

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiringnya waktu, teknologi mengalami kemajuan dengan mengikuti perkembangan manusia itu sendiri. Manusia menginginkan semua kegiatan yang dilakukan dari waktu ke waktu bisa dilakukan dengan mudah demi memuaskan segala kemauannya. Mulai dari hal sederhana sampai hal besar manusia menginginkan semua aktivitasnya terlaksana sesuai kebutuhan dan tentunya dengan kemudahan-kemudahan yang bisa didapatkan. Dewasa ini dunia telah memasuki era globalisasi. Di era saat ini, yang menjadi indikator kemajuan suatu negara yaitu disebabkan oleh dampak adanya penguasaan kecanggihan teknologi. Negara dikatakan maju jika memiliki tingkat penguasaan teknologi tinggi (*high quality*).¹ Hal itu berdampak terhadap perkembangan dunia IPTEK yang demikian mengagumkan telah membawa manfaat yang luar biasa seakan sudah mampu menggeser kemampuan otak manusia dalam berbagai aktivitas yang benar-benar telah diakui dan dirasa memberikan banyak kemudahan dan kenyamanan bagi kemajuan peradaban umat manusia.

Sesuatu yang tidak bisa kita hindari di kehidupan ini yaitu kemajuan teknologi yang begitu pesat yang mampu membawa perubahan baik dari sisi positif atau sisi negatif, akan tetapi setiap inovasi yang diciptakan tentu dengan tujuan untuk memberi manfaat disetiap kehidupan manusia dengan berbagai

¹ Muhammad Ngafifi “Kemajuan Teknologi Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya” *Jurnal Pembangunan Pendidikan : Fondasi dan Aplikasi* Volume 2, Nomor 1 (2014), 34.

macam kemudahan dalam beraktivitas.² Adanya teknologi sangat membantu kegiatan manusia sehingga segala aktivitas bisa dilakukan dengan mudah, cepat dan efektif dalam memenuhi kebutuhannya.

Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi dan internet menyebabkan munculnya aplikasi yang berbasis internet pada smartphone yang mana perkembangan internet di Indonesia menurut data statistik yang dilakukan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) sampai dengan 2014 menunjukkan angka 88,1 juta pengguna internet di Indonesia.³ Hal ini dapat dilihat dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju di berbagai belahan dunia yang membawa perubahan besar terhadap sektor kehidupan manusia. Kemudahan teknologi tidak hanya dalam hal pelayanan komunikasi, melainkan juga berdampak terhadap sektor lainnya seperti sektor perekonomian, sosial serta pendidikan. Perkembangan teknologi juga berpengaruh di dunia bisnis. Hal itu dapat kita lihat dari adanya *e-business* yang berkembang dengan sangat pesat saat ini. Tidak terkecuali sektor lembaga keuangan bank ataupun non bank yang mulai merasakan dampak adanya *e-business*.

Kegiatan transaksi tentunya tidak akan lepas dari kehidupan kita sehari-hari. Transaksi tersebut membutuhkan alat bayar berupa uang dimana kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Namun hal itu mengalami sedikit perbedaan dengan saat ini. Saat ini banyak layanan yang disediakan oleh lembaga keuangan bank ataupun non bank untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan

² Ibid, 35.

³ Andika Febrianta dan Indrawati "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung" *e-Proceeding of Management* : Vol. 3, No,3 (Desember 2016), 279.

memanfaatkan kecanggihan teknologi yang ada saat ini yaitu menggunakan media elektronik tanpa harus kedua belah pihak bertemu secara langsung.

Financial Technology merupakan salah satu perkembangan teknologi yang menjadi bahan perbincangan di Indonesia yang saat ini diterapkan di lembaga keuangan. Definisi *Financial Technology* yang dikemukakan oleh *National Research Centre (NDRC)* merupakan suatu inovasi di bidang jasa keuangan yang berasal dari kata “*financial*” dan “*technology*” (*FinTech*) yang mengacu pada inovasi keuangan dengan melalui teknologi modern. Istilah *Fintech* biasanya digunakan oleh perusahaan yang menawarkan kecanggihan teknologi di bidang keuangan yang telah menjadi perbincangan sejak tahun 2010. Salah satu produk turunan *Financial Technology* yaitu adanya *mobile-banking (m-banking)*.⁴

