

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan ekonomi Islam di Indonesia dari tahun ke tahun terus menunjukkan kemajuan yang sangat menggembirakan. Salah satu bentuk pesatnya kemajuan ekonomi syariah adalah membaiknya fondasi lembaga keuangan berlandaskan syariah. Upaya untuk mendorong perkembangan lembaga keuangan syariah dengan memperhatikan bahwa sebagian masyarakat muslim Indonesia sangat mengharapkan suatu lembaga yang sehat dan terpercaya untuk membantu kebutuhan mereka terhadap pelayanan jasa, tentunya yang sesuai dengan prinsip Syariah tanpa prosedur yang berbelit-belit dan bunga yang berlipat ganda seperti yang terjadi saat ini. Lembaga tersebut dikenal dengan sebutan BMT, karena selain berfungsi sebagai lembaga sosial (*Baitul Maal*) juga sebagai lembaga bisnis (*Baitul Tamwil*) dalam pemberdayaan ekonomi umat.<sup>1</sup>

Dengan meningkatnya kemajuan dunia perbankan maka dibutuhkan pelayanan yang lebih baik yang diperuntukkan untuk pengguna layanan jasa yang ada di perbankan, baik itu perbankan berbasis konvensional maupun yang berbasis syariah. Faktor utama nasabah dalam memilih layanan perbankan adalah kepercayaan atas kinerja profesional perbankan, seperti jaminan keamanan dana nasabah, efektivitas dan efisiensi layanan jasa perbankan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Sanwani, "Strategi Penghimpunan dan Penyaluran Dana Pada Baitul Mal Wat Tamwil," *Lembaga Keuangan dan Perbankan* 2, No 1 (Januari-Juni, 2017): 2.

<sup>2</sup> Zakaria Harahap, "Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih," *Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah* 6, No. 1 (Agustus, 2020): 102, 10.36908/isbank.

Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari kinerja perusahaan dalam memuaskan nasabah berdasarkan kebutuhan dan keinginan nasabah baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>3</sup> Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing dan yang terpenting harus memenuhi harapan pelanggan. Karena jika harapan pelanggan terpenuhi artinya produk jasa sudah memiliki kualitas yang baik maka kepuasan pelanggan akan terbentuk.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Artinya citra kualitas yang baik bukan bergantung pada persepsi pihak penyedia jasa, melainkan bergantung pada persepsi pelanggan. Sehingga, pelangganlah yang menentukan berkualitas atau tidaknya suatu layanan jasa dan baik tidaknya kualitas jasa bergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pelanggannya.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, bank telah memanfaatkan layanan perbankan dengan mengeluarkan media layanan transaksi yaitu layanan *Mobile banking*. Produk *Mobile banking* merupakan sebuah fasilitas dari bank yang mengikuti perkembangan teknologi informasi dan layanan tambahan kepada nasabah yang sudah memiliki rekening di bank. Beberapa fitur-fitur yang ada dalam layanan *mobile banking* adalah meliputi pembayaran, history, transfer, dan lainnya dengan menggunakan perangkat *smartphone* seperti *blackberry*, *apple*, dan *handphone* dengan sistem operasi berbasis *android* serta *windows*.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Handayani Uwais Al-Qarni dan Dede Suryana, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di Kota Cimahi" *Jurnal Sains Manajemen* (2020):6.

<sup>4</sup> Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dan Teori ke Praktik* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 79.

Kehadiran *mobile banking* diharapkan dapat membantu dan memberikan kemudahan untuk layanan perbankan dan dapat membantu masyarakat tanpa harus datang ke bank dan mendaftar antrian. *Mobile banking* juga membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas bagi masyarakat yang ada di perkotaan yang aktivitasnya cukup padat karena jika ingin melakukan transaksi mereka tanpa harus mendatangi kantor lembaga keuangan syariah. Nasabah juga dapat mengakses dan melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja, atau tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. Dengan demikian, demi kelancaran dan memanfaatkan layanan perbankan, lembaga keuangan mikro syariah salah satunya adalah BMT NU juga memanfaatkan teknologi tersebut untuk memenuhi kebutuhan yang diminta para nasabahnya.

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan antara senang atau kecewa seseorang yang ada setelah membandingkan antara kinerja sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan harapannya telah terpenuhi.<sup>5</sup> Kepuasan nasabah juga merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka nasabah tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka nasabah merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka nasabah sangat senang, gembira, dan sangat puas tentunya.

