

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digital saat ini, teknologi sudah begitu maju dan canggih sehingga memegang peranan yang sangat penting dalam dunia usaha khususnya perbankan. Lembaga keuangan, khususnya perbankan, sangat ketat dalam menerima nasabah. Lembaga keuangan perbankan dituntut untuk meningkatkan pelayanannya secara profesional sesuai bidangnya masing-masing. Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat mendorong lembaga keuangan untuk menghasilkan produk atau pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan apa yang diterimanya dari lembaga keuangan.¹

Pesatnya perkembangan teknologi informasi memberikan kehidupan masyarakat global dalam memasuki era baru yang sering disebut dengan era digital. Era ini ditandai dengan berkembangnya berbagai inovasi teknologi, antara lain *Internet of Things* (IoT), dimana konsep aplikasi berorientasi pada otomatisasi proses aplikasi yang didukung *Information of technology* (IT), sehingga keterlibatan tenaga manusia dalam proses dapat dikurangi. Hal ini tentu meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam lingkungan kerja. Dengan

¹ Djoko Soelistya dan Heni Agustina, "Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking Dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Hdayani Surabaya)," *Accounting and Management Journal*, Vol. 1. No. 2 (December 2018), hlm. 89.

Pergeseran pertumbuhan industri ke arah digital, berbagai fungsi mulai berkembang seiring berjalannya waktu.²

Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat tidak bisa lepas dari aktivitas transaksional. Transaksi ini memerlukan metode pembayaran berupa uang dimana kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk menyelesaikan transaksi. Namun kenyataan saat ini berbeda dengan sebelumnya. Saat ini banyak sekali layanan yang disediakan oleh bank untuk memudahkan transaksi para nasabah. Dengan kecanggihan teknologi saat ini, segala jenis transaksi dapat dilakukan melalui media elektronik tanpa perlu melibatkan kontak fisik secara langsung.³

Para nasabah sudah cukup puas dengan transaksinya menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Namun saat ini kepuasan tersebut cepat hilang, karena bertransaksi melalui ATM tidak jauh berbeda dengan datang langsung ke bank, bahkan terkadang harus mengantri. Disisi lain, tingginya angka kriminalitas menimbulkan kebutuhan masyarakat akan keamanan dan kenyamanan dalam melakukan segala transaksi. Sektor perbankan tahu bagaimana memanfaatkan hal ini. Fungsi utama bank adalah sebagai tempat sumber tabungan dan kredit dikembangkan. Saat ini, dalam bersaing dengan bank lain, bank tidak hanya mengandalkan ke dua fungsi utama tersebut saja, melainkan berlomba-lomba

² Nadia Khairia Kamila, "Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Layanan Digital Bank Syariah Indonesia Menggunakan Analisis SWOT & Diagram Cartecius". (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2022), hlm. 13.

³ Nurdin, "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)," *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, Vol. 2. No. 1 (2020), hlm. 88.

memberikan layanan yang bila memungkinkan dapat terlibat langsung dalam menjalankan transaksi sehari-hari.

Industri perbankan saat ini didorong oleh kenyamanan transaksi seluler seiring dengan meningkatnya tuntutan akan kemudahan dan kesadaran prosedur. Masyarakat semakin mencari kemudahan dan mulai enggan melakukan prosedur yang tidak hanya menyita banyak waktu, namun tak henti-hentinya menggerus sumber pendapatan seseorang. Hal ini menjadi ide untuk membuat nasabah beralih kebiasaannya selama ini.⁴

Mobile Banking adalah sebuah layanan yang disediakan bank untuk nasabahnya dalam melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur di smartphone. Layanan *Mobile Banking* ini mirip dengan SMS banking, namun kenyataannya *Mobile Banking* memiliki lebih banyak fitur dibandingkan SMS banking. Dimana SMS banking hanya berisi informasi melalui pesan singkat, maka dengan *Mobile Banking* kita dapat melakukan berbagai layanan transaksi melalui fitur yang ada. Untuk dapat menggunakan akses fitur kita bisa menggunakan dua cara, yaitu *download* aplikasi layanan *Mobile Banking* di *app-store* dan mengakses menu *provider*. Namun, tidak semua *provider* memiliki layanan mobile banking ini. *Mobile*

⁴ Abdillah Mundir dan Lilik Nur Hayati, "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan," *Media Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 12. No. 2 (June, 2021), hlm. 245.