Perkembangan *m-banking* terbilang paling cepat. Hal ini dikarenakan layanan *m-banking* mampu mempersembahkan berbagai macam kemudahan disetiap kebutuhan masyarakat yang menghadirkan layanan 24 jam melalui ponsel hanya dengan satu sentuhan, satu genggam, nasabah bisa mengakses langsung melalui telepon seluler atau handphone dengan menggunakan jaringan komunikasi data.⁵

Fasilitas kemudahan dalam bertransaksi secara mobile saat ini banyak diterapkan di dunia lembaga keuangan. Perkembangan *Information dan Communication Technology (ICT)* bagi dunia bisnis memudahkan berbagai transaksi perdagangan dengan mudah dengan adanya *cyberspace electronic transaction*. Dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi saat ini,

⁴ Ridwan Muchlis “analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah di Kota Medan)” *At-Twassuth*. Vol.III, No. 2, (2018), 338.

⁵ Layaman dan Novi Andriyani “Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Syariah Cirebon” *Al-Amwal*. Volume 9, No.1 (Tahun 2017), 43.

dunia perbankan menerapkan layanan transaksi berbasis mobile yaitu *m-banking* disetiap layanannya. Dengan adanya layanan *m-banking* setiap nasabah memiliki kesempatan untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat handphone atau *Personal Data Assistant (PDA)*. Adanya Penyediaan fasilitas layanan berbasis mobile dengan berbagai macam produk jasa yang disediakan diharapkan nasabah bisa merasa puas.⁶

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan kepada 97 responden yang menggunakan layanan *mobile-banking* menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile-banking* berpengaruh signifikan. Nilai sig untuk variabel kualitas layanan *mobile-banking* sebesar $0,000 < 0,05$ ($\text{sig} < \alpha = 5\%$) dan nilai sig untuk variabel kualitas produk *mobile-banking* sebesar $0,004 < 0,05$ ($\text{sig} < \alpha = 5\%$) yang dihasilkan dari uji t. Secara simultan kualitas layanan dan kualitas produk *mobile-banking* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syari'ah KCP Ponorogo. Hal ini dibuktikan dengan uji F yang memperoleh nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$ ($\text{sig} < \alpha = 5\%$).⁷ Hal ini membuktikan bahwa adanya *m-banking* berdampak positif terhadap sikap atau keputusan nasabah untuk menggunakan layanan *m-banking*.

Fasilitas perbankan yang menyediakan layanan hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang *cash* yang bergerak melalui komunikasi seperti handphone yaitu layanan *m-banking*.⁸ Kemudahan yang diberikan membuat konsumen atau nasabah lebih merasa diuntungkan. Tidak semua lapisan

⁶ Aditya Wardhana "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia" *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol.10 No.2 (September 2015), 273.

⁷ Yeni Dwinurpitasari, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syari'ah KCP Ponorogo", (Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Jawa Timur, 2019), 2.

⁸ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011), 110.

masyarakat yang menikmati layanan digital ini, hal itu masih dinikmati oleh sebagian masyarakat Indonesia yang diperoleh data dari lembaga keuangan dunia menyatakan hanya 54% dari masyarakat Indonesia yang tersentuh layanan perbankan dan selebihnya belum.⁹

Kepuasan menggambarkan penilaian seseorang terhadap kinerja suatu produk yang berkaitan erat dengan apa yang diharapkan.¹⁰ Kepuasan pelanggan bisa tercipta melalui kualitas pelayanan dan nilai.¹¹ Hal itu dapat dibuktikan dengan kebutuhan kita yang secara langsung dapat terpenuhi. Seorang nasabah jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinan akan menjadi pelanggan yang lama.

Definisi kepuasan secara sederhana merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan dan harapan seseorang bisa terpenuhi melalui produk yang digunakan.¹² Sesuatu dikatakan berkualitas atau *quality surprise* ketika harapan, kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan apa yang diharapkan.¹³ Kepuasan konsumen erat kaitannya dengan rasa puas tidaknya seseorang terhadap suatu produk yang dikonsumsinya. Pembelian atau penggunaan produk secara berulang menjadi salah satu faktor penunjang kepuasan sehingga konsumen merasa puas, begitu juga sebaliknya kekecewaan akan timbul ketika sesuatu yang diinginkan tidak sesuai dengan harapannya.¹⁴

⁹ Nur Kholis "Perbankan Dalam Era Baru Digital" *Economicus*. Vol.9 No.1 (Juni 2018), hlm. 80.

