

**PENGARUH FAKTOR KEMUDAHAN DAN FAKTOR
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING*
(Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo)**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

WAHYU JALIL SAPUTRO

NIM: 210816023

Pembimbing :

AGUNG EKO PURWANA, SE, MSI

NIP. 197506022002121003

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

2020

ABSTRAK

Saputro, WahyuJalil. 2020. Pengaruh Faktor Kemudahan Dan Faktor Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile banking* (Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo). Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Pembimbing Agung Eko Purwana, SE., MSI

Kata Kunci : Bank Syariah, Kepuasan Nasabah, *Mobile banking*

Pada era teknologi informasi sekarang ini perilaku nasabah atau konsumen banyak berubah dalam melakukan transaksi perbankan dimana nasabah sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan. Teknologi *mobile banking* merupakan salah satu jenis pelayanan yang diberikan BRI Syariah kepada nasabahnya agar nasabah dapat melakukan transaksi perbankan kapan saja dan dimana saja setiap saat tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa Perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas aplikasi *mobile banking* memang sangat mudah digunakan akan tetapi ada beberapa nasabah kurang puas sebagai pengguna *mobile banking*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* berjumlah 100 responden. Sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara. Metode analisis data menggunakan uji asumsi klasik, uji regresi sederhana, uji regresi linier berganda, uji R, dan uji hipotesis yang terdiri dari uji t dan uji f.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dibuktikan dengan nilai sebesar 0,309, keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dibuktikan dengan nilai sebesar 8,275, kemudahan dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di BRIS KCP Ponorogo dibuktikan dengan nilai sebesar 0,812. Saat melakukan transaksi *mobile banking* tidak mendapat pemberitahuan transaksi tersebut sudah berhasil atau belum, aplikasi *mobile banking maintenance* atau perbaikan, aplikasi *mobile banking* keluar sendiri sehingga saya harus login kembali. Kendala kegagalan transfer sampai tiga kali dan saldo juga berkurang tiga kali. BRI Syariah KCP Ponorogo harus meningkatkan penyempurnaan fitur dan penambahan fitur yang dapat mendukung proses transaksi elektronik sehingga nasabah merasa mudah menggunakan dan terjaga keamanan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

No.	Nama	NIM	Jurusan	Judul Proposal
1	Wahyu Jalil Saputro	210816023	Perbankan Syariah	PENGARUH FAKTOR KEMUDAHAN DAN FAKTOR KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN <i>MOBILE BANKING</i> (Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo)

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.


Ponorogo, 02 November 2020

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Agung Eko Purwana, SE., MSI
NIP. 197109232000031002

Menyetujui



Agung Eko Purwana, SE., MSI
NIP. 197109232000031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NASKAH SKRIPSI BERIKUT INI:

Judul : Pengaruh Faktor Kemudahan Dan Faktor Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile banking* (Studi Pada BRI Syariah Kcp Ponorogo)

Nama : Wahyu Jalil Saputro

NIM : 210816023

Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

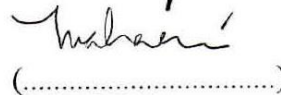
DEWAN PENGUJI


Ketua Sidang :
Ika Susilawati, S.E., M.M
NIP. 197906142009012005

Penguji I :
Dr. Shinta Maharani, S.E., M.Ak
NIP. 197905252003122002

Penguji II :
Agung Eko Purwana, S.E., MSI
NIP. 197109232000031002


(.....)


(.....)


(.....)

Ponorogo, 02 November 2020
Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo



(Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.)
NIP. 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wahyu Jalil Saputro
NIM : 210816023
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : Pengaruh Faktor Kemudahan Dan Faktor Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile banking* (Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo)

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini telah diperiksa oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses melalui ethesis.iainponorogo.ac.id. adapun isi dari keseluruhan penulisan tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 14 Desember 2020

Yang Membuat Pernyataan



Wahyu Jalil Saputro

NIM. 210816023

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wahyu Jalil Saputro

NIM : 210816023

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH FAKTOR KEMUDAHAN DAN FAKTOR KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* (Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo).

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 02 November 2020

Pembuat Pernyataan,



Wahyu Jalil Saputro

NIM: 210816023

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi Islam saat ini cukup pesat, hal ini ditandai dengan berkembangnya lembaga keuangan syariah. Sejak tahun 1992, perkembangan lembaga keuangan syariah terutama perbankan syariah, cukup luas sampai sekarang.¹ Persaingan antar perbankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik nasabahnya juga semakin tinggi. Beragam jasa pelayanan yang diberikan oleh bank juga mengalami perkembangan.

Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi SAW. Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.²

Perkembangan *mobile banking* di Indonesia sedemikian cepat, tak lain karena layanan *mobile banking* mampu menyesuaikan dengan kebutuhan

¹ Andryani Isna K dan Kunti Sunaryo, "Analisis Pengaruh Return On Asset, BOPO, Dan Suku Bunga Terhadap Tingkat Bagi Hasil Deposito Mudharabah Pada Bank Umum Syariah", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11 (2012), 30.

² Muhammad Syukur, "Pengaruh Return On Assets (ROA), Financing To Deposit Ratio (FDR), Dan Biaya Operasional Pendapatan Operasional (BOPO) Terhadap Tingkat Bagi Hasil Deposito Mudharabah (Studi Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia, Pt. Bank Syariah Mandiri, Dan Pt. Bank Bri Syariah Tahun 2010-2014)", *Skripsi*, (Surakarta; IAIN Surakarta, 2017), 1.

nasabah di era modern saat ini.³ *Mobile banking* adalah salah satu fasilitas BRI Syariah yang bisa dibawa kemana saja dan kapan saja, karena fasilitas ini berbentuk aplikasi yang selalu melekat di handphone penggunanya. Dengan adanya aplikasi *Mobile banking* maka kita bisa bertransaksi dimanapun kita berada.⁴

Pemenuhan kebutuhan nasabah akan adanya layanan perbankan yang prima dan dapat menghasilkan nasabah yang loyal dapat meningkatkan kepuasan nasabah sehingga timbulnya tuntutan efisiensi waktu dalam menyelesaikan transaksi di bank berkaitan dengan sistem antrian yang lama, kesibukan, jarak yang ditempuh jauh dan macet diperjalanan dapat membuat nasabah enggan melakukan transaksi secara langsung ke bank. Adanya internet banking dapat mengefisiensi waktu didalamnya mencakup kecepatan transaksi dalam pelayanan, namun konsep layanan tidak hanya bertumpu pada layanan yang ada di kantor-kantor kas atau kantor cabang dari bank yang bersangkutan. Kepuasan nasabah merupakan hasil dari keberhasilan penyedia produk dalam memenuhi harapan nasabah yang dapat mempengaruhi perubahan sikap, pembelian ulang dan loyalitas karena nasabah yang puas cenderung akan loyal.⁵

³ Nely Zahara, "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan *Mobile banking* Pada Bank Syariah Di Yogyakarta," *Skripsi* (Yogyakarta: UIN Yogyakarta, 2018), 3.

⁴ Harlina Kuriaty, "Pelayanan Nasabah BRI Cabang Buntok Menggunakan Aplikasi *Mobile banking* Pada Tahun 2017," *Anterior Jurnal*, 17 (2018), 100-101.

⁵ Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat." *Al-Amwal*, 02 (2018), 299.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kualitas jasa itu sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa.⁶ Kepuasan nasabah adalah keadaan dimana konsumen merasa puas terhadap produk atau jasa bank karena kinerja yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan atau lebih baik dari yang diharapkan konsumen tersebut.⁷

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah.⁸

Nasabah harus diberikan pelayanan yang baik dan cepat yang berkaitan dengan transaksi bank, apabila diabaikan maupun pelayanan yang kurang cepat, maka mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah diperusahaan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan pendapatan

⁶ Andika Febrianta dan Dra. Indrawati M.M., Ph.D.,” 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,” *e-Proceeding of Management*, 03 (2016), 3-4.

⁷ Nely Zahara,” Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan *Mobile banking* Pada Bank Syariah Di Yogyakarta,” *Skripsi* (Yogyakarta: UIN Yogyakarta, 2018), 30.

⁸ Nina Indah Febriana, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” *Jurnal Kualitas Pelayanan*, 03, (2016), 146.

perbankan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah agar dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang telah dirasakan oleh nasabah.

Konsumen yang merasa puas setelah mengkonsumsi suatu produk pastinya akan menyebarkan dari mulut ke mulut (*word of mouth*) secara positif, sedangkan konsumen yang merasa tidak puas setelah mengkonsumsi suatu produk akan menyebarkan dari mulut ke mulut (*word of mouth*) secara negative. Kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Pemberian Pelayanan yang baik juga akan menumbuhkan citra yang baik pula pada nasabah. Jika pelanggan tidak puas terhadap kualitas atau pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka pelanggan dengan inisiatifnya sendiri akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Sebaliknya kepuasan terhadap produk tertentu dilakukan atas inisiatif perusahaan melalui reset pemasaran.⁹

Terciptanya kepuasan pelanggan akan memberikan manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, menjadi dasar bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas pelanggan. Pada dasarnya, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah berdampak pada perilaku nasabah selanjutnya. Begitu juga dalam perbankan, kualitas pelayanan atau service sangat dinilai oleh nasabah. Kemampuan bank menangani keluhan atau

⁹ Oka Yoeti, *Customer service: Cara Efectif Memuaskan Pelanggan*, (Jakarta: Paramita, 2003), 53.

komplain saat ini juga dinilai nasabah. Jika bank lamban menanganinya, maka nasabah cenderung akan berpindah ke bank lain.¹⁰

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi nasabah menggunakan *mobile banking* yaitu, persepsi manfaat dalam menggunakan *mobile banking*, persepsi kemudahan dalam menggunakan *mobile banking*, persepsi keamanan dalam menggunakan *mobile banking*, persepsi resiko dalam menggunakan *mobile banking*, persepsi kemampuan akses dalam menggunakan *mobile banking*, persepsi kecepatan transaksi dalam menggunakan *mobile banking*, persepsi kepercayaan dalam menggunakan *mobile banking*.

Peneliti hanya mengambil dua faktor yaitu faktor kemudahan dan faktor keamanan pada pengguna *mobile banking*. Nasabah merasa dimudahkan dengan adanya *mobile banking* dan cara penggunaannya. Pengguna *mobile banking* merasa aman karena keamanan pada *mobile banking* sudah baik. Terdapat banyak masalah dan kendala nasabah pada faktor kemudahan dan keamanan *mobile banking*.

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai seberapa jauh seseorang yakin akan terbebas dari usaha apabila menggunakan suatu teknologi.¹¹ Kemudahan penggunaan berarti kepercayaan seseorang bahwa pada saat menggunakan sistem teknologi informasi seseorang tidak akan direpotkan dan tidak diperlukan suatu usaha yang besar pada saat digunakan.¹² Persepsi

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2014), 24.

¹¹ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2007).

¹² Ahmad dan Bambang Pambudi, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking", *Jurnal Studi Manajemen*, 08, (2014), 04.

tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan, apabila *mobile banking* yang disediakan oleh pihak perbankan mudah digunakan maka nasabah akan merasa puas dengan *mobile banking* tersebut.¹³

Kemudahan penggunaan layanan *mobile banking* menunjukkan bahwa *mobile banking* dirancang atau dibuat bukan untuk membuat nasabahnya merasa kesulitan dalam melakukan transaksi online, tetapi justru mempermudah nasabah untuk melakukan maupun menyelesaikan kebutuhan transaksinya. Bagi nasabah sendiri kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha baik waktu maupun tenaga dalam mempelajari bagian-bagian yang ada pada layanan *mobile banking*.¹⁴

Apabila layanan sistem teknologi informasi seperti *mobile banking* didesain secara jelas, praktis dan informatif maka nasabah akan merasa bahwa *mobile banking* mudah untuk digunakan. Sehingga nasabah akan merasa puas karena tidak perlu mengeluarkan banyak usaha untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifin

¹³ Nely Zahara, "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan *Mobile banking* Pada Bank Syariah Di Yogyakarta," *Skripsi* (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta), 85.

¹⁴ Khoirunnisa Utami, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Keamanan Layanan *Mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah," *Skripsi* (Surakarta: UIN Surakarta, 2019), 18-19.

yang menunjukkan bahwa kemudahan dalam penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan nasabahnya.¹⁵

Keamanan didefinisikan sebagai perlindungan terhadap ancaman keamanan dan kontrol informasi data pribadi pelanggan dalam lingkungan online. Keamanan merupakan persepsi nasabah terhadap sistem keamanan yang disebut sebagai perlindungan privasi dalam transaksi *mobile banking*, jika semakin baik tingkat keamanan bank maka tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah semakin tinggi.¹⁶

Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui *mobile banking*. Keamanan data merupakan hal yang penting diperhatikan dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Dalam transaksi *online*, risiko hilangnya kerahasiaan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan. Sudah banyak survei yang menemukan adanya kekhawatiran yang tinggi dari nasabah tentang kerahasiaan data pribadi mereka saat bertransaksi secara *online*. Kekhawatiran

¹⁵ Ali Arifin, Ari Kusyanti, dan Mursityo, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dengan Menggunakan E-S Qual dan E-Recs Qual (Studi pada Pengguna Layanan BSM Net-Bank Syariah Mandiri)", *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 04, (2018), 1750-1760.

¹⁶ Nely Zahara, "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan *Mobile banking* Pada Bank Syariah Di Yogyakarta", *Skripsi* (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta), 85.

utama bagi pengguna *mobile banking* adalah kurangnya pengendalian terhadap kerahasiaan informasi yang mengakibatkan penyalahgunaan data pribadi.¹⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Wardhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara keamanan dengan kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Dimana elemen keamanan ini dapat menjamin kerahasiaan data transaksi maupun data pribadi nasabah, sehingga nasabah merasa puas atas jaminan keamanan yang diberikan oleh layanan *mobile banking*.¹⁸

Hasil wawancara dengan nasabah pengguna *mobile banking* BRI Syariah Ponorogo yang bernama mbak Anggrahini mengatakan ketidakpuasan saat menggunakan *mobile banking*. Menurut mbak Anggrahini aplikasi *mobile banking* sangat mudah digunakan maupun dioperasikan, selain hal tersebut banyak menu-menu pilihan yang dapat digunakan dalam aplikasi *mobile banking*. Pada saat mbak Anggrahini melakukan transaksi pada *mobile banking*, mbak Anggrahini tidak mendapat pemberitahuan akan transaksi tersebut sudah berhasil atau belum, terkadang aplikasi *mobile banking* setelah transaksi terjadi *maintanace* atau perbaikan, terkadang aplikasi *mobile banking* sudah login saya membuka kembali aplikasi *mobile banking* terkadang keluar sendiri sehingga saya harus login kembali. Ketidakpuasan yang lain saat terdapat update pada aplikasi *mobile banking*, apabila aplikasi *mobile banking* pengguna tidak diupdate maka tidak dapat digunakan dan saya kurang suka

¹⁷ Yulisa Saptawati, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Padapt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk cabang Bulukumba," *Skripsi*, (Makassar : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi NOBEL Indonesia Makassar, 2018), 17.