Banking adalah merupakan layanan yang disediakan bank untuk mendukung berbagai jenis transaksi perbankan guna menacapai efektivitas dan efisiensi.⁵

Mobile Banking dapat menciptakan pasar baru dalam jaringan *online* yang luas dan mereka dapat meningkatkan produk layanan dengan desain yang berbeda seperti layanan sebelumnya untuk mengurangi biaya operasional dan dapat dihubungkan ke media sosial. Pembayaran seluler dengan teknologi jarak dekat (NFC) memungkinkan penggabungan beberapa kartu pembayaran dengan kartu loyalitas dan fungsi lainnya dalam satu perangkat. Ponsel yang dilengkapi NFC dapat menggantikan semua alat tersebut.⁶

Menggunakan *Mobile Banking* bisa lebih praktis untuk melakukan berbagai Jenis transaksi seperti transfer uang antar bank, pembayaran, pembelian, pinjaman dan layanan lainnya. Layanan *Mobile Banking* ini dapat diakses dengan mengunduh dan meng-instal aplikasi pada *smartphone* guna memberikan manfaat, kenyamanan, kemudahan, dan fleksibilitas kepada nasabahnya. Selain itu, layanan ini menyediakan fasilitas dalam mengelola akun nasabahnya tanpa harus datang ke kantor cabang bank untuk melakukan transaksi.⁷

Kepuasan adalah respon emosional yang dirasakan pelanggan ketika mereka menikmati pengalaman mereka dengan suatu produk atau layanan. Kepuasan memotivasi pelanggan untuk menggunakan kembali produk atau jasa yang

⁵ Dwita dan Febrianti, "Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia)," *Jurnal Pendidikan Tambusai*. Vol. 5. No 2 (2021), hlm. 3687.

⁶ Deni Wardani, "Faktor-Faktor Pengaruh Penggunaan Mobile Banking," *Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JUNSIBI)*, Vol. 2. No. 1 (April 2021), hlm. 17.

⁷ Wardani, "Faktor-Faktor Pengaruh Penggunaan Mobile Banking," *Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JUNSIBI)*, Vol. 2. No. 1 (April 2021), hlm. 18.

mereka tawarkan. Sebaliknya jika pelanggan kecewa dengan produk atau jasa yang ditawarkan, maka pelanggan akan enggan untuk menggunakan produk atau jasa tersebut, maka jasa tersebut akan dikembalikan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan faktor situasional. Pelanggan dianggap puas jika hasil evaluasi penggunaan produk atau jasa yang digunakan dinilai berkualitas tinggi. Begitu pula sebaliknya, pelanggan dianggap tidak puas jika pelanggan dianggap tidak cocok karena produk atau jasa yang digunakan.⁸

Untuk memenuhi kepuasan nasabah dalam perbankan, kualitas layanan dianggap penting bahwa itu dikelola dengan baik untuk mendapatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki dampak jangka panjang yang positif terhadap perusahaan dalam jangka pendek dan jangka panjang. Jika layanan fasilitas dan Infrastruktur yang ditawarkan bank sedikit melebihi ekspektasi sehingga nasabah dapat beralih ke bank lain. Pelanggan dapat datang kembali menggunakan produk dan layanan perbankan yang dianggap pelayanan yang tepat dan memuaskan.

BSI atau Bank Syariah Indonesia yaitu salah satu bank di Pamekasan yang bergerak dibidang perbankan syariah dan menyediakan layanan *Mobile Banking* dengan berbagai fitur menarik yang dapat memudahkan transaksi bagi nasabah. Fitur yang dapat diakses meliputi pengecekan saldo, transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan banyak lagi.

⁸ Alex Hernandez dan Felix David, "Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari," *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, Vol. 1. NO. 1 (2022), hlm. 19.

