

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penggunaan teknologi informasi saat ini telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia, baik dalam dunia bisnis, manajemen, maupun aktivitas sehari-hari. Perkembangan teknologi ini membawa banyak perubahan, termasuk dalam sistem transaksi keuangan yang kini semakin mudah, cepat, dan efisien. Layanan digital seperti *e-commerce*, pembayaran *online*, dan *mobile banking* memungkinkan masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang langsung ke lokasi, sehingga memberikan kenyamanan dan kepraktisan yang lebih baik.² Perkembangan layanan digital ini juga mendukung penerapan konsep *green banking*, yaitu perbankan yang ramah lingkungan dengan cara mengurangi penggunaan kertas dan energi. Konsep ini sejalan dengan kebijakan keuangan berkelanjutan atau *sustainable finance* yang diterapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Peta Jalan Keuangan Berkelanjutan (*Roadmap for Sustainable Finance*).³

Perbankan syariah merupakan sebuah lembaga keuangan bank yang berfungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana sebagai bentuk dari keuangan makro sebuah negara dengan berlandaskan kepada Al- Qur'an dan

² Aditya Ahmad Fauzi dkk., Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Berbagai Sektor Pada Masa Society 5.0 (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), hal. 1

³ Aditya Tegar Mahendra, Mister Candra, dan Efrina Masdaini, Corporate Governance, Kebijakan Green Banking, Dan Kinerja Lingkungan Baik (Sumatera Barat: CV. Gita Lentera, 2024), hal. 35

Hadits. Selain menghimpun dan menyalurkan dana, bank syariah juga terus berinovasi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah sekaligus mendukung *green banking*. Salah satu bentuk inovasi yang paling berkembang saat ini adalah penggunaan layanan *mobile banking* Muamalat DIN.⁴

Mobile banking Muamalat DIN memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara fleksibel yang bisa dilakukan kapan saja dan di mana saja, hanya melalui ponsel. Seiring dengan peningkatan kebutuhan masyarakat, layanan ini tidak hanya terbatas pada transaksi dasar seperti transfer dan pembayaran, tetapi juga berkembang untuk mendukung kebutuhan khusus nasabah. Salah satunya adalah Tabungan iB Hijrah, yaitu produk tabungan berbasis mata uang rupiah (IDR) dengan akad Wadiah, yang disediakan oleh Bank Muamalat. Tabungan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi dan pembelanjaan melalui aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN dengan tetap mengedepankan prinsip-prinsip syariah.

Menurut Saraswati, dkk., salah satu faktor terpenting untuk menjaga kelangsungan bisnis perbankan syariah adalah kepuasan nasabah. Nasabah yang merasa puas cenderung akan setia pada bank, menggunakan layanan secara berkelanjutan, dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain, serta terus memanfaatkan produk dan layanan perbankan syariah. Hal ini dapat berdampak

⁴ *Ibid*, hal. 35

langsung pada pertumbuhan dan keberlanjutan bank syariah di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat.⁵

Sitanggang mengungkapkan bahwa kepuasan nasabah dapat dijelaskan melalui teori kepuasan atau *Expectancy Disconfirmation Model*, yaitu pendekatan yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk melalui proses perbandingan antara harapan sebelum menggunakan suatu produk atau layanan dengan kenyataan yang dirasakan setelah menggunakannya. Jika kinerja atau hasil yang diterima konsumen melebihi harapan, maka terjadi *positive disconfirmation*, yang biasanya menghasilkan rasa puas. Jika hasil yang diterima sesuai dengan harapan, maka disebut *simple confirmation*, yang juga dapat menimbulkan kepuasan, meskipun tidak sebesar saat harapan terlampaui. Namun, apabila hasil yang dirasakan lebih rendah dari harapan awal, maka terjadi *negative disconfirmation*, yang umumnya menyebabkan ketidakpuasan.⁶

Dalam konteks layanan perbankan digital, menurut Akyuwen, terdapat 11 faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *digital banking*. Faktor-faktor tersebut meliputi kecepatan transaksi, aksesibilitas, efisiensi, akurasi dan rincian informasi, reliabilitas, adaptasi, keterjangkauan, keamanan, kredibilitas, kepercayaan, dan loyalitas.⁷ Namun, dalam penelitian ini, terfokus pada tiga

⁵ Henny Saraswati, Budi Sudrajat, dan Wahyu Hidayat, "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI)," *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis* 1, no. 3 (2023), hal. 138