¹⁸ Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia," *DeReMa Jurnal Manajemen*, 02, (2015), 273-284.

mengupdate aplikasi-aplikasi apapun dikarenakan penyimpanan yang terbatas pada smartphone. Pada saat mengupdate aplikasi *mobile banking* harus melakukan login kembali dan pada saat login aplikasi *mobile banking* keluar sendiri. Aplikasi *mobile banking* memang sangat mudah digunakan akan tetapi hal-hal tersebut membuat saya kurang puas sebagai pengguna *mobile banking*.¹⁹

Hasil wawancara dengan nasabah pengguna *mobile banking* BRI Syariah Ponorogo yang bernama mas Prasetiyo mengatakan ketidakpuasan saat menggunakan *mobile banking*. Menurut mas Prasetiyo keamanan *mobile banking* pada setiap perbankan akan selalu ditingkatkan waktu demi waktu, demikian dengan *mobile banking* BRI syariah. Pada waktu mas Prasetiyo mengalami kendala kegagalan transfer sampai tiga kali dan saldo mas Prasetiyo juga berkurang tiga kali. Menurut mas Prasetiyo keamanan yang dilakukan sudah bagus akan tetapi saya kurang puas sebagai pengguna *mobile banking* karena masalah transaksi yang saya lakukan gagal akan tetapi saldo saya juga berkurang.²⁰

Menurut penelitian Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Plered Cirebon. Hal ini berdasarkan nilai thitung sebesar 3.901 dengan taraf signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dan ttabel 1,66320 hal ini menunjukkan bahwa thitung lebih besar dari ttabel ($3.901 > 1,66320$). Dari hasil

¹⁹ Anggrahini, *Wawancara*, 1 Oktober 2020.

²⁰ Prasetiyo, *Wawancara*, 1 Oktober 2020.

pengujian tersebut diketahui bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Plered Cirebon.²¹

Menurut penelitian Riamakmuriah dan Kartika pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan penggunaan *mobile banking* Berdasarkan dari hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar $4,246 > t$ tabel $1,660$ dan angka signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. Jadi berdasarkan hasil tersebut bahwa H_0 ditolak H_1 diterima. Dari keterangan tersebut maka hipotesis diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel kemudahan penggunaan terhadap variabel kepuasan nasabah.²²

Menurut penelitian Yogi Yuliansyah variabel keamanan layanan *mobile banking* secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari uji parsial variabel keamanan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $< t$ tabel ($4,027 > 1,985$). Artinya bahwa keamanan *mobile banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.²³

Menurut penelitian yang dilakukan Khoirunnisa Utami variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

²¹ Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah."Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat," *Al-Amwal*, 02, (2018), 311.

²² Riamakmuriah dan Kartika," Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang)," *Eduka Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis*, 01, (2020), 40.

²³ Yogi Yuliansyah," Analisis Pengaruh Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta," *Skripsi*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; 2017), 79.

pengguna layanan *mobile banking* di BSM KC Solo. Hal ini berarti dapat dikatakan bahwa semakin mudah dan tanpa usaha yang berat dalam menggunakan layanan *mobile banking*, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan. Variabel keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *mobile banking* di BSM KC Solo. Hal ini menunjukkan keamanan atas data transaksi maupun data pribadi nasabah yang semakin meningkat akan membuat kepuasan nasabah semakin bertambah.²⁴

Berdasarkan ketidaksesuaian antara teori dan fakta diatas, maka diperlukan penelitian lebih lanjut. Oleh karenanya, peneliti terdorong untuk membahas dan menguji teori dengan melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Faktor Kemudahan Dan Faktor Keamanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile banking* (Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo)".

B. Rumusan Masalah

1. Apakah faktor kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BRI Syariah KCP Ponorogo?
2. Apakah faktor keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BRI Syariah KCP Ponorogo?

²⁴ Khoirunnisa Utami,"Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Keamanan Layanan *Mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah,"*Skripsi* (Surakarta:UIN Surakarta, 2019), 76.

3. Apakah faktor kemudahan dan faktor keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BRI Syariah KCP Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BRI Syariah KCP Ponorogo?
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BRI Syariah KCP Ponorogo?
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan faktor kemudahan dan faktor keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BRI Syariah KCP Ponorogo?

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi bagi pembaca dan bahan rujukan penelitian lainnya serta sebagai pengembangan ilmu perbankan syariah.

2. Praktisi

Dalam dunia praktik, diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi:

- a. BRI Syariah KCP Ponorogo
- b. Bank Umum Syariah (BUS)
- c. BI (Bank Indonesia), dan lembaga keuangan lainnya

Pada umumnya untuk menjadi pedoman atau acuan dalam meningkatkan usaha secara syari'ah, serta dapat menjadi informasi bagi pihak pengguna *mobile banking* di wilayah ponorogo dan pihak pengguna *mobile banking* di wilayah lainnya.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penyusunan skripsi maka pembahasan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 5 bab yang masing-masing bab terdiri dari sub-sub yang saling berkaitan satu sama lain. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab pertama, yaitu pendahuluan, yang merupakan gambaran umum dari seluruh isi skripsi yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab kedua, berisi mengenai landasan teori, teori tentang kepuasan nasabah, kemudahan, keamanan, kajian pustaka, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

Bab ketiga, membahas tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan periode penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, instrumen penelitian, validitas dan reliabilitas instrumen, teknik pengolahan serta analisis data.

Bab keempat, membahas tentang hasil pengujian instrumen, hasil pengujian deskripsi, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan.

Bab kelima, berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang sudah dibahas dan saran-saran agar penelitian selanjutnya lebih baik.

BAB II

LANDASAN TEORI

Kepuasan Nasabah, Kemudahan, Keamanan

A. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler kepuasan pelanggan atau konsumen yaitu keadaan dimana perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan yang diterima dari kinerja atau hasil suatu produk dengan yang diharapkannya. Apabila kenyataan tidak lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas. Apabila layanan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan memuaskan.¹

Zeithaml dan Bitner menyatakan bahwa secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan persepsi atau kinerja yang dirasakan. Juran menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan.²

Menurut Bernie dan Arthur memahami pentingnya kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari interaksi dengan

¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), 56.

² Donni Jodi Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 197.

karyawan yang terlatih baik, bermotivasi tinggi yang secara konsisten menyediakan pelayanan bernilai dan bermutu tinggi.³

Ali Hasan dalam bukunya *Marketing Bank Syari'ah* berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.⁴

Menurut Freddy Rangkuti, kepuasan nasabah berjalan berbarengan dengan ketidakpuasan. Artinya, respon nasabah terhadap evaluasi dan ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jadi kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh nasabah pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan produk atau jasa.⁵

Kepuasan pelanggan merupakan suatu konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam berbagai bidang riset pelanggan (menggagap bahwa pelanggan dapat menilai kinerja pelayanan, yang dibandingkan dengan harapan sebelum membeli atau mengkonsumsi). Kesenjangan akan menimbulkan ketidakcocokan, yaitu ketidakcocokan positif akan meningkatkan atau mempertahankan kepuasan dan

³ Philip Kotler, *Dasar-Dasar Pemasaran*, 10.

⁴ Ali Hasan, *Marketing Bank Syari'ah*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010),91.

⁵ Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 7.

ketidaksesuaian menciptakan ketidakpuasan. Berdasarkan perilaku organisasi, harapan dan ketidakcocokan kinerja yang dirasakan dipengaruhi oleh persepsi kualitas, marketing mix, merk dan citra perusahaan. Riset menunjukkan bahwa kecocokan positif dan negatif memiliki efek yang berbeda terhadap kepuasan, bahkan terkadang ketidakcocokan berpengaruh lebih besar terhadap ketidakpuasan pelanggan dari pada kesesuaian pada tingkat mikro. Kepuasan dilihat sebagai pengalaman kumulatif melakukan pembelian dan pengalaman pelanggan dalam mengkonsumsi produk jasa.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen maupun merasa puas. Terciptanya kepuasan konsumen atau nasabah dapat memberikan beberapa manfaat, misalnya adalah hubungan antar perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan perusahaan.⁶

2. Manfaat Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank, atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan:

⁶ Ali Hasan, *Marketing Bank Syari'ah*, 91-101.

- a. Loyal pada bank, artinya kemungkinan kecil nasabah akan pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah yang bersangkutan.
 - b. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
 - c. Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama, dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank.
 - d. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti terhadap kualitas jasa yang ditawarkan.⁷
3. Elemen Program Kepuasan Pelanggan

Elemen-elemen dari program kepuasan meliputi:

- a. Barang dan jasa berkualitas, perusahaan yang ingin menerapkan program kepuasan pelanggan harus memiliki produk berkualitas baik dan layanan prima. Paling tidak, standarnya harus menyamai para pesaing utama dalam industri, untuk hotel bekerja sama dengan perusahaan penerbangan dan penyewaan mobil untuk membentuk jaringan aliansi strategis. Melalui kerja sama seperti itu diharapkan

⁷ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 264

- kemampuan menciptakan dan mempertahankan kepuasan serta loyalitas pelanggan akan semakin besar.
- b. *Relationship Marketing*, *relationship marketing* berlangsung terus-menerus dalam jangka panjang dan tidak berhenti hanya pada satu transaksi penjualan. *Relationship marketing* berfokus pada kepuasan non-ekonomik, seperti layanan, waktu pengiriman produk (penyampaian jasa), dan kepastian mengenai kesinambungan pasokan. *Relationship marketing* mengutamakan peluang untuk menjalin hubungan yang saling menguntungkan atas dasar kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak.
 - c. Program promosi loyalitas, program promosi loyalitas banyak diterapkan untuk menjalin relasi antara perusahaan dan pelanggan. Program ini biasanya memberikan semacam penghargaan (*rewards*) khusus (seperti diskon, bonus, voucher dan hadiah yang dikaitkan dengan frekuensi pembelian atau pemakaian produk atau jasa perusahaan) kepada pelanggan kelas kakap atau pelanggan rutin agar tetap loyal pada produk dari perusahaan yang bersangkutan.⁸
 - d. Fokus pada pelanggan terbaik (*best customers*) sekalipun program promosi loyalitas beraneka ragam bentuknya, namun semuanya memiliki kesamaan pokok dalam hal fokus, pada pelanggan yang paling berharga. Program-program semacam itu berfokus pada 20

⁸ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2014), 354.

persen dari pelanggan yang secara rutin mengkonsumsi 80 persen dari penjualan (sesuai dengan prinsip pareto). Namun, pelanggan terbaik bukan sekedar mereka yang termasuk *heavy users*. Tentu saja mereka berbelanja banyak, namun kriteria lainnya menyangkut pembayaran yang lancar dan tepat waktu, tidak terlalu banyak membutuhkan layanan tambahan (karena mereka telah sangat paham mengenai cara berinteraksi dengan perusahaan), dan relatif tidak sensitif terhadap harga (lebih menyukai stabilitas ketimbang terus-menerus berganti pemasok untuk mendapatkan harga termurah).

- e. *Unconditional Guarantees* *Unconditional Guarantees* dibutuhkan untuk mendukung keberhasilan program kepuasan pelanggan (nasabah). Garansi merupakan janji *eksplisit* yang disampaikan kepada para pelanggan mengenai tingkat kinerja yang dapat diharapkan bakal mereka terima. Garansi yang baik harus memiliki karakteristik seperti, tidak bersyarat (tidak dibebani dengan berbagai macam peraturan, ketentuan atau pengecualian yang membatasi atau menghambat kebijakan pengembalian atau kompensasi), spesifik, realistis (tidak bombastis yang cenderung tidak bisa dipenuhi, seperti garansi 100 tahun untuk pulpen), mudah direalisasikan atau ditagih bila menyangkut kompensasi atau ganti rugi tertentu.⁹
- f. Sistem penanganan komplain secara efektif penanganan komplain terkait erat dengan kualitas produk. Perusahaan harus terlebih dahulu

⁹ Ibid., 355.

memastikan bahwa barang dan jasa yang dihasilkannya benar-benar berfungsi sebagaimana mestinya sejak awal. Baru setelah itu, jika ada masalah, perusahaan segera berusaha memperbaikinya lewat sistem penanganan komplain. Jadi, jaminan kualitas harus mendahului penanganan komplain.

4. Model pengukuran kepuasan konsumen

Ada beberapa metode yang digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan konsumen. Tjiptono mengungkapkan terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran setiap organisasi yang berorientasi dengan konsumen atau pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumennya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat yang strategis (yang sudah dijangkau atau sering dilewati konsumen), menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.¹⁰
- b. *Ghost Shopping* salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli atau konsumen potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka (*ghost shopper*) melaporkan temuan-

¹⁰ Ibid., 356.

temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

- c. *Customer Analysis* perusahaan berusaha menghubungi konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya bisa mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan.
- d. Survei kepuasan konsumen melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan sekaligus juga memberikan tanda atau signal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap konsumen.¹¹

5. Indikator Kepuasan

Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut Irawan, yaitu :

- a. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya)

Yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.

- b. Selalu membeli produk

Yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.

¹¹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 1997), 34-36.

- c. Akan merekomendasikan kepada orang lain

Yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.

- d. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

Yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.¹²

Sedangkan, menurut Kotler ada 3 indikator kepuasan pelanggan yaitu :

- a. Sistem penanganan keluhan dan saran konsumen

Suatu perusahaan yang berorientasi pada konsumen akan memberikan kesempatan luas pada konsumen untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain.

- b. Sistem survei reputasi perusahaan

Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan konsumen dilakukan dengan mengadakan survei melalui berbagai media baik melalui telepon, pos, ataupun dengan wawancara secara langsung.