Bank yang gagal memuaskan nasabahnya melalui pelayanannya, maka nasabah akan tidak merasa puas dengan pelayanan bank tersebut dan besar kemungkinan akan menyampaikan ketidakpuasannya kepada orang lain. Dan bank akan menjadikan fatal dalam hal melayani pelayanan nasabah. Oleh karena itu,

---

<sup>5</sup> Zakaria Harahap, "Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih," *Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah* 6, No. 1 (Agustus, 2020): 104, 10.36908/isbank.

setiap bank wajib melakukan *planning, actuating, organizing*, dan *conrolling* dalam layanan dengan sedemikian rupa, sehingga dapat memuaskan nasabahnya.<sup>6</sup>

Kepuasan nasabah mampu memberikan keuntungan dalam jangka panjang dan memberikan keunggulan daya saing bagi perusahaan penyedia jasa (bank) apabila nasabah selalu merasa pelayanan yang diberikan oleh bank melebihi harapannya, artinya kecil kemungkinan nasabah beralih ke lembaga lain dan tentunya akan cenderung menggunakan kembali penyedia jasa (bank) yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan biasanya nasabah akan mempromosikan pelayanan yang didapatkan kepada calon nasabah lain.

Kualitas dan kepuasan pelanggan sangat berkaitan, kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.<sup>7</sup>

*Baitul Maal Wat Tamwil* merupakan sebuah lembaga keuangan yang memiliki dua unit usaha sekaligus baik dengan tujuan profit seperti konsep perbankan syariah atau dengan tujuan non profit dalam pengelolaan ZIS. *Baitul Maal Wat Tamwil* termasuk pada salah satu lembaga keuangan mikro yang masuk pada kelompok LKM bukan bank bukan koperasi menurut pembagian dari Bank

---

<sup>6</sup> Irsan Andri Siregar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan," *Ilmu Ekonomi dan Keislaman* 6, No. 2 (Juli-Desember, 2018): 101-102.

<sup>7</sup> Dian Septiana Sari, "Pengaruh Relationship Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ramayana Robinson Medan," *Manajemen Tools* 9, No 1 (Juni, 2018), 27-28.

Indonesia. Akan tetapi pada kenyataannya sekarang, *Baitul Maal Wat Tamwil* menjadi seperti sebuah miniatur bank yang memberikan jasa layanan penghimpunan dan penyaluran dana tapi menysasar pada masyarakat kecil yang tidak mampu mengakses bank serta mengutamakan prinsip kekeluargaan seperti prinsip koperasi.<sup>8</sup> *Baitul Maal Wat Tamwil* membuat terobosan baru atau inovasi baru dalam hal teknologi informasi, dimana telah meluncurkan sebuah produk layanan *Mobile Banking* yang di berinama layanan aplikasi BMT NU-Q.

*Baitul Maal Wat Tamwil* Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan merupakan salah satu Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Pamekasan yang tertelak di Jl. Raya Tlanakan KM: 07, Desa Tlanakan, Kecamatan Tlanakan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur 69371. Lembaga ini didirikan sejak tanggal 23 Oktober 2016, yang sebelumnya bernama KJKS BMT NU beralih menjadi KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Tlanakan. Pentingnya pelayanan nasabah BMT NU tidak lepas dari persepsi yang ditimbulkan pada saat nasabah bertemu langsung dengan pemberi layanan, meskipun persepsi pada saat nasabah menggunakan fasilitas transaksi yang disediakan bank juga ikut mempengaruhi. Karena itulah peran pemberi layanan sangat penting untuk dapat menarik dan menjaga hubungan baik dengan para calon nasabah dan nasabah bank itu sendiri. Dengan adanya aplikasi BMT NU-Q yang merupakan produk uang elektronik BMT NU melalui aplikasi mobile dan termasuk produk baru di BMT NU dengan Pengembangan Layanan Baru sehingga intensitas kompetensi dan ekspektasi pelanggan terus meningkat, untuk itu kesuksesan terletak tidak hanya pada penyediaan layanan yang

---

<sup>8</sup> Abdul Qoyum, *Lembaga Keuangan Islam di Indonesia* (Yogyakarta: Elmatara Publishing, 2018), 285-286.

sudah dimiliki dengan baik, tapi juga pada penciptaan pendekatan baru terhadap pelayanan.