⁶ Friska Artaria Sitanggang dan Prayetno Agustinus Sitanggang, *Buku Ajar Perilaku Konsumen* (Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management, 2021), hal. 134

⁷ Roberto Akyuwen, *Lebih Mengetahui Digital Banking* (Jakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, 2020)

faktor utama yang dianggap paling relevan terhadap penggunaan tabungan iB Hijrah melalui *mobile banking*, yaitu aksesibilitas, keamanan, dan kredibilitas. Ketiga faktor ini dipilih karena sangat menentukan sejauh mana layanan digital tersebut dapat digunakan dengan mudah, dipercaya, dan memberikan rasa aman bagi nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan syariah secara praktis dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Menurut Rusmanto dan Permatasari, aksesibilitas merujuk pada seberapa mudah masyarakat dapat menggunakan layanan digital tanpa menghadapi kesulitan. Layanan dikatakan mudah diakses jika dapat digunakan kapan saja dan di mana saja, tanpa terganggu oleh masalah teknis seperti jaringan yang lambat, lokasi yang sulit dijangkau, atau biaya yang terlalu tinggi.⁸ Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik aksesibilitas suatu layanan digital, maka semakin besar kemungkinan nasabah merasa puas. Ketika nasabah dapat mengakses layanan dengan cepat, mudah, dan tanpa hambatan, mereka akan merasa lebih nyaman dan percaya untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Keamanan menjadi salah satu indikator penting dalam menentukan kepuasan nasabah. Menurut Oktaviani dkk., keamanan merupakan suatu keadaan di mana nasabah merasa privasi mereka dilindungi dari kejahatan *cyber*, dan pencurian data pribadi yang merugikan nasabah sehingga nasabah percaya untuk menggunakan *mobile banking* sebagai sarana transaksi. Semakin tinggi

⁸ Wicky Rusmanto dan Arini Permatasari, *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Digital* (Banjarnegara: PT Penerbit Qriset Indonesia, 2025), hal. 85

tingkat keamanan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah. Sebaliknya, semakin rendah tingkat keamanan, maka akan menurunkan kepuasan nasabah.⁹

Kredibilitas juga menjadi salah satu indikator yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah. Menurut Chaerudin dkk., kredibilitas dapat diartikan sebagai kemampuan, kualitas, atau kekuatan seseorang atau lembaga untuk menumbuhkan kepercayaan. Dalam konteks layanan perbankan, kredibilitas terlihat dari seberapa baik karyawan memahami produk, bersikap terbuka, dan mampu menangani permasalahan nasabah dengan baik. Kredibilitas juga sering dikaitkan dengan reputasi, nama baik, dan citra positif yang dimiliki oleh suatu perusahaan atau tokoh masyarakat. Oleh karena itu, kredibilitas menggambarkan sejauh mana suatu pihak dapat dipercaya dan mampu memberikan jaminan bahwa layanannya benar-benar dapat diandalkan dan dipertanggungjawabkan. Semakin baik kredibilitas suatu lembaga perbankan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah.¹⁰

Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kediri Tulungagung merupakan salah satu unit layanan dari Bank Muamalat Indonesia yang beroperasi di wilayah Tulungagung. Sebagai bank syariah pertama di Indonesia, Bank Muamalat memiliki komitmen kuat dalam menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Salah satu layanan unggulan yang ditawarkan di Bank Muamalat KCP Kediri Tulungagung adalah Tabungan iB

⁹ Fadhilah Oktariani, Maya Panorama, dan Muhamad Rahman Bayumi, "Pengaruh Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital* 1, no. 3 (2024), hal. 618

¹⁰ Atep Adya Barata, *Sumber Daya Manusia: Pilar Utama Kegiatan Operasional Organisasi* (Jawa Barat: CV Jejak, 2020), hal. 116

Hijrah, yang dirancang untuk memfasilitasi nasabah dalam menyimpan dana dan melakukan transaksi keuangan secara aman, praktis, dan sesuai dengan prinsip syariah. Dengan memanfaatkan teknologi *Mobile banking* Muamalat DIN, Bank Muamalat KCP Kediri Tulungagung juga mendukung kemudahan pengelolaan tabungan secara digital, sehingga nasabah dapat mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja.