¹⁰ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1* (Yogyakarta : PT Gelora Aksara Pratama, 2008), 14.

¹¹ Inggang Perwangsa Nuralam, *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Pebankan Syari'ah* (Malang:UB Proses, 2017), 58.

¹² Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008), 10.

¹³ Ibid, 11.

¹⁴ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan pelayanan prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 90.

Tidak hanya dalam sektor perbankan yang menyediakan fasilitas transaksi berbasis *mobile*, hal itu lambat laun juga merambat di dunia lembaga keuangan non bank salah satunya yaitu koperasi. Salah satu koperasi di pamekasan yang menerapkan sistem *mobile* dalam pelayanannya yaitu Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah Nuri Jawa Timur (KSPPS NURI JATIM). KSPPS Nuri merupakan salah satu koperasi syari'ah berskala Provinsi Jawa Timur yang didirikan oleh para tokoh alumni pondok pesantren Banyuwangi sejak tanggal 1 Januari 2008 dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2009 dan terdaftar sebagai koperasi usaha simpan pinjam dan usaha perdagangan kecil. Awal mula berdiri, koperasi ini bernama Koperasi Syari'ah Nuri Jawa Timur (KSN JATIM), pada tahun 2014 koperasi tersebut mengajukan alih bina kepada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur dan pada tahun yang sama koperasi tersebut secara resmi menjadi binaan Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur dan pada tahun 2019 resmi beralih status dari KSN JATIM menjadi KSPPS NURI JATIM.

Koperasi ini awal mula berdiri yaitu dengan satu kantor pelayanan yang beralamat di Jalan Raya Palengaan, Desa Plakpak, Kecamatan Pegantenan dan sekarang sudah beralih tempat yaitu berpusat di jalan raya palduding-pegantenan, Desa Plakpak, Kecamatan Pegantenan, Kabupaten Pamekasan Jawa Timur. Kegiatan usaha yang dilakukan di koperasi ini yaitu bergerak dibidang usaha simpan pinjam yang mana sistem operasionalnya berlegalitas hukum dari Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pamekasan dengan Nomor 02 02/BH/XVI.19/2010, tertanggal 29 April 2010 dengan berbagai macam produk simpanan dan produk

pembiayaan yang diberikan dengan tujuan untuk membangun peradaban ekonomi umat berbasis syari'ah.¹⁵

Saat ini, Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah Nuri Jawa Timur (KSPPS NURI JATIM) Cabang Palduding menerapkan layanan berbasis *mobile* yang mempersembahkan kemudahan berbagai transaksi finansial untuk semua anggotanya. Tanpa perlu ke kantor pelayanan, aplikasi *mobile* KSPPS NURI JATIM ini dapat digunakan kapanpun setiap waktu ketika dibutuhkan. Cukup dengan satu genggam tangan tidak perlu membawa uang tunai kenyamanan transaksi bisa langsung dirasakan.¹⁶ Perkembangan teknologi dalam bertransaksi memang sangat memudahkan bahkan semua aktivitas manusia menjadi lebih cepat dan efisien, dan tentunya semua nasabah menginginkan kemudahan dengan adanya *m-banking* tersebut. Aplikasi *mobile* KSPPS NURI JATIM ini resmi diluncurkan sejak tahun 2018. Dengan bertransformasinya dari sistem manual ke *IT (Information Technology)*, maka semakin mudah menjangkau lebih banyak kalangan dengan harapan nasabah bisa merasakan kemudahan dengan berbagai macam produk jasa yang disediakan.¹⁷

Dari uraian diatas, penulis ingin meneliti seberapa besar tingkat kepuasan nasabah KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding atas kemudahan yang diperoleh dari layanan berbasis *mobile*. Dalam hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan”**.