Layanan aplikasi BMT NU-Q di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan menyediakan fitur transaksi yang sangat lengkap mulai dari pembayaran (BPJS, listrik, telepon, PDAM, dan Indohome), pembelian (voucher, pulsa, dan paket data), informasi saldo rekening, donasi atau maal, dan transfer antar sesama BMT NU-Q maupun antar bank.<sup>9</sup>

Layanan aplikasi BMT NU-Q tersebut diharapkan mampu memudahkan anggota dalam bertransaksi. Berdasarkan hasil pra survei diketahui jumlah anggota Tabungan Mudharabah di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan terdapat 1.556 anggota dan yang menggunakan layanan aplikasi BMT NU-Q yaitu sebanyak 100 *user* (pengguna) dan masih banyak dari keseluruhan anggota yang menggunakan aplikasi BMT NU-Q melakukan pengaduan atau keluhan terkait aplikasi BMT NU-Q ini.<sup>10</sup>

Menurut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Vita Meilani selaku Bagian Keuangan dan Administrasi BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan, menyatakan bahwa saat mengakses layanan aplikasi BMT NU-Q harus mempunyai sinyal yang sangat kuat karena jika koneksi internet kurang baik maka otomatis layanan BMT NU-Q tidak dapat diakses sehingga kita tidak dapat melakukan transaksi. Ibu Vita Meilani menambahkan bahwa ketika aplikasi BMT

---

<sup>9</sup> KSPPS BMT NU Jawa Timur, *Buku Materi RAT. Paripurna XVI Tahun Buku 2019* (Sumenep: CV Litera Jannata Perkasa, 2020), 94.

<sup>10</sup> Vita Meilani, Bagian Keuangan dan Admin KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan, Wawancara Langsung Lewat WhatApps (01 Oktober 2022).

NU-Q sedang terjadi masalah maka semua transaksi yang ada tidak dapat diproses baik di aplikasi BMT NU-Q maupun melakukan transaksi langsung di kantor.<sup>11</sup>

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang berbeda-beda mengenai pengaruh kualitas layanan aplikasi *mobile* terhadap kepuasan anggota. Penelitian yang dilakukan oleh Andrew Tanny Liem, dkk tentang analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *Mobile banking* PT Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual menyatakan bahwa kualitas layanan *mobile banking* dengan variabel *Fulfillment* (X<sub>2</sub>), *Privasi* (X<sub>4</sub>), dan *Contact* (X<sub>7</sub>) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas layanan *mobile banking* dengan variabel *Efficiency* (X<sub>1</sub>), *Reliability* (X<sub>3</sub>), *Responsiveness* (X<sub>5</sub>), *Compensation* (X<sub>6</sub>) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.<sup>12</sup>

Selanjutnya penelitian yang dilakukan Fajar Akbar Hariansyah, dkk tentang analisis layanan *mobile banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada pengguna layanan bri mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon menyatakan bahwa secara parsial kualitas layanan *mobile banking* dengan variabel *Efficiency* (X<sub>1</sub>), *System Availability* (X<sub>2</sub>), *Fulfillment* (X<sub>3</sub>), *Privasi* (X<sub>4</sub>), dan *Contact* (X<sub>5</sub>) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *satisfaction*. Sedangkan, kualitas layanan *mobile banking* dengan variabel *Responsiveness* (X<sub>6</sub>), dan *Compatibility of Mobile Device* (X<sub>7</sub>) secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap *satisfaction*.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Vita Meilani, Bagian Keuangan dan Admin KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan, Wawancara Langsung Lewat WhatApps (07 Oktober 2022).

<sup>12</sup> Andrew Tanny Liem, dkk, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan *Mobile banking* PT. Bank XY Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual," *Cogito Smart Journal* 6, No. 2 (Desember, 2020): 237.

<sup>13</sup> Fajar Akbar Hariansyah, dkk, "Analisi Pengaruh Kualitas *Mobile banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 3, No. 5 (Mei, 2019): 4272-4274.