Tabel 1.1
Jumlah Pengguna Tabungan iB Hijrah melalui *Mobile Banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung Periode 2020-2024

Tahun	Jumlah Pengguna
2020	104
2021	120
2022	123
2023	130
2024	134

Sumber: Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, jumlah pengguna Tabungan iB Hijrah melalui *Mobile Banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung menunjukkan perubahan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020 tercatat 104 pengguna, kemudian meningkat menjadi 120 pengguna pada tahun 2021 dan mengalami peningkatan lagi menjadi 123 pengguna pada tahun 2022. Setelah itu, jumlah pengguna terus mengalami peningkatan menjadi 130 orang pada tahun 2023 dan sedikit meningkat kembali menjadi 134 pengguna pada tahun 2024. Data ini menunjukkan bahwa jumlah pengguna cenderung mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Pemilihan Bank Muamalat KCP Kediri Tulungagung sebagai objek penelitian didasarkan pada beberapa alasan. Pertama, bank ini memiliki komitmen yang kuat dalam menyediakan layanan keuangan berbasis syariah,

termasuk layanan tabungan iB Hijrah, yang sesuai dengan fokus penelitian ini. Kedua, daerah operasional bank ini berada di lingkungan masyarakat yang memiliki minat tinggi terhadap layanan perbankan syariah. Ketiga, pihak bank memberikan respons positif dan dukungan terhadap pelaksanaan penelitian, serta memiliki data yang relevan dan dibutuhkan untuk mendukung kelancaran proses pengumpulan informasi. Selain itu, Bank Muamalat juga telah menyediakan layanan *mobile banking* dengan tingkat keamanan yang baik, seperti penggunaan PIN, verifikasi 2 langkah, dan perlindungan data. Namun, beberapa nasabah masih merasa khawatir terhadap keamanan transaksi digital. Kondisi ini menjadikan faktor keamanan *mobile banking* Muamalat penting untuk digunakan dalam penelitian ini.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Supra dan Hendarsyah, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, *internet banking*, kepercayaan, dan aksesibilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, semakin baik layanan dan kemudahan yang diberikan oleh bank, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan nasabah adalah hal yang sangat penting untuk menjaga keberlanjutan dan perkembangan bank syariah. Oleh karena itu, jika bank mampu menjaga integritas, meningkatkan kinerja, memperbaiki layanan, serta menyediakan fasilitas yang mendukung kebutuhan nasabah, maka kepuasan nasabah pun akan meningkat secara otomatis.¹¹

¹¹ Eri Supra dan Decky Hendarsyah, "Determinan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Ekonomi Islam* 10, no. 1 (2022), hal. 33–50

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suwanti dkk., juga menunjukkan bahwa dari beberapa faktor yang diteliti, hanya kredibilitas layanan *mobile banking* yang terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Sementara itu, faktor keamanan dan kemudahan memang berpengaruh positif, tetapi pengaruhnya tidak terlalu kuat atau signifikan. Sedangkan faktor kecepatan tidak memberikan pengaruh positif maupun signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa bank syariah sebaiknya lebih fokus pada peningkatan kredibilitas layanan *mobile banking* jika ingin meningkatkan kepuasan nasabah secara efektif.¹²

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Khotijah dkk., menunjukkan bahwa beberapa faktor seperti keamanan, kenyamanan, kualitas layanan, dan fitur dalam aplikasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking*. Artinya, semakin baik keamanan data, kenyamanan dalam penggunaan, pelayanan yang diberikan, serta kelengkapan fitur aplikasi, maka semakin besar kemungkinan nasabah merasa puas dalam menggunakan layanan tersebut.¹³

Keterbaruan dalam penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek, variabel, dan fokus yang digunakan. Penelitian ini menggunakan objek pada Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung. Selain

¹² Suwanti, Hansen Rusliani, dan Eri Nofriza, "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BSI KCP Rimbo Bujang)," *Jurnal Studi Multidisipliner* 8, no. 12 (2024), hal. 6–11

¹³ Siti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi, dan Irma Hidayati, "Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking," *Islamic Economic and Finance Journal* 3, no. 2 (2022), hal. 541–551

itu, penelitian ini menggunakan tiga variabel utama secara bersamaan, yaitu aksesibilitas, keamanan, dan kredibilitas, untuk mengukur pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian ini secara spesifik berfokus pada tabungan iB Hijrah dalam layanan *mobile banking* Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung, yang belum banyak menjadi perhatian dalam penelitian terdahulu. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi baru dan relevan dalam pengembangan literatur terkait kepuasan nasabah pada layanan perbankan syariah digital.