- c. Sistem analisis konsumen

Perusahaan akan menghubungi para pelanggannya atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah melakukan transaksi dan

¹² Ahmad, Bambang Pambudi, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasaba Bank Dalam Menggunakan Internet Banking", *Jurnal Studi Manajemen*, 01, (2014), 12.

berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar diketahui penyebab mengapa pelanggan tersebut kabur.¹³

B. Kemudahan

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai seberapa jauh seseorang yakin akan terbebas dari usaha apabila menggunakan suatu teknologi.¹⁴ Menurut Widjana dalam Ahmad dan Pambudi kemudahan penggunaan berarti kepercayaan seseorang bahwa pada saat menggunakan sistem teknologi informasi seseorang tidak akan direpotkan dan tidak diperlukan suatu usaha yang besar pada saat digunakan.¹⁵

Hal ini sejalan dengan definisi kemudahan penggunaan menurut Davis yaitu *"the degree to which a person believes that using a particular system would be free effort"*, yang artinya sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan menjadikan mudah dan bebas dari masalah.¹⁶

Kemudahan penggunaan pada layanan *mobile banking* menunjukkan bahwa *mobile banking* dirancang atau dibuat bukan untuk membuat nasabahnya merasa kesulitan dalam melakukan transaksi online, tetapi justru mempermudah nasabah untuk melakukan maupun menyelesaikan kebutuhan transaksinya. Bagi nasabah sendiri kemudahan penggunaan akan mengurangi

¹³ Ibid., 12.

¹⁴ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2007), 24.

¹⁵ Ahmad, Bambang Pambudi, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking", *Jurnal Studi Manajemen*, 01, (2014), 1-11.

¹⁶ Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan User Acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*, 03, (1989), 320.

usaha baik waktu maupun tenaga dalam mempelajari bagian-bagian yang ada pada layanan *mobile banking*.

Apabila layanan sistem teknologi informasi seperti *mobile banking* didesain secara jelas, praktis dan informatif maka nasabah akan merasa bahwa *mobile banking* mudah untuk digunakan. Sehingga nasabah akan merasa puas karena tidak perlu mengeluarkan banyak usaha untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifin yang menunjukkan bahwa kemudahan dalam penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan nasabahnya.¹⁷

Selain itu, menurut Nurastuti dalam Wardhana menyatakan bahwa layanan *mobile banking* juga ditujukan untuk memberikan kemudahan, keakurasian, keamanan dan kepercayaan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dan merupakan bentuk layanan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah atas layanan yang diberikan oleh pihak bank.¹⁸

Konsep kemudahan penggunaan menunjukkan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan sistem informasi dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai.

¹⁷ Ali Arifin, Ari Kusyanti, dan Mursityo, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dengan Menggunakan E-S Qual dan E-Recs Qual (Studi pada Pengguna Layanan BSMNet-Bank Syariah Mandiri)", *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 04, (2018).

¹⁸ Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia", *DeReMa Jurnal Manajemen*, 02, (2015), 277.

Konsep ini memberikan pengertian bahwa apabila sistem informasi mudah digunakan, maka pengguna cenderung untuk menggunakan sistem informasi tersebut. Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai penilaian seseorang mengenai suatu teknologi bahwa tidak perlu kemampuan yang tinggi untuk menggunakannya.¹⁹

1. Indikator Kemudahan

Menurut Davis dalam Ahmad dan Pambudi memberikan beberapa indikator kemudahan yaitu :

a. ATM sangat mudah untuk dipelajari

ATM diindikasikan tidak sulit untuk dipelajari artinya bahwa ketika seseorang pertama kali melakukan transaksi menggunakan ATM, orang tersebut akan langsung mengerti dan paham tata cara penarikan uang, pengecekan saldo ataupun transaksi lainnya dalam waktu singkat. Sehingga untuk pemakaian ATM selanjutnya tidak ada kesulitan apapun dalam menggunakannya. ATM yang mudah dipelajari akan memudahkan orang dalam penggunaannya.

b. ATM sangat mudah untuk dioperasikan

Understandable maksudnya adalah bahwa ATM sangat mudah untuk dioperasikan. Suatu teknologi yang jelas dan dapat dioperasikan dengan mudah, maka akan memudahkan pemakai dalam penggunaannya. ATM merupakan jenis kartu plastik yang dalam

¹⁹ Setyowati dan Respati, "Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self Efficacy, Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi", *JRAK*, 01, (2017).

pengoperasian/penggunaannya dapat dilakukan dengan mudah. Dalam pengoperasian atau penggunaan ATM sangat mudah, karena hanya dengan memasukkan kartu ATM kedalam mesin ATM dan memasukkan PIN atau pasword kartu ATM yang dimiliki, lalu setelah itu nasabah dapat melakukan berbagai macam transaksi yang telah disediakan.

- c. ATM mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna. Bahwasanya suatu ATM menyediakan fasilitas yang mudah sesuai dengan kebutuhan orang yang menggunakannya, bahkan ATM tersebut mengerjakan apa yang seseorang inginkan dengan mudah. Dengan adanya fasilitas yang menyediakan sesuai dengan kebutuhan seseorang, maka akan memudahkan seseorang dalam menggunakannya. Dalam hal ini ATM sebagai bagian dari teknologi yang merupakan fasilitas yang diberikan oleh suatu bank menyediakan berbagai macam transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah, seperti penarikan uang tunai secara cash, transfer antar bank, pembayaran tagihan, dan transaksi lainnya.
- d. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan ATM. Penggunaan ATM diindikasikan bahwa tidak dibutuhkan banyak usaha, maksudnya yaitu tidak banyak pengorbanan yang dilakukan ketika menggunakan teknologi. Dapat dilihat ketika menggunakan ATM, nasabah tidak memerlukan waktu yang lama dan tidak

menunggu antrian yang panjang. Sehingga tidak akan mengganggu aktivitas yang sedang dilakukannya.

e. Fleksibel

Fleksibel adalah kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja dengan efektif dalam situasi yang berbeda, dan dengan berbagai individu/kelompok. Fleksibel dalam menggunakan ATM, diindikasikan bahwa menggunakan ATM dapat dilakukan dimana saja dan dapat dilakukan kapan saja tidak terikat oleh waktu. Dengan begitu ATM merupakan salah satu fasilitas perbankan yang fleksibel, karena dalam menggunakan ATM dapat dilakukan pada mesin ATM mana saja, dengan ketentuan menggunakan mesin ATM yang sesuai dengan perbankan yang mengeluarkan ATM tersebut, atau dapat juga digunakan pada mesin yang berlogo ATM Bersama maupun ATM Prima. Penggunaan ATM dapat dilakukan kapan saja, karena mesin ATM tersedia selama 24 jam.²⁰

C. Keamanan

Keamanan adalah suatu kondisi atau keadaan yang aman dan terbebas dari adanya bahaya. Keamanan dalam informasi diartikan sebagai penjagaan informasi dari seluruh ancaman yang mungkin terjadi dalam upaya untuk memastikan atau menjamin kelangsungan bisnis, meminimasi resiko bisnis dan memaksimalkan atau mempercepat pengembalian investasi dan peluang bisnis.

²⁰ Ahmad, Bambang Pambudi, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking", *Jurnal Studi Manajemen*, 01, (2014), 4-5.

Dalam hal ini yang dijamin adalah kerahasiaan data pribadi maupun transaksi nasabah.²¹

Sedangkan keamanan menurut Simons adalah bagaimana cara kita untuk dapat mencegah penipuan (*cheating*), mendeteksi adanya penipuan disebuah sistem yang berbasis informasi dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Pada dasarnya keamanan yang ada pada layanan *mobile banking* dinilai nasabah sebagai kemampuan bank dalam menyediakan informasi yang akurat, menjaga kerahasiaan data pribadi nasabah, serta melindungi setiap transaksi yang dilakukan agar selalu aman \dan terhindar dari tindak penipuan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Menurut Garfinkel, keamanan pada suatu sistem teknologi harus meliputi empat aspek, yaitu:

1. *Privacy*, yaitu usaha untuk menjaga informasi dari orang yang tidak berhak mengakses.
2. *Integrity*, yaitu informasi tidak boleh diubah tanpa seizin pemilik informasi
3. *Authentication*, yaitu berhubungan dengan access control yang berkaitan dengan pembatasan orang yang dapat mengakses dan yang memberikan informasi benar-benar asli.
4. *Availability*, yaitu berhubungan dengan ketersediaan informasi yang dibutuhkan.

²¹ Riyanto Sarno dan Iffano Irsyat, *Sistem Manajemen Keamanan Informasi*, (Surabaya : ITS Press, 2009).

Layanan *mobile banking* yang pada suatu bank telah menggunakan pengamanan dengan tingkat keamanan yang sangat tinggi dan sesuai standar. Kondisi keamanan pada layanan *mobile banking* juga selalu dipantau dan ditingkatkan seiring dengan perkembangan teknologi yang ada. Dengan adanya jaminan keamanan dalam layanan *mobile banking*, akan membuat nasabah merasa aman dan nyaman saat bertransaksi. Sehingga nasabah akan merasa puas karena layanan *mobile banking* telah sesuai dengan harapannya.²²

Penelitian yang dilakukan oleh Wardhana juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara keamanan dengan kepuasan nasabah dalam menggunakan m-banking. Dimana elemen keamanan ini dapat menjamin kerahasiaan data transaksi maupun data pribadi nasabah, sehingga nasabah merasa puas atas jaminan keamanan yang diberikan oleh layanan *mobile banking*.²³

Keamanan data merupakan hal yang penting diperhatikan dalam menggunakan layanan *Mobile banking*. Dalam transaksi online, risiko hilangnya kerahasiaan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan. Sudah banyak survei yang menemukan adanya kekhawatiran yang tinggi dari nasabah tentang kerahasiaan data pribadi mereka saat bertransaksi secara online. Kekhawatiran utama bagi pengguna *mobile banking* adalah kurangnya pengendalian terhadap kerahasiaan informasi yang mengakibatkan penyalahgunaan data pribadi.

²² Budi Rahardjo, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*, (Bandung: PT. Insan Komunikasi, 1999).

²³ Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia", *DEREMA Jurnal Manajemen*, 02, (2015), 273-284.

Pihak penyedia layanan *mobile banking* harus dapat menjamin keamanan data nasabah. Bank harus menyediakan teknologi keamanan data yang sesuai standar, sehingga data pelanggan tidak dapat dicuri dan disalahgunakan oleh orang yang tidak bertanggungjawab. Sistem maupun jaringan *mobile banking* telah menggunakan pengamanan yang seoptimal mungkin. Kondisi pengamanan *mobile banking* juga selalu dipantau dan ditingkatkan, sejalan dengan perkembangan teknologi dan ancaman yang ada. Adanya jaminan keamanan dari pihak bank akan menimbulkan rasa percaya serta menarik minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

Bank akan dipercaya oleh nasabahnya, jika mampu meyakinkan nasabahnya bahwa keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah terjamin. Jika nasabah sudah percaya bahwa saluran pembayaran di internet aman, serta percaya bahwa pihak bank tidak akan membocorkan informasi rahasia personal mereka atau menjualnya pada pihak lain tanpa mengkonsultasikannya terlebih dahulu, maka kondisi ini merupakan daya tarik minat calon nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.²⁴

1. Indikator Keamanan

Menurut Raman Arasu dan Viswanathan A dalam Mulyana indikator keamanan meliputi :

²⁴ Yulisa Saptawati, " Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba", *Skripsi*, (Makasar: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar, 2018), 17-18.

a. Jaminan keamanan

Jaminan Keamanan merupakan adanya perlindungan yang akurat terhadap teknologi informasi yang digunakan. Jaminan keamanan berupa perlindungan yang diberikan oleh pihak bank, baik dari segi keamanan yang melekat pada kartu ATM seperti adanya PIN, maupun jaminan keamanan lainnya guna untuk menghindarkan dari ancaman pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Jaminan keamanan informasi dapat dicapai melalui aktivitas penerapan suatu kontrol yang sesuai. Kontrol yang dimaksud meliputi penerapan berbagai kebijakan, fungsi-fungsi tertentu, prosedur, struktur dan praktek. Keseluruhan kontrol harus diterapkan oleh organisasi agar seluruh sasaran keamanan yang dimaksud dapat tercapai.

b. Kerahasiaan data.

Kerahasiaan data merupakan sifat data yang menyatakan bahwa data tersebut tidak boleh diketahui atau diakses oleh pihak lain yang tidak berwenang untuk mengakses atau mengetahuinya. Kerahasiaan data dijamin oleh pihak bank agar tidak tersebar kepada pihak lain yang tidak berwenang.²⁵

²⁵ Ibid.,19.

D. Penelitian Terdahulu

Hasil kajian terdahulu berdasarkan penelusuran penulis yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti yaitu:

Tabel 2.1: Studi Penelitian Terdahulu

No	Judul/Tahun>Nama	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia /2015/ Aditya Wardhana	Hasil dari penelitian menunjukkan variabel <i>speed</i> , <i>security</i> , <i>accuracy</i> , <i>trust</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.	Perbedaan terletak pada faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> .	Persamaan skripsi adalah sama-sama membahas faktor keamanan terhadap kepuasan nasabah.
2.	Analisis Pengaruh Layanan <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah /2017/ Yogi Yuliansyah	Hasil dari penelitian menunjukkan keamanan, tambahan biaya layanan, kemampuan akses, dan kondisi fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.	Perbedaan terletak pada faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> .	Persamaan skripsi yang ditulis oleh peneliti dengan peneliti tersebut adalah sama-sama membahas faktor keamanan terhadap kepuasan nasabah.

No	Judul/Tahun>Nama	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
3.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat/2018/ Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah.	Hasil dari penelitian menunjukkan Efisiensi, Kepercayaan, dan Kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.	Perbedaan terletak pada faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> .	Persamaan skripsi yang ditulis oleh peneliti dengan peneliti tersebut adalah sama-sama membahas faktor kemudahan terhadap kepuasan nasabah.
4.	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Keamanan Layanan <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah/2019/ Khoirunnisa Utami	Hasil dari penelitian menunjukkan Kemudahan, Manfaat, dan Keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.	Perbedaan terletak pada faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> .	Persamaan skripsi yang ditulis oleh peneliti dengan peneliti tersebut adalah sama-sama membahas faktor kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah.
5.	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan <i>Mobile banking</i> /2020/ Riamak Muriah, dan Kartika	Hasil dari penelitian menunjukkan kemudahan, risiko, dan fitur layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.	Perbedaan terletak pada faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> .	Persamaan skripsi yang ditulis oleh peneliti dengan peneliti tersebut adalah sama-sama membahas faktor kemudahan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan tabel 2.1, menjelaskan bahwa pada penelitian ini mengkaji teori yang sama dengan penelitian-penelitian yang sebelumnya, namun penelitian ini mengembangkan konsep kepuasan nasabah dari Philip Kotler yang menyatakan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan yang diterima dari kinerja atau hasil suatu produk dengan yang diharapkan.²⁶ Sedangkan dalam penelitian terdahulu oleh Aditya Wardhana menggunakan teori dari Windarti yang menyatakan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.²⁷ Penelitian ini mengembangkan konsep keamanan *mobile banking* berdasarkan teori dari Riyanto Sarno dan Iffano Irsyat yang menyatakan keamanan adalah suatu kondisi atau keadaan yang aman dan terbebas dari adanya bahaya.²⁸ Sedangkan dalam penelitian terdahulu oleh Aditya Wardhana menggunakan teori dari Gummesson dan Lovelock yang menyatakan keamanan yaitu jaminan kerahasiaan dalam setiap layanan *mobile banking*.²⁹

²⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 56.