Fokus penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian tentang Pengaruh Kemudahan dan Kenyamanan Penggunaan *Mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah, Karena sesuai pengamatan lapangan ditemukan banyak nasabah yang mengeluh bahwasanya layanan BSI mobile sering terjadi kasus eror sehingga menghambat efektifitas pelayanan dari BSI. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan saudari Izzatul Mufidah nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengeluh terhadap terjadinya kasus eror seperti tidak bisa mengecek saldo dan mentransfer uang, “Kadang *m-banking* BSI eror tidak bisa ngecek saldo dan transfer uang, terus muncul tulisan “sementara transaksi tidak dapat diproses, silahkan ulangi beberapa saat lagi””.⁹ Ujarnya. Menurut pendapat yaitu oleh Vega Maulina nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengeluh karena ketersediaan mesin ATM BSI di pamekasan sangat minim, nasabah sering kali harus mengantri panjang untuk melakukan transaksi di mesin ATM BSI, sehingga nasabah lebih puas untuk menggunakan layanan M-Banking. “ATM nya minim banget cuma ada 1 ATM, pas mau transfer harus ngantri panjang sekali, jadi kecewa karena cuman ada 1 ATM, jadi lebih baik pakai *m-banking* aja”, ungkapnya.¹⁰

Berdasarkan latar belakang dalam uraian diatas, keamanan, kemudahan, dan kenyamanan dalam menggunakan *m-banking* belum semulus yang diharapkan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai pengaruh keamanan, kemudahan, dan kenyamanan penggunaan *m-*

⁹ Izzatul Mufidah, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara Langsung* (9 Desember 2023).

¹⁰ Vega Maulina, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara Langsung* (9 Desember 2023).

banking terhadap kepuasan nasabah. Maka dari itu peneliti menuangkannya dengan judul “**Pengaruh Kemudahan, dan Kenyamanan Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Pamekasan**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah kemudahan penggunaan layanan *M-Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Pamekasan?
2. Apakah kenyamanan penggunaan layanan *M-Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan pada penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaa *M-Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Pamekasan.
2. Untuk menganalisis kenyamanan penggunaan *M-Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Pamekasan.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait, diantaranya:

1. Kegunaan secara teoritis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan dan menambah wawasan pengetahuan tentang pelayanan dan kepuasan nasabah serta sebagai sumber informasi juga bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk perusahaan perbankan, serta dapat merumuskan strategi mereka guna mempertahankan keunggulan kompetitif layanan *mobile banking*.

2. Kegunaan secara praktis

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menjadi bahan evaluasi khususnya dalam penggunaan *mobile banking* sehingga nantinya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian dapat berupa batasan masalah yang diangkat dan jumlah subjek yang diteliti. Agar penelitian ini lebih fokus, peneliti akan berpusat pada subjek penelitian dan tidak melebar kemana-mana. Pada penelitian ini memberikan batasan objek, yaitu objek yang akan diteliti merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia di Pamekasan. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, satu variabel independen dan satu variabel dependen. Adapun variabel-variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup Variabel Penelitian

Variabel Independen

a. Kemudahan (X1)

Kemudahan mencakup pembayaran digital dan metode perbankan yang digunakan kebanyakan orang setiap hari. Nasabah membutuhkan *mobile banking* untuk mempermudah aktivitasnya, dan jika *mobile banking* dapat memberikan kemudahan tersebut maka akan meningkatkan meningkatkan kepuasan nasabah.

Berikut ini merupakan indikator dari kemudahan:

- 1) Efisiensi waktu
- 2) Kemampuan melakukan transaksi
- 3) Kemudahan operasional
- 4) Fleksibel (*flexible*).¹¹

b. Kenyamanan (X2)

Kenyamanan dalam penggunaan *mobile banking* sangatlah penting bagi nasabah, karena apabila nasabah mendapatkan kenyamanan dari menggunakan sistem informasi akan cenderung membentuk niat perilaku dibandingkan dengan pengguna yang tidak mendapatkan kenyamanan. Jadi, semakin tinggi kenyamanan yang dirasakan maka nasabah akan puas terhadap jasa *mobile banking*.

Berikut ini merupakan indikator dari kenyamanan:

- 1) Nasabah dapat mengakses *internet banking* kapanpun dan di manapun setiap waktu.

¹¹ Badaruddin dan Risma, "Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rasau Kecamatan Berbak)," *Jurnal Margin*, Vol. 1. No. 1 (2021), hlm. 4.

2) Tidak terdapat antrian

3) Hemat waktu.¹²

Variabel Dependen (Y)

c. Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah merupakan penilaian seseorang terhadap kinerja suatu produk atau jasa, atau hasil dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berkembang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan.¹³ Berikut ini merupakan indikator-indikator kepuasan nasabah:

1) Keandalan

Keakuratan dan ketepatan layanan yang dijanjikan akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap lembaga penyedia layanan seperti bank.