Berdasarkan uraian diatas maka muncul ketertarikan untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai aksesibilitas, keamanan, dan kredibilitas terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan tabungan iB Hijrah. Oleh karena itu peneliti mengangkat judul penelitian “Pengaruh Aksesibilitas, Keamanan, dan Kredibilitas terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Tabungan iB Hijrah pada *Mobile Banking* Muamalat DIN (Studi Kasus pada Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, terdapat beberapa identifikasi masalah yang muncul yaitu sebagai berikut:

1. Aksesibilitas memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja. Namun, tidak semua nasabah memiliki tingkat literasi digital yang sama, terutama nasabah dari kalangan usia lanjut atau yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Hal ini dapat menjadi kendala

dalam memanfaatkan tabungan iB Hijrah melalui *mobile banking* Muamalat DIN secara optimal. Meski demikian, semakin mudah layanan ini diakses, maka semakin besar peluang meningkatnya kepuasan nasabah.

2. Keamanan menjadi faktor penting dalam menjamin kenyamanan nasabah saat bertransaksi secara digital. Meski sistem keamanan telah ditingkatkan, masih terdapat kekhawatiran dari sebagian nasabah terhadap risiko kebocoran data atau tindak kejahatan siber. Oleh karena itu, perlunya sistem keamanan yang kuat dan transparansi dalam pengelolaan data agar dapat membangun rasa aman dan meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Kredibilitas juga menjadi faktor penentu kepuasan nasabah. Kredibilitas ini terlihat dari profesionalitas karyawan dalam memberikan informasi, responsivitas terhadap keluhan, serta citra positif bank di mata masyarakat. Namun, jika nasabah meragukan kompetensi atau integritas dari layanan dan penyedia layanan, maka hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan meskipun fitur yang disediakan sudah sesuai kebutuhan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks penelitian yang telah peneliti uraikan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan tabungan iB Hijrah pada *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung?

2. Apakah keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan tabungan iB Hijrah pada *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung?
3. Apakah kredibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan tabungan iB Hijrah pada *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung?
4. Apakah aksesibilitas, keamanan, dan kredibilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan tabungan iB Hijrah pada *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dinyatakan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh signifikan aksesibilitas terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan tabungan iB Hijrah pada *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung.
2. Untuk menganalisis pengaruh signifikan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan tabungan iB Hijrah pada *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung.
3. Untuk menganalisis pengaruh signifikan kredibilitas terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan tabungan iB Hijrah pada *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung.

4. Untuk menganalisis pengaruh signifikan secara simultan antara aksesibilitas, keamanan, dan kredibilitas terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan tabungan iB Hijrah pada *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki berbagai manfaat diantaranya adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan pengaruh aksesibilitas, keamanan, dan kredibilitas terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan tabungan iB Hijrah pada *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat sebagai tambahan wawasan dan pengetahuan mengenai analisis pengaruh antara aksesibilitas, keamanan, dan kredibilitas terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan tabungan iB Hijrah pada *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung.

- b. Bagi Lembaga

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi serta masukan dalam menetapkan langkah untuk peningkatan

kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya, bahan referensi, penguat temuan penelitian selanjutnya mengenai topik atau isu yang dibahas sama terkait faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Objek penelitian ini memilih PT. Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung. Variabel penelitian yang digunakan terdiri atas variabel *independen* dan variabel *dependen*. Variabel *independen* meliputi aksesibilitas, keamanan, dan kredibilitas, sedangkan variabel *dependen* yaitu kepuasan nasabah. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer yaitu menggunakan kuisisioner.

2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini berfokus pada variabel aksesibilitas, keamanan, dan kredibilitas yang mengukur pengaruh signifikannya terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan tabungan iB Hijrah pada *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung. Adapun populasi yang akan diteliti adalah terbatas pada nasabah Bank

Muamalat Indonesia KCP Kediri-Tulungagung yang menggunakan Tabungan iB Hijrah melalui *mobile banking* Muamalat DIN.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Aksesibilitas

Menurut Fallo, aksesibilitas adalah sejauh mana nasabah dapat menggunakan layanan *mobile banking* dengan mudah tanpa harus datang langsung ke kantor bank atau mesin ATM. Aksesibilitas menekankan kemudahan dalam menjangkau layanan kapan saja dan di mana saja, sehingga mendukung kebutuhan nasabah, termasuk yang berada di daerah terpencil.¹⁴

b. Keamanan

Menurut Sinaga, keamanan adalah suatu kondisi di mana pengguna merasa terlindungi dari segala bentuk bahaya atau ancaman saat menggunakan suatu sistem. Keamanan sangat penting karena berkaitan dengan perlindungan data pribadi dan transaksi keuangan.¹⁵

c. Kredibilitas

Menurut Yanti, kredibilitas adalah bagaimana seseorang atau suatu lembaga dipersepsikan oleh orang lain dalam hal kejujuran, kemampuan,