Penelitian yang dilakukan oleh Ratnawaty Marginingsih tentang kualitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok) menyatakan bahwa kualitas layanan *mobile banking* dengan variabel *Reliability and Responsiveness* ( $X_1$ ), *Assurance and Security* ( $X_2$ ), *Convenience in Banking* ( $X_3$ ), *Efficiency* ( $X_4$ ), dan *Easy to Use* ( $X_5$ ) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>14</sup>

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang penulis paparkan diatas, timbul ketertarikan untuk melakukan penelitian pada BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi BMT NU-Q Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan aplikasi BMT NU-Q terdiri dari efisiensi, pemenuhan jasa, ketersediaan sistem, privasi, jaminan, dan tampilan situs yang diuji secara parsial terhadap kepuasan nasabah di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan aplikasi BMT NU-Q terdiri dari efisiensi, pemenuhan jasa, ketersediaan sistem, privasi, jaminan, dan

---

<sup>14</sup> Ratnawaty Marginingsih, “Kualitas *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok),” *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 7, No. 1 (April, 2020): 30-31.

tampilan situs yang diuji secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan diteliti dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi BMT NU-Q terdiri dari efisiensi, pemenuhan jasa, ketersediaan sistem, privasi, jaminan, dan tampilan situs yang diuji secara parsial terhadap kepuasan nasabah di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi BMT NU-Q terdiri dari efisiensi, pemenuhan jasa, ketersediaan sistem, privasi, jaminan, dan tampilan situs yang diuji secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan

### **D. Asumsi Penelitian**

Asumsi penelitian adalah asumsi dasar tentang sesuatu yang berhubungan dengan masalah penelitian yang kebenarannya telah diterima oleh peneliti. Fungsi anggapan dasar dalam sebuah penelitian yaitu untuk menentukan dan merumuskan hipotesis dan sebagai landasan berpikir dan bertindak dalam melaksanakan

penelitian untuk mempertegas variabel yang diteliti.<sup>15</sup> Adapun asumsi dasar dalam penelitian ini berkenaan dengan kepuasan anggota dalam menggunakan aplikasi BMT NU-Q menggunakan variabel bebas Efisiensi<sup>16</sup>, Pemenuhan Jasa<sup>17</sup>, Ketersediaan Sistem<sup>18</sup>, Privasi<sup>19</sup>, Jaminan<sup>20</sup>, dan Tampilan Situs<sup>21</sup>. Sementara variabel lain yang tidak digunakan seperti kinerja (*performance*)<sup>22</sup>, keandalan (*reability*)<sup>23</sup>, dan *trust*<sup>24</sup>.

### E. Hipotesis penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dengan kata lain, Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori yang relevan, dan belum berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Selanjutnya, hipotesis tersebut akan diuji oleh peneliti dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.<sup>25</sup> Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran objektik tentang Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi

---

<sup>15</sup> Tim Penyusun Pedoman Karya Tulis Ilmiah, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah* (Pamekasan: IAIN Madura, 2020),17-18.

<sup>16</sup> Fajar Akbar Hariansyah, dkk, “Analisi Pengaruh Kualitas *Mobile banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon,” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 3, No. 5 (Mei, 2019)

<sup>17</sup> Ibid.

<sup>18</sup> Noviryantika, “Dampak Layanan Internet Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah,” *Internet Bnaking:Service Ecellent* 9, No. 1 (Jnuari, 2019): <http://journal.stieip.ac.id/>

<sup>19</sup> Ratnawaty Marginingsih, Ratnawaty Marginingsih, “Kualitas *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok),” *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 7, No. 1 (April, 2020)

<sup>20</sup> Ibid.

<sup>21</sup> ibid

<sup>22</sup> Imam Kukuh Andrianto, dkk., “Pengaruh Performance, Reability, and Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Bngking BRI Syariah Kc Jombang,” *Journal of Islamic Economics Studies* 3, No. 2 (Juni, 2022)

<sup>23</sup> Ibid.

<sup>24</sup> Ibid.

<sup>25</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 99-100.

BMT NU-Q Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan. Adapun hipotesis dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Variabel efisiensi, pemenuhan jasa, ketersediaan sistem, privasi, jaminan, dan tampilan situs aplikasi BMT NU-Q secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan

H<sub>2</sub> : Variabel efisiensi, pemenuhan jasa, ketersediaan sistem, privasi, jaminan, dan tampilan situs aplikasi BMT NU-Q secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan

## **F. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi berbagai pihak, diantaranya:

### **1. Kegunaan secara teoritis**

#### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan khususnya tentang kualitas layanan aplikasi BMT NU-Q terhadap kepuasan nasabah di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan.