2) Respon (Daya Tangkap)

Daya tanggap atau *holding power* berkaitan dengan kesediaan atau keinginan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu dan akurat kepada pelanggan.

3) Empati

¹² Andilie Lily Wijanarto dan Deni Wardani, "Peran Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA (Studi Pada Nasabah Pengguna Fasilitas M-BCA Di Kota Depok)," *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan*, Vol. 6. No. 1 (April 2020), hlm. 3.

¹³ Abdillah Mundry Lilik Nur Hayati, "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan," *Malia (Terakreditasi)* Vol. 12. No. 2 (June 2021), hlm. 243.

Sikap empati ini dapat ditunjukkan dengan memberikan layanan informasi dan mendengarkan baik-baik keluhan pelanggan, melayani dan mengelola transaksi pelanggan dengan senang hati, membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan saat bertransaksi atau hal-hal lain yang berkaitan dengan layanan perusahaan.

4) Jaminan

Jaminan adalah sesuatu yang berkaitan dengan pengetahuan atau keahlian, kesopanan, kepercayaan diri dari penyedia jasa dan rasa hormat terhadap pelanggan.¹⁴

2. Ruang Lingkup Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui google formulir dengan menyebarkan kuesioner melalui sosial media untuk menjangkau nasabah di Pamekasan yang saat ini atau pernah menggunakan layanan *m-banking* Bank Syariah Indonesia dan berdomisili di Pamekasan.

F. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian ialah praduga mendasar tentang subjek yang berkaitan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh peneliti.¹⁵

¹⁴ Imam Aushaf, “Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Menurut Perspektif Ekonomi Islam” (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2020), hlm. 46.

¹⁵ Leny Setyaningsih, “Efektivitas Pelaksanaan Pendidikan Pemustaka Terhadap Peningkatan Pengetahuan Dalam Pemanfaatan Perpustakaan Bagi Peserta Didik SMAN 6,” *Universitas Pendidikan Indonesia*, Vol. 1. No. 2 (Desember 2014), hlm. 46

Menurut Suharsimi Arikunto asumsi penelitian adalah sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik.¹⁶ Asumsi sangat diperlukan dalam melakukan penelitian supaya seorang peneliti mempunyai dasar berpijak yang kokoh terhadap masalah yang diteliti. Dalam hal ini, penelitian dengan variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kemudahan¹⁷ dan kenyamanan¹⁸ penggunaan *mobile banking*¹⁹, manfaat²⁰, kepercayaan²¹, fitur²². Sedangkan variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini adalah manfaat, kepercayaan, kegunaan, dan fitur *mobile banking* yang nilainya dianggap konstan (*ceteris paribus*).

G. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, sehingga hipotesis dari penelitian ini adalah:

1. Ha1 : Terdapat pengaruh kemudahan penggunaan *M-Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Pamekasan.
2. Ha2 : Terdapat pengaruh kenyamanan penggunaan *M-Banking*

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013), hlm. 107.

¹⁷ Nila Erina, "Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah" (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021).

¹⁸ Khasanah, "Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Umum Syariah" (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022).

¹⁹ Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)" Vol. 1 No. 1 (2022).

²⁰ Firdatus Sa'idah, "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Masa Pandemi (Studi Kasus Bank BRI Kantor Cabang Jember)." ²¹ Firdatus Sa'idah.

²¹ Firdatus Sa'idah.

²² Amalia dan Zakiyah Hastriana, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)."

terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Pamekasan.

H. Definisi Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman mengenai maksud dari judul penelitian ini, maka perlu bagi peneliti untuk merumuskan definisi istilah-istilah yang perlu didefinisikan antara lain:

1. *Mobile Banking*

Mobile banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-banking* adalah suatu fasilitas atau layanan perbankan yang menggunakan perangkat komunikasi bergerak seperti handphone, menyediakan fungsionalitas untuk transaksi perbankan melalui aplikasi pada *handphone*.²³

2. Kemudahan

Kemudahan penggunaan menjadi jaminan dalam pengambilan keputusan. Jika nasabah mempercayai teknologi yang ada dan mudah digunakan atau diakses, mereka akan menggunakannya

3. Kenyamanan

Kenyamanan adalah ketika nasabah mendapatkan merasa nyaman dengan suatu sistem informasi akan cenderung membentuk niat perilaku dibandingkan dengan pengguna yang tidak mendapatkan kenyamanan.