¹⁵ <https://nurijatim.com/sekilas-sejarah/> (diakses pada tanggal 9 maret 2020, pukul 10.00 WIB)

¹⁶ <https://appagg.com/android/finance/kspps-nuri-jatim-31305739.html?hl=da>. (di akses pada tanggal 12 Maret 2020, pukul 21.40 WIB)

¹⁷ Syaiful, karyawan KSPPS Nuri Jatim, wawancara melalui telephon, (19 September 2020).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah variabel layanan *m-banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan?
2. Apakah variabel layanan *m-banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan penelitian pasti mempunyai tujuan yang ingin dicapai, sedangkan tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh layanan *m-banking* secara parsial terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan.
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan *m-banking* secara simultan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan.

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian merupakan anggapan dasar atau postulat suatu hal berkaitan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh peneliti. Dalam sebuah penelitian fungsi anggapan dasar adalah sebagai pedoman

berfikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian untuk mempertegas variabel yang diteliti serta untuk menentukan dalam merumuskan hipotesis.¹⁸

Asumsi yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Layanan *m-banking* adalah salah satu pembentuk kepuasan dari nasabah
2. Nasabah selalu menggunakan layanan *m-banking* dalam bertransaksi

E. Hipotesis Penelitian

Semua istilah berasal dari bahasa Yunani yang mempunyai dua kata “*hypo*” (sementara) dan “*thesis*” (pernyataan atau teori). Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka dari itu perlu diuji kebenarannya. Dari segi bentuknya hipotesis dibedakan menjadi dua yang terdiri dari hipotesis penelitian (H_a) dan hipotesis operasional. Anggapan dasar peneliti terhadap suatu masalah yang kemudian dikaji disebut hipotesis penelitian. Sedangkan hipotesis yang bersifat objektif yang artinya hipotesis tidak hanya berdasarkan anggapan dasarnya tetapi juga berdasarkan objektivitasnya disebut hipotesis operasional. Hipotesis ini sering disebut hipotesis yang bersifat netral atau secara teknis disebut hipotesis nol (H_0).¹⁹ Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_1 : Terdapat pengaruh kecepatan layanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah

KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan.

H_2 : Terdapat pengaruh keamanan layanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah

KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan.

¹⁸ Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Pamekasan : STAIN Pamekasan, 2015), 10.

¹⁹ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta : Kencana, 2013), 38.

H₃ : Terdapat pengaruh keakuratan layanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan.

H₄ : Terdapat pengaruh kepercayaan layanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan.

H₅ : Layanan *m-banking* yang terdiri kecepatan, keamanan, keakuratan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan.

F. Kegunaan Penelitian

Di harapkan penulisan ini bisa memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis :

1. Kegunaan Secara Teoritis

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai layanan *m-banking* di KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding serta dampaknya terhadap tingkat kepuasan nasabah.

b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan khususnya dapat dijadikan refrensi atau rujukan dibidang lembaga perbankan ataupun lembaga non perbankan dan perusahaan sebagai pembandingan serta refrensi bagi penelitian selanjutnya yang lebih relevan. Serta untuk memberikan pemahaman bagi para akademisi untuk dapat melakukan kajian mendalam tentang layanan *m-banking* dan menambah

wawasan keilmuan bagi para mahasiswa IAIN Madura, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Bagi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Nuri Jatim

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabahnya. Selain itu juga diharapkan penelitian ini bisa menjadi evaluasi dari segi layanan sehingga nasabah merasa puas.

b. Bagi masyarakat umum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai layanan *m-banking* dan juga sebagai acuan bahwa dengan adanya kemudahan layanan *mobile* bisa memenuhi semua kebutuhan transaksi yang dibutuhkan.

G. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Variabel

Variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai. Fenomena secara abstrak yang dibentuk dengan jalan membuat generalisasi terhadap suatu yang khas merupakan gambaran dari suatu konsep. Dengan cara memusatkan pada aspek tertentu dari variabel itu sendiri maka konsep bisa dirubah menjadi variabel dalam model matematik yang dinyatakan dalam huruf misalnya huruf X atau huruf Y.²⁰ Dalam penelitian ini melibatkan beberapa

²⁰ Moh Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor : Ghalia Indonesia, 2014), hlm. 107.