## **2. Kegunaan secara praktis**

### **a. Bagi Kampus IAIN Madura**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai referensi atau rujukan yang berguna bagi Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya bagi Program Studi Perbankan Syariah Sebagai Acuan Apabila Ingin Melakukan Penelitian Yang Sama.

### **b. Bagi KSPPS BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan untuk kemajuan lembaga dalam hal pelayanan yang telah dilakukan dalam rangka meningkatkan kepuasan anggota. Selain itu, dapat dijadikan sebagai gambaran dalam mengevaluasi suatu kepuasan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan BMT NU-Q khususnya oleh BMT Nuansa Umat Cabang Tlanakan Pamekasan agar dapat meningkatkan kepuasan anggota.

### **c. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, pemahaman, dan tambahan konsep serta dijadikan acuan dan bahan kajian untuk peneliti selanjutnya.

## **G. Ruang Lingkup Penelitian**

Agar peneliti lebih fokus, maka penulis perlu memberikan batasan materi yang akan diteliti sesuai dengan variabel yang ada dalam penelitian ini.

## 1. Ruang Lingkup Variabel

Ada delapan variabel yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini, yaitu efisiensi (variabel  $X_1$ ), pemenuhan jasa (variabel  $X_2$ ), ketersediaan sistem (variabel  $X_3$ ), privasi (variabel  $X_4$ ), jaminan (variabel  $X_5$ ), tampilan situs (variabel  $X_6$ ), dan kepuasan anggota (variabel  $Y$ ). Agar variabel yang menjadi fokus tidak meluas, maka perlu adanya batasan terhadap materi yang akan diteliti.

- a. Efisiensi (variabel  $X_1$ ), dengan indikator:<sup>26</sup>
  - 1) Layanan online memungkinkan transaksi selesai dengan cepat
  - 2) Kelengkapan pada layanan *online* sesuai kebutuhan nasabah
  - 3) Mudah untuk menemukan yang dibutuhkan dalam layanan online
- b. Pemenuhan jasa (variabel  $X_2$ ), dengan indikator:
  - 1) Ketika bank menjanjikan melakukan sesuatu dalam waktu tertentu, maka bank melakukan hal tersebut
  - 2) Kemudahan mengoperasikan layanan online
  - 3) Kecepatan konfirmasi layanan sangat cepat
- c. Ketersediaan sistem (variabel  $X_3$ ), dengan indikator:
  - 1) Layanan online selalu tersedia untuk bisnis
  - 2) Layanan online beroperasi dengan baik
  - 3) Informasi dalam layanan online terorganisir dengan baik
- d. Privasi (variabel  $X_4$ ), dengan indikator:<sup>27</sup>
  - 1) Bank tidak menyalahgunakan informasi anda secara personal
  - 2) Anda merasa aman ketika bertransaksi dengan bank

---

<sup>26</sup> Parasuraman A, dkk, "E-S-QUAL A Multiple-Item Scale For Assessing Electronic Service Quality", *Journal of Service Research*, 7, X (2005):1-21

<sup>27</sup> Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global* (Jakarta: PrenadaMedia Group, 2017), 164-165.

- 3) Anda merasa terlindungi ketika bertransaksi dengan bank
- e. Jaminan (variabel X<sub>5</sub>), dengan indikator:
- 1) Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para nasabah
  - 2) Membuat nasabah merasa aman dan percaya sewaktu melakukan transaksi
- f. Tampilan situs (variabel X<sub>6</sub>), dengan indikator:
- 1) Warna desain yang menarik
  - 2) *Layout* desain yang menarik
- g. Kepuasan anggota (variabel Y), dengan indikator:<sup>28</sup>
- 1) *Re-purchase*
  - 2) Menciptakan *Word of Mouth*
  - 3) Menciptakan citra merek
  - 4) Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama

## 2. Ruang Lingkup Lokasi

Lokasi yang menjadi objek dalam penelitian adalah KSPPS BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan tepatnya di Jl. Raya Tlanakan KM: 07, Desa Tlanakan, Kecamatan Tlanakan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur 69371.

---

<sup>28</sup> Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan* (Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute, 2017), 81-82.

## **H. Definisi Istilah**

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman mengenai maksud dari judul penelitian ini, maka peneliti akan menjelaskan makna dari judul proposal skripsi ini, yakni tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi BMT NU-Q Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan”, sebagai berikut:

1. Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan anggota.
2. Aplikasi BMT NU-Q singkatan dari aplikasi BMT NU Qimah merupakan produk baru dan produk uang elektronik melalui aplikasi mobile.
3. Kepuasan anggota adalah respon yang ditunjukkan oleh anggota terhadap hasil yang diterima, kemudian anggota akan membandingkan hasil tersebut dengan harapan yang diinginkan.