²⁷ Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia", *DEREMA Jurnal Manajemen*, 02, (2015), 276.

²⁸ Riyanto Sarno dan Iffano Irsyat, *Sistem Manajemen Keamanan Informasi*, (Surabaya : ITS Press, 2009).

²⁹ Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia", *DEREMA Jurnal Manajemen*, 02, (2015), 276.

Penelitian ini mengkaji teori yang sama dengan penelitian-penelitian yang sebelumnya, namun penelitian ini mengembangkan konsep kepuasan nasabah dari Philip Kotler yang menyatakan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan yang diterima dari kinerja atau hasil suatu produk dengan yang diharapkan.³⁰ Sedangkan dalam penelitian terdahulu oleh Nining Wahyuningsih dan Nurul Jannah menggunakan teori dari Nasution yang menyatakan kepuasan konsumen tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.³¹ Penelitian ini mengkaji teori yang sama dengan penelitian-penelitian yang sebelumnya, namun penelitian ini mengembangkan konsep kemudahan *mobile banking* berdasarkan teori dari Jogiyanto yang menyatakan bahwa seberapa jauh seseorang yakin akan terbebas dari usaha apabila menggunakan suatu teknologi.³² Sedangkan dalam penelitian terdahulu oleh Nining Wahyuningsih dan Nurul Jannah menggunakan teori dari Davis yang menyatakan bahwa kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari kesalahan.³³

³⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 56.

³¹ Nining Wahyuningsih dan Nurul Jannah, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat," *Al-Anwal*, 02, (2018), 301.

³² Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, 24.

³³ Nining Wahyuningsih dan Nurul Jannah, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat," *Al-Anwal*, 02, (2018), 306.

Penelitian ini mengkaji teori yang sama dengan penelitian-penelitian yang sebelumnya, namun penelitian ini mengembangkan konsep kepuasan nasabah dari Philip Kotler yang menyatakan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan yang diterima dari kinerja atau hasil suatu produk dengan yang diharapkan.³⁴ Sedangkan dalam penelitian terdahulu oleh Khoirunnisa Utami menggunakan teori dari Howard dan Sheth yang menyatakan kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.³⁵ Penelitian ini mengkaji teori yang sama dengan penelitian-penelitian yang sebelumnya, namun penelitian ini mengembangkan konsep kemudahan *mobile banking* berdasarkan teori dari Jogiyanto yang menyatakan bahwa seberapa jauh seseorang yakin akan terbebas dari usaha apabila menggunakan suatu teknologi.³⁶ Sedangkan dalam penelitian terdahulu oleh Khoirunnisa Utami menggunakan teori dari Widjana dalam Ahmad dan Pambudi yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berarti kepercayaan seseorang bahwa pada saat menggunakan sistem teknologi informasi seseorang tidak akan direpotkan dan tidak diperlukan suatu usaha yang besar pada saat digunakan.³⁷ Penelitian ini mengembangkan konsep keamanan *mobile banking*

³⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 56.

³⁵ Khoirunnisa Utami, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Keamanan Layanan Mobile banking terhadap Kepuasan Nasabah," *Skripsi* (Surakarta: UIN Surakarta, 2019), 18.

³⁶ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, 24.

³⁷ Khoirunnisa Utami, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Keamanan Layanan Mobile banking terhadap Kepuasan Nasabah," *Skripsi* (Surakarta: UIN Surakarta, 2019), 13.

berdasarkan teori dari Riyanto Sarno dan Iffano Irsyat yang menyatakan keamanan adalah suatu kondisi atau keadaan yang aman dan terbebas dari adanya bahaya.³⁸ Sedangkan dalam penelitian terdahulu oleh Khoirunnisa Utami menggunakan teori dari Sarno dan Iffano yang menyatakan keamanan adalah suatu kondisi atau keadaan yang aman dan terbebas dari adanya bahaya.³⁹

Penelitian ini mengkaji teori yang sama dengan penelitian-penelitian yang sebelumnya, namun penelitian ini mengembangkan konsep kemudahan *mobile banking* berdasarkan teori dari Jogiyanto yang menyatakan bahwa seberapa jauh seseorang yakin akan terbebas dari usaha apabila menggunakan suatu teknologi.⁴⁰ Sedangkan dalam penelitian terdahulu oleh Riamak Muriah, dan Kartika menggunakan teori dari Fusilier dan Durlabhji yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan yakni merasakan manfaat kemudahan dalam penggunaan teknologi saat melakukan aktifitas yang diharapkan, bisa berinteraksi dan tidak memerlukan usaha yang besar.⁴¹

³⁸ Riyanto Sarno dan Iffano Irsyat, *Sistem Manajemen Keamanan Informasi*, (Surabaya : ITS Press, 2009).

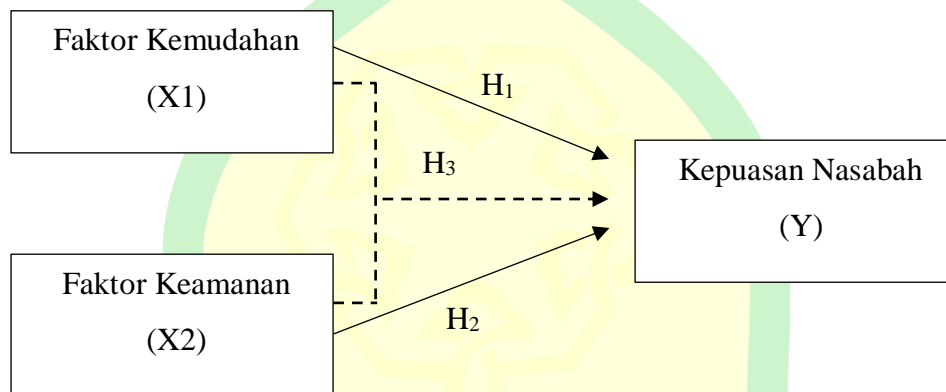
³⁹ Khoirunnisa Utami, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Keamanan Layanan Mobile banking terhadap Kepuasan Nasabah," *Skripsi* (Surakarta: UIN Surakarta, 2019), 22.

⁴⁰ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, 24.

⁴¹ Riamakmuriah dan Kartika, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang)," *Eduka Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis*, 01, (2020), 39.

E. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini memuat variabel X1 yaitu Faktor Kemudahan, X2 yaitu Faktor Keamanan dan Y yaitu Kepuasan nasabah. Dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

Keterangan:

—→ : Secara Parsial

-----→ : Secara Simultan

F. Hipotesis

Hipotesis juga disebut dengan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.⁴²

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 64.

Menurut Jogiyanto mendefinisikan kemudahan penggunaan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan terbebas dari usaha..⁴³ Penelitian yang dilakukan oleh Nining Wahyuningsih dan Nurul Jannah menunjukkan hasil bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Plered Cirebon.⁴⁴ Penelitian yang dilakukan oleh Khoirunnisa Utami menunjukkan hasil bahwa Variabel Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *mobile banking* di BSM KC Solo.⁴⁵ Penelitian yang dilakukan oleh Amatun Nur Makmuriyah Dan Kartika Marella Vanni menunjukkan hasil bahwa Variabel kemudahan penggunaan mempunyai dampak terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking*.⁴⁶

H1: Faktor Kemudahan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile banking*

H0: Faktor Kemudahan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile banking*

⁴³ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, 115.

⁴⁴ Nining Wahyuningsih dan Nurul Jannah, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat," *Al-Anwal*, 02, (2018), 311.

⁴⁵ Khoirunnisa Utami, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Keamanan Layanan Mobile banking terhadap Kepuasan Nasabah," *Skripsi* (Surakarta: UIN Surakarta, 2019), 76.

⁴⁶ Riamakmuriyah dan Kartika, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang)," *Eduka Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis*, 01, (2020), 42-43.

Keamanan menurut Riyanto Sarno dan Iffano Irsyat yang menyatakan keamanan adalah suatu kondisi atau keadaan yang aman dan terbebas dari adanya bahaya.⁴⁷ Penelitian yang dilakukan oleh Aditya Wardhana menunjukkan hasil bahwa kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* meliputi kepuasan atas keamanan bahwa nasabah merasa puas terhadap keamanan *mobile banking*.⁴⁸ Penelitian yang dilakukan oleh Yogi Yuliansyah menunjukkan hasil bahwa variabel keamanan layanan *mobile banking* secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta.⁴⁹ Penelitian yang dilakukan oleh Khoirunnisa Utami menunjukkan hasil bahwa variabel keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *mobile banking* di BSM KC Solo.⁵⁰

H1: Faktor Keamanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile banking*

H0: Faktor Keamanan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile banking*

⁴⁷ Riyanto Sarno dan Iffano Irsyat, *Sistem Manajemen Keamanan Informasi*, (Surabaya : ITS Press, 2009).

⁴⁸ Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia", *DEREMA Jurnal Manajemen*, 02, (2015), 282.

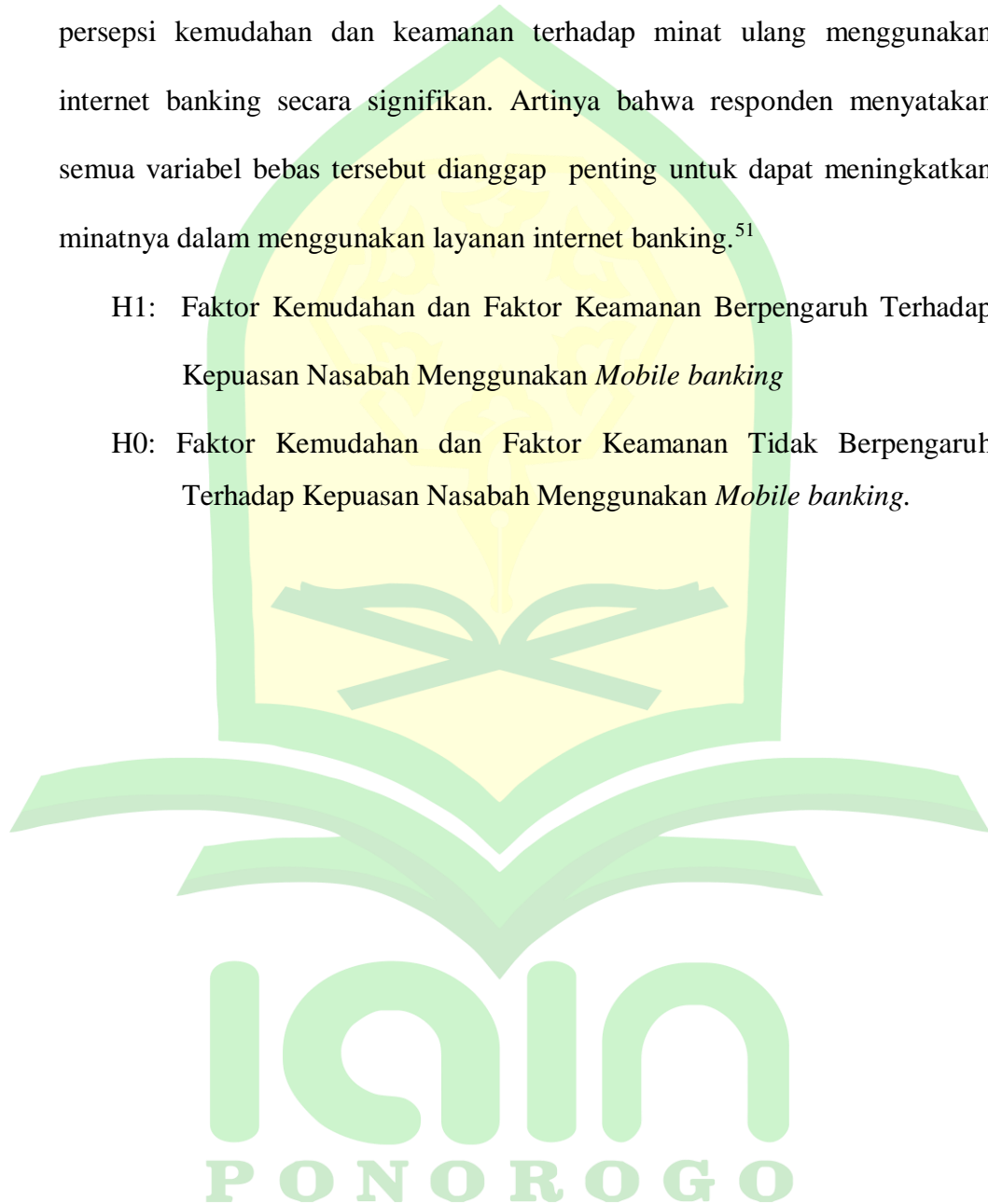
⁴⁹ Yogi Yuliansyah, "Analisis Pengaruh Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta," *Skripsi*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; 2017), 79.

⁵⁰ Khoirunnisa Utami, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Keamanan Layanan *Mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah," *Skripsi* (Surakarta: UIN Surakarta, 2019), 76.

Menurut Penelitian Ahmad dan Bambang Setiyo Pambudi Berdasarkan pemaparan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh dari persepsi kemudahan dan keamanan terhadap minat ulang menggunakan internet banking secara signifikan. Artinya bahwa responden menyatakan semua variabel bebas tersebut dianggap penting untuk dapat meningkatkan minatnya dalam menggunakan layanan internet banking.⁵¹

H1: Faktor Kemudahan dan Faktor Keamanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile banking*

H0: Faktor Kemudahan dan Faktor Keamanan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile banking*.



⁵¹ Ahmad dan Bambang Setiyo Pambudi, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan ketersediaan Fitur Terhadap minat Ulang nasabah Bank dalam menggunakan internet Banking (Studi Pada Program Layanan internet banking BRI)", *Jurnal Studi Manajemen*, (2014), 01, 9.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.¹ Dalam penelitian ini menunjukkan hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih yaitu pengaruh faktor kemudahan dan faktor keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BRI Syariah KCP Ponorogo.

Dalam penelitian ini, terdapat variabel kepuasan nasabah, faktor kemudahan dan faktor keamanan. Untuk mempermudah dalam mengolah dan menganalisis data, maka dalam variabel ini menggunakan symbol X_1 , X_2 , dan Y yang mewakili faktor kemudahan, faktor keamanan dan kepuasan nasabah.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Dalam penelitian ini ada dua variabel penelitian yaitu variabel dependen dan variabel independen:

1. Variabel dependen (terikat)

Variabel yang diakibatkan atau yang dipengaruhi oleh variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y).