variabel yaitu variabel independen/bebas (X) dan variabel dependen/terikat (Y). Variabel independen/bebas (X) dalam penelitian ini adalah layanan *M-Banking*. Dimana layanan *M-Banking* terdiri dari empat sub variabel diantaranya yaitu kecepatan (X1), keamanan (X2), keakuratan (X3) dan kepercayaan (X4). Sedangkan variabel dependen/terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Variabel yang diteliti sebagai berikut:

a. Layanan *M-Banking* (Variabel X):

Gummesson dan Lovelock Pemasaran Jasa dalam Aditya Wardhana mengatakan bahwa kualitas layanan m-banking terdiri dari empat bagian:²¹

1) Kecepatan (X1)

Yaitu kemudahan nasabah dalam menggunakan layanan *m-banking* yang terdiri dari beberapa indikator sebagai berikut:

- a) Hemat waktu
- b) Kecepatan akses layanan

2) Keamanan (X2)

Yaitu jaminan kerahasiaan dalam setiap layanan *m-banking* yang terdiri dari beberapa indikator sebagai berikut:

- a) Aman dalam menggunakan m-banking
- b) Menjaga kerahasiaan data nasabah

3) Keakuratan (X3)

Yaitu ketepatan dan keakuratan informasi yang diperoleh mengenai *m-banking* yang terdiri dari beberapa indikator sebagai berikut:

- a) Kesesuaian informasi yang didapat

²¹Gummesson dan Lovelock, *Pemasaran Jasa* dalam Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia," *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol.10 No.2 (September 2015), 276.

b) Ketepatan pesan konfirmasi yang diterima

4) Kepercayaan (X4)

Yaitu keyakinan atau rasa percaya nasabah terhadap bank dimana dilakukannya layanan *m-banking* yang terdiri dari beberapa indikator sebagai berikut:

- a) Kepercayaan terhadap layanan *m-banking*
- b) Kepercayaan terhadap kredibilitas layanan

b. Kepuasan Nasabah (Y)

Adapun indikator dari kepuasan adalah sebagai berikut:²²

- 1) Kesesuaian harapan
- 2) Minat bertransaksi kembali
- 3) Kesiediaan merekomendasikan

2. Ruang Lingkup Lokasi

Adapun lokasi penelitian yang menjadi objek penelitian adalah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah Nuri Jawa Timur (KSPPS NURI JATIM) Cabang Palduding yang beralamat di Jalan Jalan Raya Palengaan, Bunut, Plakpak, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur, 69361. Dan data yang menjadi sumber penelitian ini adalah data kuesioner yang di isi oleh nasabah KSPPS NURI yang menggunakan layanan *m-banking*.

H. Definisi Istilah

Adanya definisi istilah bertujuan untuk menghindari perbedaan pengertian atau kurang jelasnya makna. Maka dari itu peneliti mendefinisikan istilah-istilah yang digunakan dalam judul penelitian, definisi istilah tersebut sebagai berikut:

²² Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya : Indonesia Press, 2019), 92.

1. Layanan merupakan perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain.²³ Jasa yang diberikan kepada orang lain dalam rangka memenuhi kebutuhannya.
2. *Mobile-Banking* merupakan proses transaksi yang dilakukan dengan menggunakan perangkat *mobile*.²⁴ Fitur layanan yang digunakan lembaga keuangan atau non keuangan untuk mempermudah masyarakat dalam bertransaksi melalui ponsel.
3. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dan harapannya.²⁵
4. Nasabah merupakan seorang yang berhubungan dengan kegiatan bank baik itu meminjam atau menabung (dalam hal keuangan).²⁶ Nasabah juga bisa dikatakan sebagai pihak yang menggunakan jasa lembaga perbankan atau non perbankan yang memanfaatkan jasa layanan seperti menyimpan, menabung, serta meminjam dana.

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Adanya kajian terdahulu yaitu untuk memberikan kajian empiris dan kerangka kajian teoritis bagi permasalahan sebagai dasar untuk penulis menemukan beberapa penelitian yang serupa dengan tema penelitian yang diangkat yaitu:

²³ <https://kbbi.web.id/pelayanan> (diakses pada tanggal 12 September 2020, pukul 11.20 WIB)

²⁴ Rahma Novita Sari “Pengaruh Kualitas Layanan Bri Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah” *e-Proceeding of Managemen: Vol.2, No.1* (April 2015), 740.

