (h) sistematika penulisan skripsi.

---

<sup>15</sup> Rahmawati, *Apa Saja Variabel Penelitian dalam Bidang Marketing (Panduan Bagi Penelitian Pemula)*, (Samarinda: Mulawarman University Press, 2022), hal. 40

## BAB II : Landasan teori

Pada bab ini berisi tinjauan atau kajian teori dan penelitian sebelumnya. Di antara teori-teori yang dibahas dalam bab ini adalah teori kemudahan, teori keamanan, teori kemanfaatan, teori fitur, teori risiko layanan, teori kepuasan nasabah, teori *mobile banking* dan membahas kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

## BAB III : Metode Penelitian

Dalam bab ini memuat rancangan penelitian yang terdiri dari: (a) berisi pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, *sampling* dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel dan skala pengukuran, (d) teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, (e) teknik analisis data.

## BAB IV : Hasil Penelitian

Dalam bab ini memuat tentang deskripsi singkat hasil penelitian yang terdiri dari: (a) hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis) serta (b) temuan penelitian.

## BAB V : Pembahasan

Dalam bab ini pembahasan menjelaskan tentang temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian.

## BAB VI : Penutup

Pada bab ini akan memuat kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan dan berkelanjutan yang dilanjutkan dengan bagian akhir skripsi, yakni daftar rujukan, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.