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 7.

2. Variabel independen (bebas)

Variabel yang ada atau terjadi mendahului variabel terikat dalam penelitian ini adalah Faktor Kemudahan (X1), dan Faktor Keamanan (X2), Sedangkan untuk instrumen yang disusun berdasarkan definisi operasional dapat dilihat pada tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1
Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional²

Variabel Penelitian	Indikator	Butir Soal	Sumber
Kepuasan Nasabah (Y)	1. Kinerja 2. Produk 3. Karyawan 4. Hubungan bank dan nasabah 5. Kesetiaan nasabah 6. Pembelian Kembali Produk 7. Pembelian Produk lain 8. Promosi 9. Hubungan marketing dan nasabah berjangka panjang 10. Relasi bank dan nasabah 11. Komplain ditangani secara efektif	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	Irawan dan Kotler

² V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian - Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS, 2019), 78-79.

<p>Faktor Kemudahan (X₁)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan Nasabah 2. Kemudahan transaksi 3. Mudah Digunakan 4. Kepercayaan transaksi 5. Kemudahan, keakurasian, keamanan, dan kepercayaan transaksi 6. Jelas dan mudah dimengerti 7. Mudah dioperasikan 8. Tidak memerlukan usaha keras 	<p>12, 13, 14, 15, 16, 17, 18</p>	<p>Menurut Davis dalam Ahmad dan Pambudi</p>
<p>Faktor Keamanan (X₂)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aman 2. Dijamin keamanannya 3. Informasi akurat 4. Menjaga data pribadi nasabah 5. Melindungi transaksi 6. Aman dan nyaman saat bertransaksi 7. Keamanan sesuai harapan 8. Khawatir kerahasaan data pribadi nasabah 	<p>18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25</p>	<p>Menurut Raman Arasu dan Viswanathan A dalam Mulyana</p>

C. Populasi Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Dalam penelitian ini populasi wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, populasi nasabah yang aktif dalam perbankan atau yang sering menggunakan jasa perbankan tersebut.³ Jumlah nasabah yang aktif di BRI Syariah KCP Ponorogo ada 12.420 nasabah.⁴

2. Sampel

Pada penelitian ini menggunakan teknik sampel random (probabilitas) yang mana setiap subjek dalam populasi memiliki peluang yang sama besar untuk terpilih menjadi sampel. Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.⁵

Untuk memenuhi standar error sampel, maka digunakan rumus Slovin. Rumus penghitungan besaran sampel:

Keterangan: n : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah populasi

e : Nilai presisi (0,1)

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 80.

⁴ Wawancara Bapak Gatot, Pimpinan BRI Syariah Ponorogo, pada tanggal 03 September 2019.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 81.

Penghitungan Sampel⁶

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{12.420}{1 + 12.420 (0,1)^2} = 99,201278$$

Hasil tersebut dibulatkan keatas menjadi 100 responden.

Berdasarkan penghitungan diatas dengan jumlah populasi sebesar 12.420 nasabah. Maka ukuran sampel yang diperoleh adalah 100 nasabah. Dari sampel tersebut akan dipilih nasabah dengan ketentuan telah menjadi nasabah BRI Syariah KCP Ponorogo dengan asumsi nasabah tersebut dapat mengetahui analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di BRI Syariah KCP Ponorogo.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan yaitu menggunakan data kuantitatif data yang berupa angka. Sesuai dgn bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis dengan menggunakan teknik perhitungan statistik.⁷ Data kuantitatif dalam penelitian ini berupa jumlah nasabah serta jumlah responden yang dihitung dengan perhitungan statistik dari kuesioner.

⁶ Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012), 138.

⁷ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: KENCANA, 2017), 31.

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini yang dijadikan sumber data primer yaitu nasabah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer diperoleh dari sumber data primer, yaitu sumber data pertama di mana sebuah data dihasilkan.⁸ Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan membagikan kuesioner pada nasabah yang menjadi sampel penelitian yaitu nasabah BRI Syariah KCP Ponorogo untuk memperoleh data yang berkaitan dengan gambaran deskriptif populasi atau subyek penelitian.

E. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, maka metode yang digunakan adalah melalui penyebaran angket (kuesioner) dan wawancara. Metode Kuesioner (angket) suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁹

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* serta

⁸ Urhan ungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: KENCANA, 2017), 132.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 224.

untuk mempermudah pengambilan kesimpulan dari tanggapan nasabah yang diperoleh dalam pembagian kuesioner, maka digunakan skala likert. Kuesioner yang dipakai disini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan dan pengukurannya menggunakan skala likert, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dengan lima alternatif jawaban dalam suatu daftar pertanyaan, responden diminta untuk memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* serta untuk mempermudah pengambilan kesimpulan dari tanggapan nasabah yang diperoleh dalam pembagian kuesioner, maka digunakan skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Terdapat lima pilihan dalam skala Likert sebagai berikut:¹⁰

Tabel 3.2

Alternatif Jawaban dengan Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D

¹⁰ Ibid., 93.

F. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Untuk mengetahui kevalidan dan keabsahan data dilakukan dengan uji validitas. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Pengujian validitas menggunakan rumus yang dikemukakan oleh pearson, yang dikenal dengan rumus korelasi product moment sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan:

$$x = X - \bar{X}$$

$$y = Y - \bar{Y}$$

X = skor rata-rata dari X

Y = skor rata-rata dari Y

Penelitian menetapkan taraf signifikan 5% sebagai pedoman untuk memilih item. Item dengan probabilitas di bawah 0,05 akan dianggap gugur dan tidak digunakan dalam penelitian. Pengujian signifikan dilakukan dengan criteria menggunakan r_{tabel} jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka item dapat dinyatakan valid.¹¹

¹¹ Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 137.

b. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui apakah instrument reliabel atau tidak dilakukan dengan uji reliabilitas. Reliabel menunjukkan apakah instrument tersebut secara konsisten memberikan hasil ukuran yang sama tentang sesuatu yang diukur dengan menggunakan uji reliabilitas.

Pada penelitian ini menggunakan rumus Alpha untuk menguji reliabilitas instrument penelitian. Rumus Alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrument yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian.

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2_t} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrument

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varians butir

σ^2_t = varians total

Pada penelitian ini menggunakan formula *Cronbach Alpha*. Untuk menentukan instrument itu reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6.

Jika *Cronbach Alpha* > 0,6 maka butir soal tersebut reliabel. ¹²

¹² Ibid., 138.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak digunakan uji normalitas. Model residual yang berdistribusi normal. Jika $\text{sig} > \alpha$ maka diterima H_0 yang artinya residual berdistribusi normal.¹³ Pada penelitian kali ini penelitian menggunakan bantuan program computer IBM SPSS Statistik 21.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varian variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Jika varians dari residual satu pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah heteroskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas karena data cross section memiliki data yang mewakili berbagai ukuran. Salah satu cara untuk melihat adanya problem heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residual (SRESID). Cara menganalisisnya:

- 1) Dengan melihat apakah titik-titik memiliki pola tertentu yang teratur seperti gelombang, melebar, kemudian menyempit, jika terjadi maka mengindikasikan terdapat heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 10 pada sumbu Y maka mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

¹³ Ibid., 130.

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS. Analisis regresi, untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Untuk melihat hubungan antara variabel yang dipergunakan rumus regresi Berganda.¹⁴

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah BRI Syariah KCP Ponorogo

a = Nilai Konstanta

b₁, b₂, b₃, b₄, b₅, b₆ = Koefisien Regresi

X₁ = Faktor Kemudahan

X₂ = Faktor Keamanan

E = Faktor Kesalahan

Untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan yang lain digunakan uji heteroskedastitas. Model regresi yang memenuhi persyaratan ketika terdapat kesamaan varians dari residual satu ke pengamatan lain. Uji statistik yang dapat digunakan adalah uji Glejser. Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan bantuan program computer IBM SPSS Statistik 21.

¹⁴ Ibid., 131.

c. Uji Autokorelasi

Untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain digunakan uji autokorelasi. Metode uji autokorelasi sering digunakan dengan Durbin-Watson (uji DW).¹⁵ Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan bantuan program computer IBM SPSS Statistik 21.

d. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan uji yang ditunjukkan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel independen). Model uji ini yang baik selayaknya tidak terjadi multikolonieritas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas:¹⁶

- 1) Nilai yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Menganalisis korelasi antar variabel bebas. Jika antar variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (diatas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.
- 3) Multikolonieritas dapat juga dilihat dari VIF, jika $VIF < 10$ maka tingkat multikolonieritas dapat ditoleransi.

¹⁵ Ibid., 132.

¹⁶ Toni Wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009), 119.

- 4) Nilai Eigenvalue sejumlah satu atau lebih variabel bebas yang mendekati nol memberikan petunjuk adanya multikolinieritas.

Untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda digunakan uji multikolinieritas. Jika ada korelasi tinggi diantara variabel bebas terhadap terikatnya menjadi terganggu. Alat yang digunakan untuk menguji gangguan multikolinieritas adalah dengan Variance Inflation Factor (VIF). Jika $VIF < 10$ maka diterima H_0 yang artinya tidak terjadi multikolinieritas.¹⁷ Pada penelitian kali ini penelitian menggunakan bantuan program computer IBM SPSS Statistik 21.

e. Uji Linieritas

Untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak digunakan uji linieritas. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaliknya berbentuk linier, kuadrat atau kubik. Dengan uji linieritas akan diperoleh informasi apakah model empiris penelitian kali ini peneliti menggunakan bantuan program komputer IBM SPSS Statistik 21.

3. Uji Regresi Sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana karena menguji salah satu independent variabel dengan dependen variabel dengan formulasi umum:

¹⁷ Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 133.

$$Y = a + b_1 X_1 + e$$

Dimana:

Y=dependent variabel

a =konstanta

b1=koefisien regresi X1

e =residual/error

Fungsi persamaan regresi selain untuk memprediksi kepuasan variabel terikat juga dapat digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh variabel bebas terdapat variabel terikat.

4. Uji Regresi Berganda

Uji regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh inovasi produk, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan konsumen, membangun persamaan serta membuat ramalan, atau untuk memprediksi nilai output atau dependen (Y) berdasarkan input atau independen (X).¹⁸

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen dengan skala pengukuran atau rasio dalam suatu persamaan linier, dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda yang diolah dengan perangkat lunak SPSS.

¹⁸ Ibid., 134.

5. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya.¹⁹ Langkah-langkah untuk melakukan uji t sebagai berikut:

1) Hipotesis

H1 : Variabel faktor kemudahan secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H0 : Variabel faktor kemudahan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2) Tingkat signifikan

Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05 ($\alpha = 5\%$).

3) Menentukan t tabel

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan ($df = n-k-1$)

4) Kriteria pengujian

H0 diterima jika $-t^{\text{tabel}} \leq t^{\text{hitung}} \leq t^{\text{tabel}}$

H0 ditolak jika $-t^{\text{hitung}} < -t^{\text{tabel}}$ atau $t^{\text{hitung}} > t^{\text{tabel}}$

5) Membandingkan t^{hitung} dengan t^{tabel}

¹⁹ Ibid., 133.

Uji statistik t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel independen atau bebas secara individual dalam menerangkan variabel dependen terkait. Apabila nilai probabilitas signifikansinya lebih kecil dari 0.05 maka suatu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai t hitung $>$ dari t tabel maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai t hitung $<$ dari t tabel maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji tingkat signifikan koefisien regresi variabel independen secara serempak terhadap variabel dependen.²⁰

Langkah-langkah untuk melakukan uji F sebagai berikut :

1) Hipotesis

H_0 : Terdapat minimal 1 faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di BRI Syariah KCP Ponorogo.

H_a : Tidak ada faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di BRI Syariah KCP Ponorogo.

Jika nilai sig. $>$ 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jika nilai sig. $<$ 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima

2) Tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 ($\alpha = 5\%$)

²⁰ Ibid., 133.

3) Menentukan F_{hitung} berdasarkan output program SPSS 16 atau rumus

4) Menentukan F_{tabel}

Menentukan F_{tabel} berdasarkan df_1 (jumlah variabel) dan df_2 ($n-k-1$) pada tabel output kemudian mencari tabel F, atau dapat dicari pada program MS.Excel dengan cara pada cell kosong dengan mengetik = finv (tingkat signifikansi, df_1 , df_2) lalu tekan enter.

5) Kriteria pengujian

H_0 diterima jika $F^{hitung} \leq F^{tabel}$

H_0 ditolak jika $F^{hitung} \geq F^{tabel}$

6) Membandingkan f^{hitung} dengan f^{tabel}

Uji simultan digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikat dengan menggunakan nilai probabilitas (sig). Signifikansi model regresi secara simultan diuji dengan melihat nilai sig, jika nilai sig dibawah 0.05 maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Kriteria pengujian simultan pada skripsi ini yaitu jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka ada pengaruh secara simultan antara variabel independen dengan variabel dependen.²¹

²¹ Ibid., 129.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi sebagai suatu alat untuk mengetahui sejauh mana tingkat hubungan atau pengaruh antara variabel X dan Y. Koefisien determinasi dinotasikan dengan R^2 yang merupakan suatu ukuran yang penting dalam suatu regresi. Tujuan dari analisis ini untuk menghitung besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 menunjukkan seberapa besar proporsi dari total variasi variabel independen sebagai penjelas variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.

Nilai koefisien determinasi terletak antara 0 dan 1. Nilai determinasi nol berarti kemampuan variabel X dalam menjelaskan Y amat terbatas. Nilai determinasi yang mendekati satu berarti variabel X memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel Y.²²

²² Ibid., 129.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah berdirinya BRI Syariah

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada tanggal 16 Oktober 2008 melalui suratnya 10/67/KEP/GBI/DPG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula konvensional diubah berdasarkan prinsip syariah Islam.¹

Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan pelayanan prima dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah. Setelah adanya penandatanganan akta pemisahan pada tanggal 19 Desember 2008 Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia berubah menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah yang berlaku efektif pada 1 Januari 2009.

Aktivitas PT. Bank Syariah semakin kokoh. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah saat ini.