¹⁴ Apryanus Fallo, *Perilaku Konsumen Dalam Penggunaan Mobile Banking Di Kupang Perspektif Lokal* (Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2025), hal. 24

¹⁵ Anita Sindar Sinaga, *Keamanan Komputer* (Sumatera Barat: CV Insan Cendekia Mandiri, 2020), hal. 3

dan sikapnya. Artinya, kredibilitas bukan sesuatu yang melekat secara otomatis, tetapi dinilai dari sudut pandang orang yang menerima informasi atau layanan.¹⁶

d. Kepuasan Nasabah

Menurut Sundari, kepuasan nasabah merupakan perasaan atau sikap nasabah terhadap produk dan pelayanan bank yang muncul setelah nasabah menggunakan dan melakukan penilaian terhadap produk dan pelayanannya tersebut dengan membandingkan harapan nasabah terhadap kinerja produk dan pelayanannya yang dirasakan.¹⁷

2. Definisi Operasional

Penegasan secara operasional dalam penelitian ini yang berjudul "Pengaruh Aksesibilitas, Keamanan, dan Kredibilitas terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Tabungan iB Hijrah pada *Mobile Banking* Muamalat DIN (Studi Kasus pada Bank Muamalat KCP Kediri–Tulungagung)" bertujuan untuk melihat sejauh mana ketiga variabel tersebut memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan tabungan iB Hijrah melalui layanan *mobile banking* Muamalat DIN. Penelitian ini mengukur aksesibilitas, keamanan, dan kredibilitas sebagai variabel bebas (*independen*), serta kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (*dependen*). Sedangkan, penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank Muamalat KCP

¹⁶ Fitri Yanti, *Psikologi Komunikasi* (Sumatera Utara: IKAPI, 2021), hal. 142

¹⁷ Eva Sundari, *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam* (Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2021), hal. 115

Kediri-Tulungagung yang telah menggunakan tabungan iB Hijrah melalui *mobile banking* Muamalat DIN.

Definisi operasional mencakup beberapa variabel yang akan dianalisis. Aksesibilitas diartikan sebagai sejauh mana nasabah dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan tabungan iB Hijrah pada *mobile banking* tanpa harus datang langsung ke kantor bank atau mesin ATM, termasuk kemudahan penggunaan layanan kapan saja dan di mana saja. Keamanan merujuk pada tingkat perlindungan sistem *mobile banking* dalam menjaga data pribadi dan transaksi nasabah agar terhindar dari penyalahgunaan atau tindakan kejahatan digital. Kredibilitas didefinisikan sebagai sejauh mana nasabah memandang Bank Muamalat sebagai lembaga yang dapat dipercaya dalam menyediakan layanan *mobile banking* untuk tabungan iB Hijrah, mencakup aspek keandalan, kejujuran, dan integritas. Kepuasan nasabah diartikan sebagai tingkat kepuasan atau rasa puas yang dirasakan nasabah setelah menggunakan tabungan iB Hijrah melalui *mobile banking*, yang tercermin dari pengalaman positif mereka terhadap layanan tersebut.

H. Sistem Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari: a) Latar Belakang, b) Identifikasi Masalah, c) Rumusan Masalah, d) Tujuan Penelitian, e) Manfaat Penelitian, f) Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian, g) Penegasan Istilah, dan h) Sistem Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini terdiri dari teori-teori yang mendukung sesuai pembahasan dari variabel pertama sampai variabel seterusnya, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas yang berhubungan dengan metode penelitian, yaitu: a) Pendekatan dan Jenis Penelitian, b) Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian, c) Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran, d) Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian, dan e) Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari: a) Statistik Deskriptif, b) Uji Kualitas Data, c) Uji Asumsi Klasik, dan d) Uji Hipotesis.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan hasil penelitian yang telah di peroleh. Bab ini diajukan untuk menjawab masalah yang diteliti dan menjelaskan hal yang telah ditemukan dalam penelitian.

BAB VI PENUTUP

Pada akhir bab terdiri dari: a) Kesimpulan yaitu pernyataan dari hasil penelitian secara singkat dan tepat serta menunjukkan kebenaran dari hipotesis, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, dan b) Saran yang diungkapkan berdasarkan hasil penelitian.