²⁵ Inggang Perwangsa Nuralam, *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Pebankan Syari'ah*, 59.

²⁶ <https://kbbi.web.id/nasabah> (diakses pada tanggal 9 April 2020, pukul 20.00 WIB)

1. Irfan Nurahmadi Harish dengan judul skripsi “Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan *Mobile-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah.” Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 60 responden dengan metode analisis regresi berganda. Hasil penelitian diketahui bahwa variabel kepercayaan nasabah memiliki pengaruh dengan nilai t hitung $>$ dari pada t table sebesar 2,037. Untuk variabel kualitas layanan, t hitung sebesar 8,564. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada hasil uji simultan, kedua variabel secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan F hitung sebesar 61,339.²⁷
2. Yulisa Saptawati “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Manfaat *Mobile-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukamba”. Hasil penelitian dalam skripsi ini menunjukkan bahwa (a) variabel kemudahan, keamanan, dan manfaat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking, (b) variabel kemudahan, keamanan, dan manfaat secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking, (c) variabel “kemudahan” adalah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile-banking*.²⁸

²⁷ Irfan Nurahmadi Harish, “Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017), xi.

²⁸ Yulisa Saptawati “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukamba” (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia, Makassar, 2018), 5.

3. Yeni Anda Dwinurpitasari dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syari’ah KCP Ponorogo”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang memperoleh nilai sig untuk variabel kualitas layanan *mobile banking* sebesar $0,000 < 0,05$ ($\text{sig} < \alpha = 5\%$). Kualitas produk *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang memperoleh nilai sig untuk variabel kualitas produk *mobile banking* sebesar $0,004 < 0,05$ ($\text{sig} < \alpha = 5\%$). Kualitas layanan dan kualitas produk *mobile banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syari’ah KCP Ponorogo. Hal ini dibuktikan dengan uji F yang memperoleh nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$ ($\text{sig} < \alpha = 5\%$).²⁹

²⁹ Yeni Dwinurpitasari, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syari’ah KCP Ponorogo” (Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Jawa Timur, 2019), 2.

Table 1.1**Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti**

Identitas	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
Irfan Nurahmadi Harish (2017)	Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah	Hasil penelitian diketahui bahwa variabel kepercayaan nasabah memiliki pengaruh dengan nilai t hitung > dari pada t tabel sebesar 2,037. Untuk variabel kualitas layanan, t hitung sebesar 8,564. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada hasil uji simultan, kedua variabel secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan F hitung sebesar 61,339	Perbedaan dengan peneliti adalah variabel yang digunakan yaitu kepercayaan nasabah dan objek penelitian yang diteliti	Persamaannya adalah variabel yang digunakan sama-sama variabel layanan m-banking dan kepuasan nasabah
Yulisa Saptawati (2018)	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Manfaat Mobile Banking Terhadap	Hasil penelitian dalam skripsi ini menunjukkan bahwa (a) variabel kemudahan, keamanan, dan manfaat secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan	Perbedaannya terletak pada objek penelitian	Persamaannya yaitu variabel yang digunakan sama-sama variabel layanan m-banking dan kepuasan nasabah.

	<p>Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukamba</p>	<p>nasabah dalam menggunakan mobile banking, (b) variabel “kemudahan” adalah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i></p>		
<p>Yeni Anda Dwinurpitasari (2019)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syari’ah KCP Ponorogo</p>	<p>Hasil uji t yang memperoleh nilai sig untuk variabel kualitas layanan mobile banking sebesar $0,000 < 0,05$ ($\text{sig} < \alpha = 5\%$). Kualitas produk mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang memperoleh nilai sig untuk variabel kualitas produk mobile banking sebesar $0,004 < 0,05$ ($\text{sig} < \alpha = 5\%$). Kualitas layanan dan kualitas produk mobile banking secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syari’ah KCP Ponorogo, hal ini dibuktikan dengan uji F yang memperoleh nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$ ($\text{sig} < \alpha = 5\%$)</p>	<p>Perbedaannya terletak pada objek penelitian</p>	<p>Persamaannya adalah variabel yang digunakan sama-sama variabel layanan m-banking dan kepuasan nasabah</p>