¹ Sejarah BRI Syariah, dalam www.brisyariah.co.id, diakses pada tanggal 28 Agustus 2020

PT. Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan asset PT Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi asset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga, dengan berfokus pada segmen menengah bawah. PT Bank BRI Syariah menargetkan ritel modern terkemuka dengan beragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia sebagai kantor layanan syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan customer berdasarkan prinsip syariah.²

2. Visi dan Misi BRI Syariah KCP Ponorogo

Visi:

Menjadikan bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

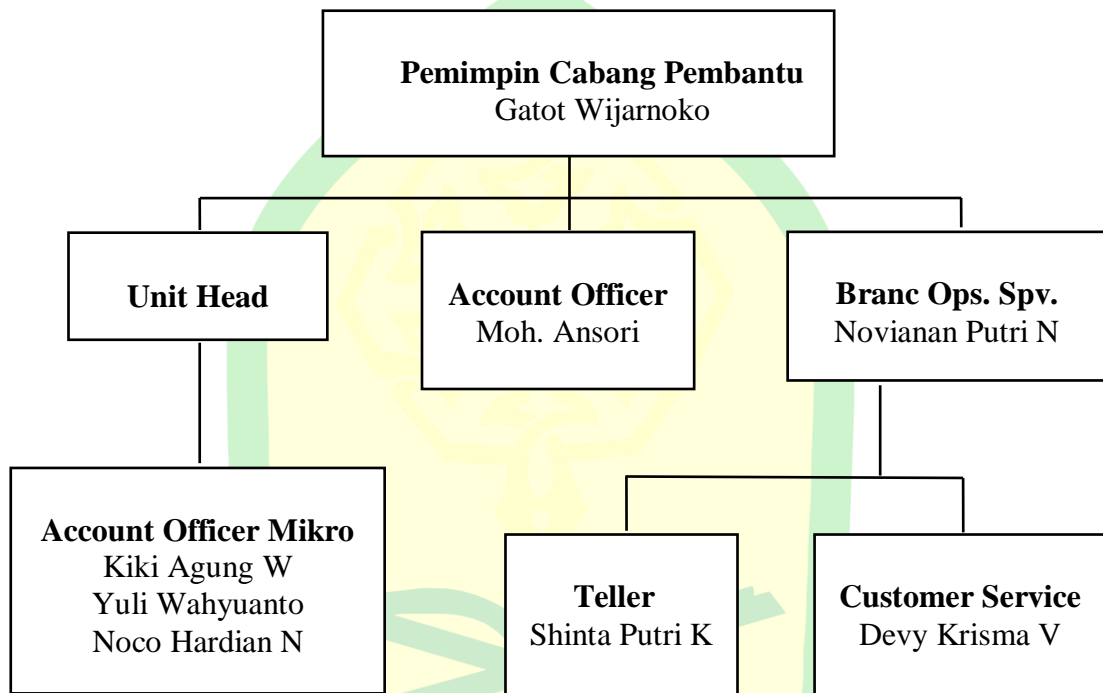
Misi:

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.

²*Ibid.*

- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas prima dan menghadirkan ketentraman pikiran.³

3. Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Ponorogo



Gambar 4.1

Struktur Organisasi BRIS KCP Ponorogo

Keterangan:

- a. Tugas Pemimpin Cabang Pembantu:

Penanggungjawab seluruh divisi di seluruh BRI Syariah Ponorogo

- b. Tugas *Accounting Officer*

Pemasaran produk perbankan terutama pada produk pembiayaan konsumtif, ritel dan SME.

³ Annual Report BRI Syariah 2010, hal 7-8.

c. Tugas *Accounting Officer Mikro*

Melayani nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa pembiayaan. Pemasaran produk perbankan pada produk pembiayaan Mikro.

d. Tugas *Teller*:

- 1) Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan.
- 2) Memberikan dukungan kepada *Supervisor Branch Operation*, *Operation Manager*, *Pimpinan Cabang*, berupa:
 - a) Memproses layanan operasi baik tunai maupun non tunai yang dilakukan nasabah di *teller*, dengan akurat dan tepat waktu secara konsisten.
 - b) Sebagai nara sumber dalam layanan operasi tunai dan non tunai sesuai kewenangan dan tanggungjawabnya.
 - c) Menjadi bagian dari *item operation* yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi secara efektif.

e. Tugas *Customer Service*:

- 1) Memberikan informasi baik produk maupun layanannya yang dibutuhkan oleh nasabah atau calon nasabah.
- 2) Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.⁴

⁴ Annual Report BRI Syariah 2010, hal 8-9.

3) Memberikan dukungan kepada *Supervisor Branch Operation*, Operation Manager, Pimpinan Cabang, berupa:

- a) Memproses layanan operasi pembukaan dan penutupan rekening, serta transaksi lainnya yang dilakukan nasabah di *customer service*, dengan akurat, sopan, ramah dan tepat waktu secara konsisten.
- b) Sebagai nara sumber dalam layanan operasi dan produk Bank sesuai dengan kewenangan dan tanggungjawabnya.
- c) Menjadi bagian dari tim operation yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi efektif.

f. Tugas *Branch Operational Supervisor*:

- 1) Mengkoordinasi pelaksanaan operasional Bank di Kantor Cabang atau Cabang Pembantu dengan cara memberikan layanan operasional Bank yang akurat dan tepat waktu, sehingga seluruh transaksi dari nasabah dapat ditandatangani dan diselesaikan secara *excellent*.
- 2) Memberikan dukungan kepada Pimpinan Cabang, serta seluruh jajaran bisnis dan support di Cabang, berupa:
 - a) Menyediakan layanan operasikas, pembukaan atau penutupan rekening transfer, RTGS, pencairan pembiayaan yang akuart dan tepat waktu secara konsisten.⁵

⁵ Annual Report BRI Syariah 2010, hal 9.

- b) Melaksanakan layanan Operasi lainnya yang dilakukan di Kantor Cabang atau Cabang Pembantu sehingga tidak terdapat open item dalam jangka waktu lama.
- c) Sebagai nara sumber layanan operasi Kantor Cabang atau Cabang Pembantu baik internal Bank maupun dengan jaringan Bank eksternal lainnya.
- d) Menmbangun *team work* dan komunikasi yang efektif di Kantor Cabang atau Cabang Pembantu.

4. Letak geografis Bank BRI Syariah KCP Ponorogo

Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Pembantu Ponorogo terletak di jalan Soekarno-Hatta No. 2B, Bangunsari, Kec. Ponorogo, Kab. Ponorogo, Jawa Timur 63491. Telp.0352-486123. Lokasi yang strategis karena berdekatan dengan indomaret dan sate ngepos, sehingga akan memberikan dampak yang positif terhadap kinerja perusahaan dalam menjaring nasabah sebanyaknya, dengan batas wilayah sebagai berikut:⁶

Sebelah Utara : Optik Aviva
Sebelah Selatan : Sate Ayam Ngepos
Sebelah Timur : Pemukiman Penduduk
Sebelah Barat : Toko Tiga Berlian Motor

⁶ Annual Report BRI Syariah 2010, hal 10.

B. Hasil Pengujian Instrumen

Uji ini dilakukan pada data awal atau data uji coba yang dikumpulkan terlebih dahulu dan diberikan kepada 100 orang responden. Responden uji coba ini dilakukan pada nasabah BRI Syariah KCP Ponorogo. Pengujian validitas dan reliabilitas pada analisis ini dilakukan dengan menggunakan *software IBM SPSS 21.0*.

1. Uji Validitas

Data yang digunakan dalam uji coba adalah 100 orang responden, maka r_{tabel} yang digunakan adalah 0,195. Dapat dikatakan valid jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$. Selain itu dapat dilihat dari nilai α yaitu 0,05. Jika $\text{sig} < \alpha$ dapat dikatakan valid. Hasil pengujian validitas untuk X1, X2 dan Y ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.1

Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan (X1)

No	Pernyataan	r hitung	r _{tabel}	Keputusan
1	KD1	0,729	0,195	Valid
2	KD2	0,797	0,195	Valid
3	KD3	0,787	0,195	Valid
4	KD4	0,757	0,195	Valid
5	KD5	0,801	0,195	Valid
6	KD6	0,823	0,195	Valid
7	KD7	0,738	0,195	Valid

Sumber: data diolah, 2020.

Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa nilai r_{hitung} yang diperoleh masing-masing item pernyataan $> r_{tabel} = 0,195$ sehingga item pernyataan untuk variabel kemudahan (X1) sudah valid.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan (X2)

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
1	K1	0,709	0,195	Valid
2	K2	0,818	0,195	Valid
3	K3	0,779	0,195	Valid
4	K4	0,821	0,195	Valid
5	K5	0,742	0,195	Valid
6	K6	0,825	0,195	Valid
7	K7	0,806	0,195	Valid
8	K8	0,799	0,195	Valid
9	K9	0,671	0,195	Valid

Sumber: data diolah, 2020.

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui bahwa nilai r_{hitung} yang diperoleh masing-masing item pernyataan $> r_{tabel} = 0,195$ sehingga item pernyataan untuk variabel keamanan (X2) sudah valid.

Tabel 4.3

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keputusan
1	KN1	0,742	0,195	Valid
2	KN2	0,833	0,195	Valid
3	KN3	0,758	0,195	Valid
4	KN4	0,817	0,195	Valid
5	KN5	0,800	0,195	Valid
6	KN6	0,837	0,195	Valid
7	KN7	0,816	0,195	Valid
8	KN8	0,746	0,195	Valid
9	KN9	0,847	0,195	Valid
10	KN10	0,798	0,195	Valid
11	KN11	0,728	0,195	Valid

Sumber: data diolah, 2020.

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui bahwa nilai r_{hitung} yang diperoleh masing-masing item pernyataan $> r_{tabel} = 0,195$ sehingga item pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah (Y) sudah valid.

2. Uji Reliabilitas.

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 4.1 hingga Tabel 4.3 diketahui bahwa item pernyataan pada masing-masing variabel valid. Sebelum digunakan sebagai alat pengumpulan data, terlebih dahulu harus diuji reliabilitas dari masing-masing variabel tersebut. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan pada saat

pengujian lebih dari 0,6. Hasil pengujian reliabilitas untuk X1, X2 dan Y ditunjukkan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batas	Keputusan
1	X1 (kemudahan)	0,889	0,6	Reliabel
2	X2 (keamanan)	0,903	0,6	Reliabel
3	Y (kepuasan nasabah)	0,939	0,6	Reliabel

Sumber: data diolah, 2020.

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan hasil pengujian reliabilitas untuk X1, X2 dan Y. Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 sehingga item pernyataan untuk variabel X1, X2 dan Y sudah reliabel.

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel X1, X2 dan Y item pernyataan telah valid dan reliabel sehingga instrumen yang dimiliki dapat digunakan sebagai instrument pengumpulan data penelitian.

C. Hasil Pengujian Deskripsi

1. Data Sampel Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada responden yang berhasil ditemui. Kuesioner dibagikan dengan cara menemui responden langsung kepada nasabah BRIS KCP Ponorogo. Dari data pengolahan kuesioner diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.5

Penyebaran dan Pengambilan Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Prosentase
Kuesioner yang disebar	100	100%
Kuesioner yang kembali	100	100%
Kuesioner yang digunakan	100	100%
Kuesioner yang tidak digunakan	0	0%

Sumber: data diolah, 2020.

Dari data diatas diketahui bahwa penyebaran kuesioner pada penelitian ini adalah sebanyak 100 dan kuesioner yang kembali sebanyak 100 (100%). Kemudian kuesioner yang bisa digunakan sebanyak 100 (100%). Semua kuesioner digunakan sehingga prosentase kuesioner yang tidak digunakan adalah 0%.

2. Karakteristik Profil Responden

Objek dalam penelitian ini adalah nasabah BRIS KCP Ponorogo. Responden-responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik-karakteristik penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.6

Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki-laki	40	40%
Perempuan	60	60%
Total	100	100%

Sumber: data diolah, 2020.

Berdasarkan dari data yang diperoleh, jumlah responden dengan total 100 responden dimana responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 40 (40%) sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 60 (60%).

D. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Jika nilai sig (*p-value*) > 0,05 maka H_0 diterima yang artinya residual berdistribusi normal. Hasil Pengujian Normalitas residual dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7

Hasil Uji Normalitas Residual

<i>Unstandardized Residual</i>	<i>Kolmogorov Smirnov</i>		
	Statistik	N	Signifikansi (Sig.)
	0,827	100	0,060

Sumber: data diolah, 2020.

Hasil yang ditunjukkan pada Tabel 4.7 menunjukkan bahwa nilai signifikan uji normalitas residual sebesar 0,060 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga ketentuan H_0 diterima dan disimpulkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Jika nilai signifikan (*p-value*) semua variabel independen > 0,05 maka H_0 diterima yang artinya varian residual homogen (tidak terjadi

kasus heteroskedastisitas). Hasil dari pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	t	Sig	Keterangan
X1	0.787	0.433	Tidak ada pengaruh
X2	-2.064	0.420	Tidak ada pengaruh

Sumber: data diolah, 2020.

Tabel 4.8 menunjukkan hasil pengujian heteroskedastisitas. Dari hasil tersebut, diketahui bahwa nilai signifikansi untuk semua variable bebas lebih besar dari 0.05 (*alpha* 5%), yang berarti tidak ada pengaruh variabel dependen (harga mutlak residual) terhadap X1 dan X2.

Karena variabel X1 dan X2 keduanya tidak ada pengaruh terhadap harga mutlak residual maka H_0 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga asumsi non heteroskedastisitas terpenuhi.

c. Uji Autokorelasi

Untuk menganalisis adanya autokorelasi dalam suatu model regresi dilakukan melalui pengujian terhadap uji Durbin Watson (uji DW). Dengan ketentuan seperti ditunjukkan pada Tabel 4.9.

P O N O R O G O

Tabel 4.9

Deteksi Adanya Autokorelasi Dengan Kriteria Durbin Watson

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dL$
Tidak ada autokorelasi positif	No decision	$dL \leq d \leq dU$
Tidak ada korelasi negatif	Tolak	$4 - dL < d < 4$
Tidak ada kolerasi negatif	No decision	$4 - dU < d < 4 - dL$
Tidak ada autokorelasi positif atau negatif	Terima	$dU < d < 4 - dU$

Sumber : Ghozali, 2006

Nilai dU dan dL diperoleh dengan melihat Tabel Durbin Watson. Dalam Penelitian ini, banyak Variabel independen yang digunakan adalah 2 dengan banyaknya data adalah 100 sehingga $k=2$ dan $n=100$. Dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05 diperoleh nilai $du=1,715$ dan $dl=1,634$. Hasil perhitungan nilai Durbin Watson yang dihasilkan dari model regresi ditunjukkan pada Tabel 4.11.

Tabel 4.10

Hasil Uji Autokorelasi

Nilai Durbin Watson (d)	Tabel Durbin Watson		Keterangan
	dU	$4 - dU$	
1,334	1,715	2,285	tidak ada autokorelasi positif/ tolak

Sumber: data diolah, 2020.