## **I. Kajian Penelitian Terdahulu**

Kajian penelitian terdahulu merupakan suatu kajian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh peneliti sekarang, dengan tujuan untuk menghindari kesamaan antara peneliti terdahulu dengan peneliti yang sekarang. Adapun beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan aplikasi BMT NU-Q terhadap kepuasan anggota di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan, antara lain:

Tabel 1.1

## Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Andrew Tanny Liem, dkk (2020) <sup>29</sup>	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan <i>Mobile banking</i> PT Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual	<i>Efficiency</i> (X <sub>1</sub> ), <i>Fulfillment</i> (X <sub>2</sub> ), <i>Reliability</i> (X <sub>3</sub> ), <i>Privasi</i> (X <sub>4</sub> ), <i>Responsiveness</i> (X <sub>5</sub> ), <i>Compensation</i> (X <sub>6</sub> ), dan <i>Contact</i> (X <sub>7</sub> )	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>Fulfillment</i> (X <sub>2</sub> ), <i>Privasi</i> (X <sub>4</sub> ), dan <i>Contact</i> (X <sub>7</sub> ) Memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel <i>Efficiency</i> (X <sub>1</sub> ), <i>Reliability</i> (X <sub>3</sub> ), <i>Responsiveness</i> (X <sub>5</sub> ), <i>Compensation</i> (X <sub>6</sub> ) tidak pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2	Fajar Akbar Hariansyah, dkk, (2019) <sup>30</sup>	Analisis Layanan <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia Di Kantor Cabang Cirebon	<i>Efficiency</i> (X <sub>1</sub> ), <i>System Availability</i> (X <sub>2</sub> ), <i>Fulfillment</i> (X <sub>3</sub> ), <i>Privasi</i> (X <sub>4</sub> ), <i>Contact</i> (X <sub>5</sub> ), <i>Responsiveness</i> (X <sub>6</sub> ), dan <i>Compatibility of Mobile Device</i> (X <sub>7</sub> )	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel <i>Efficiency</i> (X <sub>1</sub> ), <i>System Availability</i> (X <sub>2</sub> ), <i>Fulfillment</i> (X <sub>3</sub> ), <i>Privasi</i> (X <sub>4</sub> ), dan <i>Contact</i> (X <sub>5</sub> ) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>satisfaction</i> . Sedangkan, variabel <i>Responsiveness</i> (X <sub>6</sub> ), dan <i>Compatibility of Mobile Device</i> (X <sub>7</sub> ) secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>satisfaction</i> .
3	Noviryantika (2019) <sup>31</sup>	Dampak Layanan Internet Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah	<i>Efficiency</i> (X <sub>1</sub> ), <i>Fulfillment</i> (X <sub>2</sub> ), ketersediaan sistem (X <sub>3</sub> ), <i>Privasi</i> (X <sub>4</sub> ), <i>Responsiveness</i> (X <sub>5</sub> ), Kompensasi (X <sub>6</sub> ), dan Kontak (X <sub>7</sub> )	Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel <i>Efficiency</i> (X <sub>1</sub> ), <i>Fulfillment</i> (X <sub>2</sub> ), ketersediaan sistem (X <sub>3</sub> ), <i>Responsiveness</i> (X <sub>5</sub> ), dan Kompensasi (X <sub>6</sub> ) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Bukopin Cabang Pontianak. Sedangkan variabel <i>Privasi</i> (X <sub>4</sub> ), dan Kontak (X <sub>7</sub> ) secara

<sup>29</sup> Andrew Tanny Liem, dkk, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan *Mobile banking* PT. Bank XY Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual," *Cogito Smart Journal* 6, No. 2 (Desember, 2020): 237.

<sup>30</sup> Fajar Akbar Hariansyah, dkk, "Analisi Pengaruh Kualitas *Mobile banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 3, No. 5 (Mei, 2019): 4272-4274.