4. Kepuasan Nasabah

²³ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Jakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 18.

Kepuasan nasabah sangat penting bagi perusahaan karena dapat mempengaruhi hasil penjualan. Menurut Schnaars dalam Herawati dan Prayekti yang dikutip Aldilan Julian Satria, “pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Jika kenyataan yang diterima sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan puas”.²⁴

I. Kajian Penelitian Terdahulu

1. Nur Khasanah. “Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Umum Syariah” Tahun 2022. Penelitian ini menggunakan teknik *non- probability sampling*, dengan metode *purposive sampling*. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa kemudahan, kenyamanan, dan keamanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap *mobile banking*.²⁵
2. Nila Erina “Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah” Tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan teknik sampel *probability sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

²⁴ Aldilan Julian Satria, “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah,” *Jurnal Pendidikan Dan Tata Negara*, Vol. 4 No. 3 (2016), hlm. 3.

²⁵ Khasanah, “Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Bank Umum Syariah.” (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022).

Sedangkan kenyamanan dan keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.²⁶

3. Amila Firdatus Sa'idah "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada Masa Pandemi (Studi Kasus Bank BRI Kantor Cabang Jember)" Tahun 2023. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian *simple random sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking*. Sedangkan kepercayaan dan kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking*.²⁷
4. Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)" Tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan sampel *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemanfaatan, kemudahan keamanan,

²⁶ Erina, "Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah." (Skripsi, institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021).

²⁷ Firdatus Sa'idah, "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Masa Pandemi (Studi Kasus Bank BRI Kantor Cabang Jember)." (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023).

dan fitur *m-banking* berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah.²⁸

Tabel 1.1

Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1	Nur Khasanah	Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Umum Syariah”	Penelitian ini sama sama menggunakan variabel Kemudahan (X1), Kenyamanan (X2), dan Keamanan (X3) serta kepuasan nasabah sebagai variabel Y	Penelitian oleh Nur Khasanah ini menggunakan variabel X kemudahan, kenyamanan, dan keamanan. Sedangkan dalam penelitian ini variabel X hanya menggunakan kemudahan dan kenyamanan	Berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa kemudahan, kenyamanan, dan keamanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap <i>mobile banking</i> .

²⁸ Amalia dan Zakiyah Hastriana, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep.” *Journal of Islamic Economics*, Vol. 1. No.1. (Juni 2022).

2	Nila Erina	Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Keamanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	Penelitian ini sama sama menggunakan variabel Kemudahan (X1), Kenyamanan (X2), dan Keamanan (X3) serta kepuasan nasabah sebagai variabel Y	Penelitian oleh Nila Erina ini menggunakan variabel X kemudahan, kenyamanan, dan keamanan. Sedangkan dalam penelitian ini variabel X hanya menggunakan kemudahan dan kenyamanan	Berdasarkan hasil penelitian tersebut kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan kenyamanan dan keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3	Amila Firdatus Sa'idah	Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah	Penelitian ini sama sama menggunakan variabel Kemudahan sebagai variabel X serta	Penelitian oleh Amila Firdatus Sa'idah ini menggunakan variabel X manfaat, kepercayaan,	Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa manfaat tidak berpengaruh

		Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Pada Masa Pandemi (Studi Kasus Bank BRI Kantor Cabang Jember)	kepuasan nasabah sebagai variabel Y	dan kemudahan. Sedangkan dalam penelitian ini variabel X menggunakan kemudahan dan kenyamanan	secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> . Sedangkan kepercayaan dan kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> .
4	Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana	Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur <i>M-Banking</i>	Penelitian ini sama sama menggunakan variabel Kemudahan dan	Penelitian oleh Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana ini	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemanfaatan, kemudahan

		<p>Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep</p>	<p>keamanan sebagai variabel X serta kepuasan nasabah sebagai variabel Y</p>	<p>menggunakan variabel X kemanfaatan, kemudahan, dan keamanan. Sedangkan dalam penelitian ini variabel X hanya menggunakan kemudahan dan kenyamanan</p>	<p>keamanan, dan fitur <i>m-banking</i> berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah.</p>
--	--	--	--	--	--