Tabel 4.10 menunjukkan nilai Durbin-Watson yang diperoleh dari hasil regresi adalah sebesar 1,334 terletak di bawah nilai dU (1,715) dan nilai 4-dU (2,285) sehingga H_0 ditolak. Artinya terdapat autokorelasi pada model regresi.

d. Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas digunakan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila untuk semua variabel independen nilai $VIF < 10$, maka H_0 diterima yang artinya persamaan regresi linier berganda tidak terjadi kasus multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas ditunjukkan pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11

Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,387	2,582	non multikolinieritas
X2	0,387	2,582	non multikolinieritas

Sumber: data diolah, 2020.

Berdasarkan Tabel 4.11 diketahui bahwa nilai VIF pada kedua variabel independen kurang dari 10, sehingga H_0 diterima. Artinya model regresi berganda bebas dari multikolinieritas, dengan demikian asumsi non multikolinieritas telah terpenuhi.

e. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat berbentuk linier atau tidak. Uji linieritas digunakan uji statistik dengan analisis data dilakukan dengan

bantuan program komputer IBM SPSS Statistik 21.⁷ Salah satu syarat dilakukan uji linieritas ini adalah agar dapat dilakukan analisis, jika misal ditemukan data hasil uji linieritas tidak linier, maka analisis tidak dilanjutkan. Berikut hasil uji linieritas:

Tabel 4.12
Uji Linieritas

Variabel bebas	Sig	Linieritas	Keterangan
X1 (kemudahan)	0,160	0,000	Terjadi Linieritas
X2 (keamanan)	0,320	0,000	Terjadi Linieritas

Sumber: data diolah, 2020.

Berdasarkan nilai signifikansi (Sig) dari tabel 4.12, diperoleh nilai *Deviation from Linearity Sig.* pada variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 0,160 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel kemudahan (X1) dengan variabel Kepuasan Nasabah (Y). Sedangkan pada variabel kualitas produk (X2) adalah 0,320 lebih besar dari 0,05. Maka juga dapat disimpulkan ada hubungan linear secara signifikan antara variabel keamanan (X2) dengan variabel Kepuasan Nasabah (Y).

⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21* (Semarang: BP Universitas Diponegoro, 2013), 166.

2. Uji Regresi Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh antara kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a. Pengaruh keamanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Tabel 4.13
Hasil Uji Pengaruh X1 Terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,619	5,126		,706	,482
kemudahan	1,336	,163	,647	8,392	,000

Sumber: data diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,619 + 1,336 X_1 + e$$

Sehingga dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Konstanta (b_0)

Nilai konstanta (b_0) positif sebesar 3,619 menunjukkan bahwa variabel independen kemudahan (X_1) jika dianggap konstan atau tetap (0), maka tingkat kepuasan nasabah sebesar 3,619.

2) Konstanta (b_1) untuk variabel kemudahan (X_1)

Besarnya nilai koefisiensi regresi (b_1) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel keamanan (X_1) dengan kepuasan nasabah (Y). Jika kemudahan yang disediakan tepat dan sesuai dengan kebutuhan nasabah maka kepuasan nasabah akan meningkat. Nilai koefisien regresi (b_1) sebesar 1,336 artinya jika keamanan dinaikkan sebesar 1 satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah sebesar 1,336 satuan dengan asumsi variabel independen yang lain tetap.

b. Pengaruh keamanan (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Tabel 4.14
Hasil Uji Pengaruh X_2 Terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,618	3,515		-,460	,646
keamanan	1,227	,089	,812	13,749	,000

Sumber: data diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -1,618 + 1,227 X_1 + e$$

Sehingga dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Konstanta (b_0)

Nilai konstanta (b_0) negatif sebesar -1,618 menunjukkan bahwa variabel independen keamanan (X_2) jika dianggap konstan atau tetap (0), maka tingkat kepuasan nasabah sebesar -1,618.

2) Konstanta (b_1) untuk variabel Kualitas Produk (X_2)

Besarnya nilai koefisien regresi (b_1) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel keamanan (X_2) dengan kepuasan nasabah (Y). Jika keamanan yang disediakan tepat dan sesuai dengan kebutuhan nasabah maka kepuasan nasabah akan meningkat. Nilai koefisien regresi (b_1) sebesar 1,227 artinya jika keamanan dinaikkan sebesar 1 satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah sebesar 1,227 satuan dengan asumsi variabel independen yang lain tetap.

3. Uji Regresi Berganda

a. Model Regresi

Hasil uji koefisien model regresi berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

IAIN
PONOROGO

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-2,202	4,007		-,550	,584
1 kemudahan(x1)	,062	,201	,029	,309	,758
keamanan(x2)	1,192	,144	,788	8,275	,000

Sumber: data diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -2,202 + 0,062 X_1 + 1,192 X_2 + e$$

Sehingga dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Konstanta (a)

Nilai konstanta (a) sebesar -2,202 menunjukkan bahwa tanpa dipengaruhi variabel X1 (kemudahan) dan variabel X2 (keamanan) kepuasan nasabah sebesar -2,202.

2) Konstanta (b₁) untuk variabel Kemudahan (X₁)

Besarnya nilai koefisiensi regresi (b₁) sebesar 0,062. Nilai (b₁) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kemudahan (X₁) dengan kepuasan nasabah (Y). Jika kemudahan ditingkatkan maka kepuasan nasabah akan meningkat.

Nilai koefisien regresi (b_1) sebesar 0,062 artinya jika keamanan dinaikkan sebesar 1 satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,062 satuan dengan asumsi variabel independen yang lain (keamanan) tetap.

3) Konstanta (b_2) untuk variabel Keamanan (X_2)

Besarnya nilai koefisien regresi (b_2) sebesar 1,192. Nilai (b_2) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel keamanan (X_2) dengan kepuasan nasabah (Y). Jika keamanan ditingkatkan maka kepuasan nasabah akan meningkat. Nilai koefisien regresi (b_1) sebesar 1,192 artinya jika keamanan dinaikkan sebesar 1 satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah sebesar 1.192 satuan dengan asumsi variabel independen yang lain (kemudahan) tetap.

4. Uji t (parsial)

Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai sig < dari nilai probabilitas 0,05, maka H_0 diterima yang artinya variabel X_1 berpengaruh secara signifikan terhadap Y . Sebaliknya Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai sig > dari nilai probabilitas 0,05, maka H_0 ditolak yang artinya variabel X_1 tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Y . Hasil pengujian uji t ditunjukkan pada tabel 4.16 sebagai berikut:

P O N O R O G O

Tabel 4.16

Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	t _{tabel}	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	-2,202	4,007		-,550		,584
1 kemudahan(x1)	,062	,201	,029	,309	1,984	,758
keamanan(x2)	1,192	,144	,788	8,275	1,984	,000

Sumber: data diolah, 2020.

Berdasarkan tabel output SPSS diatas dapat diketahui:

a. Pengaruh X1 (kemudahan) terhadap Y (kepuasan nasabah)

Dalam pengujian kemudahan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) diketahui nilai $t_{hitung} 0,309 < t_{tabel} 1,984$. Dan nilai signifikansi (Sig) uji t sebesar $0,758 > probabilitas 0,05$, maka dapat disimpulkan H_1 atau hipotesis pertama ditolak, artinya tidak ada pengaruh kemudahan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

b. Pengaruh X2 (keamanan) terhadap Y (kepuasan nasabah)

Dalam pengujian keamanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) diketahui nilai $t_{hitung} 8,275 > t_{tabel} 1,984$. Dan nilai signifikansi (Sig) uji t sebesar $0,000 < probabilitas 0,05$, maka dapat disimpulkan H_2 atau hipotesis kedua diterima. Artinya ada pengaruh keamanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

5. Uji F

Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai $Sig. < 0,05$, maka hipotesis diterima. Sebaliknya, jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai $Sig. > 0,05$, maka hipotesis ditolak. Hasil pengujian uji F ditunjukkan pada tabel 4.17 sebagai berikut:

Tabel 4.17

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2758,550	2	1379,275	93,693	,000 ^b
	Residual	1427,960	97	14,721		
	Total	4186,510	99			

Sumber: data diolah, 2020.

Berdasarkan tabel output SPSS “ANOVA” dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, sedangkan F_{hitung} dalam tabel diatas sebesar 93,693. Sementara nilai F_{tabel} dicari pada distribusi nilai F_{tabel} statistik pada signifikansi 5% atau 0,05 dengan menggunakan rumus $F_{tabel} = (k; n-k) = (2; 100-2) = 3,09$. Karena nilai $F_{hitung} 93,963 > F_{tabel} 3,09$ atau $sig = 0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, atau dengan kata lain kemudahan (X1) dan keamanan (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh pada kepuasan nasabah (Y) atau berarti pengaruhnya signifikan.

6. Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengetahui besar pengaruh dari X1 Dan X2 terhadap Y diketahui dengan menghitung R *square* (koefisien determinasi). Nilai R *square* hasil pengujian regresi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.18

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,812 ^a	,659	,652	3,837

Sumber: data diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, diketahui nilai koefisien korelasi/ hubungan (R) yaitu sebesar 0,812 dan dijelaskan besarnya presentase pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi (R square) sebesar 0,659 dimana mengandung pengertian bahwa nilai R square (R²) sebesar 0,659 atau 65,9% yang berarti bahwa variabel kemudahan dan keamanan dapat dijelaskan oleh variabel nasabah atau memberikan pengaruh sebesar 65,9% terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI syariah KCP Ponorogo. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kemudahan (X1) dan variabel keamanan (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 65,9%. Sedangkan sisanya (100% - 65,9% = 34,1%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* di BRIS KCP Ponorogo. Berikut penjelasan atas jawaban dari hipotesis penelitian:

1. Pengaruh kemudahan (X1) terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil analisis dengan bantuan program komputer *SPSS 21.0 for windows* menunjukkan pada tabel 4.16 dalam pengujian X1 terhadap Y menghasilkan t_{hitung} sebesar 0,309 dengan signifikan 0,758 dan nilai t_{tabel} 1,984 maka $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $0,309 < 1,984$ artinya kemudahan dalam menggunakan *mobile banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kemudahan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya. Hipotesis dalam penelitian ini adalah tidak terdapat pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah di BRIS KCP Ponorogo. Kemudahan tidak memiliki pengaruh karena kemungkinan responden ragu-ragu dengan beberapa item pernyataan yang diberikan dalam kuesioner. Dimana item 1 yaitu nasabah menjadi mudah sejak menggunakan *mobile banking*, dalam item pernyataan ini sebagian responden masih merasa kurang memahami cara menggunakan *mobile banking* secara baik dan benar sehingga menjadikan kesulitan dalam menggunakannya.

Item 2 yaitu nasabah mudah untuk melakukan maupun menyelesaikan kebutuhan transaksi, dalam item ini beberapa responden terkendala sinyal di daerahnya yang masih tidak stabil sehingga merasakan kesulitan dalam transaksi. Item 3 yaitu nasabah merasa *mobile banking* mudah untuk digunakan, dalam item ini beberapa responden masih terkendala dengan aplikasi *mobile banking* yang masih dalam tahap penyempurnaan, masih sering menemukan trouble/ error saat menggunakannya.

Item 4 yaitu nasabah percaya saat melakukan transaksi perbankan menggunakan *mobile banking*, dalam item ini responden masih ragu akan keamanan data diri, masih khawatir karena masih semaraknya berita tentang pembobolan rekening lewat online. Item 5 yaitu nasabah diberikan kemudahan, keakurasian, keamanan dan kepercayaan dalam melakukan transaksi, dalam item ini responden masih ragu akan kemudahan, keamanan, keakurasian dan kepercayaan yang diberikan pihak bank. Item 6 yaitu *mobile banking* BRI Syariah KCP Ponorogo jelas dan mudah dimengerti, dan item 7 yaitu nasabah mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan yang ingin dikerjakan. Dalam kedua item pernyataan ini responden masih merasa kesulitan dalam memahami dan mengerti *mobile banking* dari BRI Syariah KCP Ponorogo. Item 8 yaitu nasabah tidak memerlukan usaha keras untuk bisa menggunakan *mobile banking*. Dalam item ini responden harus melakukan usaha keras untuk bisa menggunakan *mobile banking* karena merasakan kesulitan dalam menggunakannya.

Ketidakpuasan saat menggunakan *mobile banking* pada saat transaksi tidak mendapat pemberitahuan akan transaksi tersebut sudah berhasil atau belum, aplikasi *mobile banking* setelah transaksi terjadi *maintanace* atau perbaikan, aplikasi *mobile banking* keluar sendiri sehingga saya harus login kembali. terdapat update pada aplikasi *mobile banking*, apabila aplikasi *mobile banking* tidak diupdate maka tidak dapat digunakan, pada saat mengupdate aplikasi *mobile banking* harus melakukan login kembali.

Perkembangan teknologi digital saat ini berkembang begitu cepat dan semua bank beramai-ramai mengeluarkan teknologi aplikasi *mobile banking*, namun bank harus konsisten dalam menjaga kemudahan seperti dengan adanya *mobile banking* dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengguna *mobile banking* dalam bertransaksi serta dapat membantu nasabah dalam mengambil keputusan perbankan yang tepat. Bank harus lebih memperhatikan aplikasi apabila terjadi suatu hal yang tidak diinginkan bank harus dengan cepat menangani kekurangan aplikasi, maka diperlukan penyempurnaan fitur *mobile banking* yang dapat mendukung proses transaksi.

2. Pengaruh keamanan (X2) terhadap kepuasan nasabah

Menurut Budhi Rahardjo (2005) keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Sedangkan menurut

Yousafzai *et. al.* dalam Lallmahamood (2007) keamanan dalam konteks *mobile banking* adalah serangan atau penyalahgunaan baik melalui jaringan transaksi dan transmisi data melalui akses yang tidak sah ke rekening dengan cara otentikasi palsu.⁸ Dapat disimpulkan bahwa keamanan dalam menggunakan *mobile banking* adalah terjaminnya dana dan data nasabah dari risiko kehilangan atau pencurian ketika melakukan transaksi.

Hasil penelitian dalam pengujian Keamanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) diketahui nilai $t_{hitung} 8,275 > t_{tabel} 1,984$. Dan nilai signifikan (Sig) uji t sebesar $0,000 < probabilitas 0,05$, maka dapat disimpulkan H_2 atau hipotesis kedua diterima. Artinya ada pengaruh keamanan (X2) dalam menggunakan *mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa tidak sedikit nasabah masih merisaukan mengenai banyaknya informasi pribadi yang harus diberikan kepada pihak bank seiring dengan banyaknya pengguna *mobile banking*, serta maraknya isu permasalahan keamanan yang sering diterima oleh nasabah. Nasabah perlu merasa lebih percaya dan aman pada layanan *mobile banking* jika data pribadi tidak akan bocor ke pihak ketiga maupun tidak akan ada penipuan dalam transaksi melalui *mobile banking*. Setidaknya dengan adanya perlindungan UU ITE dapat memberikan

⁸ Wanandi Yoso Hanur Cahyo, “Pengaruh persepsi kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta” Skripsi Yogyakarta:UIN Yogyakarta, 2014.

perasaan aman jika terdapat suatu kecurangan dalam bertransaksi, sehingga nasabah tidak akan takut lagi melakukan transaksi secara online.