<sup>31</sup> Noviryantika, *Op.cit.*, 47-49

				parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Bukopin Cabang Pontianak.
4	Ratnawaty Marginingsih (2020) <sup>32</sup>	Kualitas <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok)	<i>Reliability and Responsiveness</i> (X <sub>1</sub> ), <i>Assurance and Security</i> (X <sub>2</sub> ), <i>Convenience in Banking</i> (X <sub>3</sub> ), <i>Efficiency</i> (X <sub>4</sub> ), dan <i>Easy to Use</i> (X <sub>5</sub> )	Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel <i>Reliability and Responsiveness</i> (X <sub>1</sub> ), <i>Assurance and Security</i> (X <sub>2</sub> ), <i>Convenience in Banking</i> (X <sub>3</sub> ), <i>Efficiency</i> (X <sub>4</sub> ), dan <i>Easy to Use</i> (X <sub>5</sub> ) terhadap kepuasan nasabah.

Adapun perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Andrew Tanny Liem, dkk. (2020)<sup>33</sup>
  - a. **Perbedaan:** Penelitian yang dilakukan oleh Andrew Tanny Liem, dkk (2020) Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Klabat, Airmadidi dengan jumlah responden adalah 105 responden pengguna *mobile banking* Bank XYZ dan objek penelitian yang digunakan di PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi. Sedangkan, responden yang digunakan penulis adalah 30 reponden pengguna aplikasi BMT NU-Q dengan objek penelitian yang digunakan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan
  - b. **Persamaan:** Juga meneliti tentang bagaimana pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah/anggota

<sup>32</sup> Ratnawaty Marginingsih, Ratnawaty Marginingsih, "Kualitas *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok)," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 7, No. 1 (April, 2020): 30-31.

<sup>33</sup> Andrew Tanny Liem, dkk, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan *Mobile banking* PT. Bank XY Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual," *Cogito Smart Journal* 6, No. 2 (Desember, 2020): 237.

2. Penelitian Fajar Akbar Hariansyah, dkk. (2019)<sup>34</sup>
- a. **Perbedaan:** Penelitian yang dilakukan oleh Fajar Akbar Hariansyah, dkk, (2019) Mahasiswa Program Studi Sitem Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya dengan variabel yang digunakan adalah kualitas layanan *mobile banking*, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Dan objek penelitian yang digunakan adalah BRI Kantor Cabang Cirebon. Sedangkan, variabel penelitian yang digunakan peneliti adalah kualitas layanan aplikasi BMT NU-Q dan kepuasan anggota dengan objek penelitian di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.
  - b. **Persamaan:** Juga meneliti tentang pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Namun, dalam penelitian ini lebih fokus pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah yang akan mendorong loyalitas nasabah untuk tetap menggunakan BRI mobile.

---

<sup>34</sup> Fajar Akbar Hariansyah, dkk, "Analisi Pengaruh Kualitas *Mobile banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 3, No. 5 (Mei, 2019): 4272-4274.

3. Penelitian Noviryantika (2019)<sup>35</sup>
  - a. **Perbedaan:** Penelitian Noviryantika (2019) Mahasiswa STIE Indonesia Pontianak dengan jumlah responden adalah 100 responden yang pernah menggunakan layanan *internet banking* Bank Bukopin Cabang Potianak dan objek penelitian yang digunakan di Bank Bukopin Cabang Pontianak. Sedangkan, responden yang digunakan penulis adalah 30 reponden pengguna aplikasi BMT NU-Q dengan objek penelitian yang digunakan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan
  - b. **Persamaan:** Juga meneliti tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *internet banking* termasuk kualitas layanan *mobile banking*.
  
4. Penelitian Ratnawaty Marginingsih (2020)<sup>36</sup>
  - a. **Perbedaan:** Penelitian Ratnawaty Marginingsih (2020), Mahasiswa Universitas Bina Sarana Informatika dengan jumlah responden adalah 100 responden pengguna BRImo, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Convenience Sampling Method*, dan objek penelitian yang digunakan adalah Bank BRI di Kota Depok. Sedangkan, responden yang digunakan penulis adalah 30 responden pengguna aplikasi BMT NU-Q dengan teknik pengambilan sampel

---

<sup>35</sup> Noviryantika, *Op.cit.*, 47-49.

<sup>36</sup> Ratnawaty Marginingsih, Ratnawaty Marginingsih, "Kualitas *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok)," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 7, No. 1 (April, 2020): 30-31.

adalah *Non Probability Sampling* dan objek yang digunakan adalah BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

- b. Persamaan: Juga meneliti seberapa besar pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.