Adanya fenomena tersebut membuat BRIS KCP Ponorogo dituntut untuk dapat memberikan keamanan nasabah yang lebih dalam bertransaksi sehingga membuat kepuasan nasabah meningkat. Dengan menjamin keamanan nasabah dan selalu menjaga keamanan data diri, transaksi, tabungan. Maka kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* akan meningkat, sehingga BRIS KCP Ponorogo dapat memenangkan persaingan dengan bank syariah lain dan memungkinkan konsumen untuk loyal semakin meningkat.

Ketidakpuasan saat menggunakan *mobile banking* pada saat mengalami kendala kegagalan transfer sampai tiga kali dan saldo juga berkurang tiga kali. Meningkatkan keamanan *mobile banking* ini diperlukan karena perkembangan teknologi yang terus meningkat, dengan meningkatannya modus-modus kejahatan di dunia maya, seiring perkembangan dalam dunia perbankan, terutama dari sisi transaksi perbankan secara elektronik, maka diperlukan penyempurnaan fitur dan penambahan fitur-fitur *mobile banking* yang dapat mendukung proses transaksi elektronik sehingga nasabah merasa aman.

P O N O R O G O

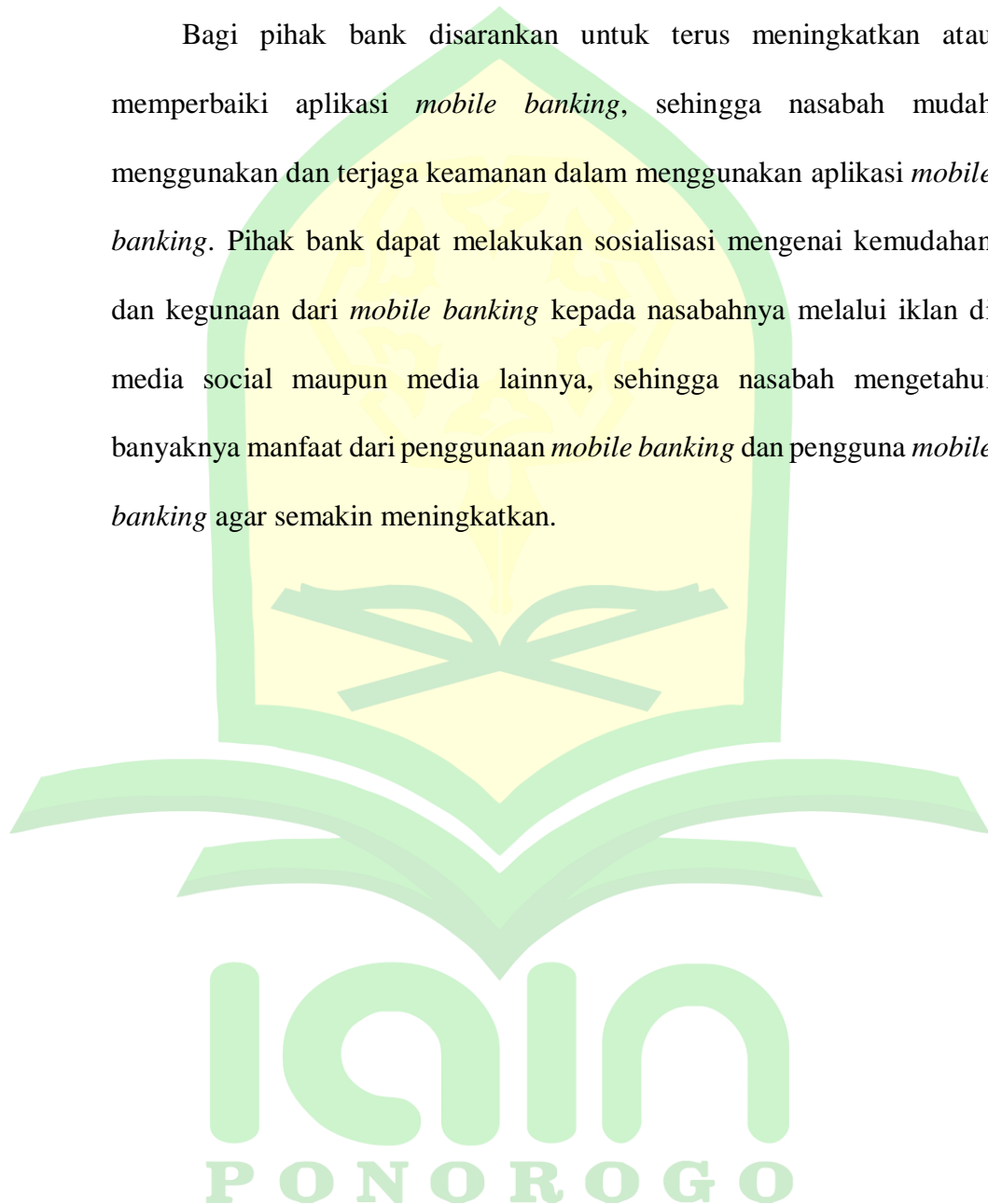
3. Pengaruh kemudahan (X1) dan keamanan (X2) terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, diketahui nilai koefisien korelasi/ hubungan (R) yaitu sebesar 0,812 dan dijelaskan besarnya prosentase pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi (R square) sebesar 0,659 dimana mengandung pengertian bahwa nilai R square (R^2) sebesar 0,659 atau 65,9% yang berarti bahwa variabel kemudahan dan keamanan dapat dijelaskan oleh variabel nasabah atau memberikan pengaruh sebesar 65,9% terhadap kepuasan nasabah pada BRIS KCP Ponorogo. Sedangkan sisanya ($100\% - 65,9\% = 34,1\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Di antara hal-hal yang menyebabkan menurunnya kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* adalah: menurunnya tingkat kepercayaan yang disebabkan masih maraknya isu mengenai pembobolan rekening lewat online, kesulitan dengan aplikasi *mobile banking* yang sulit dalam penggunaannya, ketiadaan pusat informasi saat terjadi trouble dalam transaksi, dan lain-lain. Semua hal ini dapat menyebabkan menurunnya kepuasan nasabah, karena keamanan dan kemudahan mencerminkan kondisi dari pemberi pelayanan. Menjadikan pelanggan sering membuat penilaian mengenai keamanan dan kemudahan berdasarkan bukti-bukti yang nampak selama berinteraksi dengan perusahaan. Solusinya dengan cara memberikan komitmen dan jaminan pada keamanan dan kemudahan selama transaksi, serta secara konsisten membuka atau menerima saran-

saran dari nasabah atau selalu mengevaluasi keamanan dan kemudahan yang dihadirkan sehingga membuat BRI Syariah KCP Ponorogo akan selalu unggul dibandingkan bank syariah pesaing.

Bagi pihak bank disarankan untuk terus meningkatkan atau memperbaiki aplikasi *mobile banking*, sehingga nasabah mudah menggunakan dan terjaga keamanan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Pihak bank dapat melakukan sosialisasi mengenai kemudahan dan kegunaan dari *mobile banking* kepada nasabahnya melalui iklan di media social maupun media lainnya, sehingga nasabah mengetahui banyaknya manfaat dari penggunaan *mobile banking* dan pengguna *mobile banking* agar semakin meningkatkan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian deskripsi data serta analisis data dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Dalam pengujian X_1 terhadap Y menghasilkan t_{hitung} sebesar 0,309 dengan signifikan 0,758 dan nilai t_{tabel} 1,984 maka $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $0,309 < 1,984$ artinya kemudahan dalam menggunakan *mobile banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah
2. Faktor keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Dalam pengujian Keamanan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) diketahui nilai t_{hitung} 8,275 > t_{tabel} 1,984. Dan nilai signifikan (Sig) uji t sebesar 0,000 < probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan H_2 atau hipotesis kedua diterima. Artinya ada pengaruh keamanan (X_2) dalam menggunakan *mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan keamanan menjadi faktor yang paling diperhatikan responden saat menggunakan *mobile banking*, semakin tinggi keamanan maka semakin naik pengguna *mobile banking* di BRI Syariah KCP Ponorogo.

3. Faktor kemudahan dan faktor keamanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Sesuai dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,659 dimana mengandung pengertian bahwa nilai R^2 sebesar 0,659 atau 65,9% yang berarti bahwa kemudahan dan keamanan dapat dijelaskan oleh nasabah atau memberikan pengaruh sebesar 65,9% terhadap kepuasan nasabah pada BRIS KCP Ponorogo.

Ketidakpuasan saat menggunakan *mobile banking* pada saat transaksi tidak mendapat pemberitahuan akan transaksi tersebut sudah berhasil atau belum, aplikasi *mobile banking* setelah transaksi terjadi *maintanace* atau perbaikan, aplikasi *mobile banking* keluar sendiri sehingga saya harus login kembali. terdapat update pada aplikasi *mobile banking*, apabila aplikasi *mobile banking* tidak diupdate maka tidak dapat digunakan, pada saat mengupdate aplikasi *mobile banking* harus melakukan login kembali. Ketidakpuasan saat menggunakan *mobile banking* pada saat mengalami kendala kegagalan transfer sampai tiga kali dan saldo juga berkurang tiga kali.

B. Saran

1. BRI Syariah KCP Ponorogo harus konsisten dalam menjaga kemudahan seperti dengan adanya *mobile banking* dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengguna *mobile banking* dalam bertransaksi dan memperhatikan aplikasi apabila terjadi suatu hal yang tidak diinginkan bank harus dengan cepat menangani kekurangan aplikasi, maka diperlukan penyempurnaan fitur *mobile banking* yang dapat mendukung proses transaksi.

2. BRI Syariah KCP Ponorogo harus meningkatkan keamanan *mobile banking* ini diperlukan karena perkembangan teknologi yang terus meningkat dengan meningkatannya modus-modus kejahatan di dunia maya, seiring perkembangan dalam dunia perbankan terutama dari sisi transaksi perbankan secara elektronik, maka diperlukan penyempurnaan fitur dan penambahan fitur-fitur *mobile banking* yang dapat mendukung proses transaksi elektronik sehingga nasabah merasa aman.
3. BRI Syariah KCP Ponorogo disarankan untuk terus meningkatkan atau memperbaiki aplikasi *mobile banking*, sehingga nasabah mudah menggunakan dan terjaga keamanan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*, pihak bank dapat melakukan sosialisasi mengenai kemudahan dan kegunaan dari *mobile banking* kepada nasabahnya melalui iklan di media social maupun media lainnya, sehingga nasabah mengetahui banyaknya manfaat dari penggunaan *mobile banking* dan pengguna *mobile banking* agar semakin meningkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Dessy Wulansari, Andhita. *Aplikasi Statistika Parametrik Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2016.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syari'ah*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010.
- Jodi Priansa, Donni. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Jogiyanto. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta : Andi Offset, 2007.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo, 1997.
- , *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta:Prehallindo,1997.
- Prasetyo, Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012.
- Rahardjo, Budi. *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Bandung: PT. Insan Komunikasi, 1999.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Sarno, Riyanto dan Iffano Irsyat. *Sistem Manajemen Keamanan Informasi*. Surabaya : ITS Press, 2009.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: KENCANA, 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan,dan Penelitian*. Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2014.
- Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2014.
- Ungin, Urhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: KENCANA, 2017.

Wijaya, Toni. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009.

Yoeti, Oka. *Customer service: Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Jakarta: Paramita, 2003.

JURNAL DAN SKRIPSI

Aditya Wardhana,"*Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia*,"*DeReMa Jurnal Manajemen*, 02, 2015.

Ahmad dan Bambang Pambudi," *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking*", *Jurnal Studi Manajemen*, 08, 2014.

Ali Arifin, Ari Kusyanti, dan Mursityo,"*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dengan Menggunakan E-S Qual dan E-Recs Qual (Studi pada Pengguna Layanan BSM Net-Bank Syariah Mandiri)*",*Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 04, 2018.

Andika Febrianta dan Dra. Indrawati M.M., Ph.D," *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*," *e-Proceeding of Management*, 03, 2016.

Andryani Isna K dan Kunti Sunaryo," *Analisis Pengaruh Return On Asset, BOPO, Dan Suku Bunga Terhadap Tingkat Bagi Hasil Deposito Mudharabah Pada Bank Umum Syariah*", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11, 2012.

Davis,"*Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan User Acceptance of Information Technology*", *MIS Quarterly*, 03, 1989.

Davis,"*A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*", *Management Science*, 02, 2000.

Harlina Kuriaty,"*Pelayanan Nasabah BRI Cabang Buntok Menggunakan Aplikasi Mobile banking Pada Tahun 2017*,"*Anterior Jurnal*, 17 2018.

- Khoirunnisa Utami,"*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Keamanan Layanan Mobile banking terhadap Kepuasan Nasabah,*" Skripsi Surakarta:UIN Surakarta, 2019.
- Khoirul Basyar dan Sanaji,"*Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Niat Beli Ulang Secara Online Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*",BISMA (Bisnis dan Manajemen). 2016, 02.
- Muhammad Syukur," *Pengaruh Return On Assets (ROA), Financing To Deposit Ratio (FDR), Dan Biaya Operasional Pendapatan Operasional (BOPO) Terhadap Tingkat Bagi Hasil Deposito Mudharabah (Studi Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia, Pt. Bank Syariah Mandiri, Dan Pt. Bank Bri Syariah Tahun 2010-2014),*" Skripsi, Surakarta; IAIN Surakarta, 2017.
- Nely Zahara,"*Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan Mobile banking Pada Bank Syariah Di Yogyakarta,*" Skripsi Yogyakarta: UIN Yogyakarta, 2018.
- Nina Indah Febriana, "*Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*" Jurnal Kualitas Pelayanan, 03, 2016.
- Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah,"*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat.*" Al-Amwal, 02 2018.
- Riamakmuriah dan Kartika,"*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang),*"Eduka Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis, 01, 2020.
- Setyowati dan Respati,"*Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self Efficacy, Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi*", JRAK, 01, 2017.
- Yogi Yuliansyah,"*Analisis Pengaruh Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta,*"Skripsi, Yogyakarta:UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; 2017.

Yulisa Saptawati,"*Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobilebanking Terhadap Kepuasan Nasabah Padapt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk cabang Bulukumba,*"Skripsi, Makassar : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi NOBEL Indonesia Makassar, 2018.

Hanur Cahyo, Wanandi Yoso."Pengaruh persepsi kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi universitas Negeri Yogyakarta" Skripsi Yogyakarta:UIN Yogyakarta, 2014.

