

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada globalisasi saat ini semakin berkembang sebagai fasilitas pendukung yang di gunakan pada aktivitas manusia. Pada kehidupan kini, teknologi tidak dapat di pisahkan dari kehidupan masyarakat, seakan-akan merupakan kebutuhan mendasar.<sup>1</sup> Zaman sekarang teknologi mengembangkan suatu perusahaan. Perkembangannya dapat mempengaruhi aspek kehidupan, termasuk dalam dunia perbankan. Perbankan mempunyai fungsi sebagai lembaga intermediasi yang bisa mendorong pertumbuhan ekonomi, pendapatan, setara sebagai stabilitas sistem keuangan. Bank syariah sedang menjadi incaran pengusaha saat ini. Pemerintah Indonesia sepenuhnya mendukung keberadaan Islamic banking.<sup>2</sup>

Seiring dengan perkembangan teknologi ini menjadi suatu tugas untuk perbankan dalam mengikuti perkembangan teknologi, dimana sekarang pemerintah atau pun banyak perbankan sedang gencarnya melakukan program gerakan nasional non tunai. Dimana gerakan ini mengajak masyarakat agar memakai mobile banking dalam kegiatan transaksi. Mobile banking memberikan kenyamanan dalam setiap transaksi, hal itu terjadi dikarenakan tuntutan teknologi yang semakin lama semakin

---

<sup>1</sup> Annisa Fitria, Aang Munawar, dan Pebi Paisal Pratama “Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking dan SMS Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI,” *Jurnal Informatika Kesatuan* 1, no. 1 (Juli, 2021): 43, 10.37641/jikes.v1i1.406.

<sup>2</sup> Sitti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi, dan Irma Hidayati, “Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking,” *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal* 3, no. 2 (2022): 542, <https://jim.unisma.ac.id/index.php/laswq/article/download/20539/15308>.

meningkat yang menuntut agar dapat memberikan kesederhanaan dan juga kemudahan dalam setiap prosedurnya.<sup>3</sup>

Kenyamanan adalah elemen terkait yang mempersingkat waktu dan memberikan manfaat untuk pengguna.<sup>4</sup> Dalam berbagai hal kenyamanan

merupakan faktor penting agar konsumen ingin menggunakan suatu barang dan jasa. Saat seseorang nyaman terhadap barang dan jasa tersebut maka ia akan tetap menggunakan barang dan jasa tersebut. Secara umum kenyamanan merupakan salah satu hal yang dicari oleh seorang konsumen dalam barang dan jasa yang dibeli. Aplikasi Mobile UGT yang memberikan kenyamanan tentu akan membuat anggota tertarik dalam menggunakannya. Kenyamanan telah dilaporkan dalam literatur, sebagai salah satu faktor penting memprediksi keberhasilan Mobile UGT.

Mobile UGT memberikan kemudahan bagi anggota dalam melakukan transaksi perbankan. Oleh karena itu, kenyamanan menjadi kunci bagi pengguna karena mereka dapat bertransaksi kapanpun dan dimanapun dengan fleksibilitas waktu dan lokasi melalui Mobile UGT. Selain itu, Mobile UGT mudah diakses dan anda tidak akan kesulitan melakukan transaksi. Mobile UGT mendorong anggota untuk menggunakan Mobile UGT untuk bertransaksi jika layanan yang diberikan bank dirasa mudah.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Putri Wulandari, Nurkosrina Aisah, Chairina, "Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa UINSU)," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam* 1, no. 1 (2022): 39, <https://doi.org/10.47233/jemb.v2i1.435>.

<sup>4</sup> Sally Lau, "Pengaruh Keamanan, Kecepatan Transaksi dan Kenyamanan Terhadap Penggunaan Mobile Payment," *kinerja* 18, no. 2 (2020): 289, <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>.

<sup>5</sup> Mukhtisar, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking : Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh," *Global Journal of Islamic Banking and Finance* 3, no. 1 (2020): 58, <http://dx.doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>.

Selain kenyamanan, yang menjadi pertimbangan anggota dalam menggunakan Mobile UGT adalah keamanan. Masih banyak anggota yang beranggapan bahwa aplikasi tersebut susah dan membuat anggota merasa ragu pada keamanan aplikasi tersebut. Dan faktanya, anggota yang menggunakan Mobile UGT memang lebih mudah diserang oleh penipu atau yang dikenal dengan nama *smishing*. Jenis penipuan ini biasanya ditandai dengan pemakai Mobile UGT yang menerima pesan palsu yang menanyakan rincian mengenai rekening bank mereka dari peretas yang mengaku sebagai lembaga keuangan yang menipu banyak anggota sehingga membuat mereka kehilangan uang. Keamanan yang tidak terjaga tentu akan menimbulkan risiko sehingga akan merugikan anggota, apalagi jika sudah menyangkut data pribadi anggota. Persepsi risiko adalah hal yang mengganggu pikiran anggota sebab tidak dapat diidentifikasi.<sup>6</sup>

Sistem keamanan umumnya mengacu pada langkah-langkah keamanan yang tepat dan efektif. Keamanan kontrol administrasi harus digunakan untuk melindungi aset konsumen dari peretasan, penyelewangan dan pencurian.<sup>7</sup> Pengamanan yang ada pada aplikasi Mobile UGT yang ketat tentu akan membuat konsumen percaya dan akan menggunakan Mobile UGT tersebut. Secara umum sistem keamanan Mobile UGT harus memenuhi properti keamanan transaksi seperti otentikasi, kerahasiaan, integritas, otorisasi, ketersediaan, tidak mengakui (memastikan bahwa pengguna tidak dapat mengklaim bahwa suatu transaksi terjadi tanpa sepengetahuan mereka).

---

<sup>6</sup> Jamaluddin Kamarudin, Nursiah, dan Melisa Novianti, "Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)," *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen* 1, no. 2 (2022): 12, <https://stiemmamuju.e-journal.id/FJIIM/article/view/123/63>.

<sup>7</sup> Liu, "Kajian Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Untuk Menggunakan Layanan Pembayaran Seluler di Vietnam", *Jurnal Ekonomi* 4, No. 6 (2015): 250.

Kepercayaan menjadi lebih penting dalam Mobile UGT yang mengandung informasi yang sensitif dan pihak yang terlibat dalam transaksi keuangan sangat mengkhawatirkan akses terhadap file-file penting dan informasi penting yang dikirim melalui internet. Membangun kepercayaan yang tinggi terhadap nasabah adalah suatu hal yang sangat diutamakan bagi terciptanya rasa kepercayaan nasabah terhadap suatu bank yang bersangkutan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang diinginkan oleh anggota.<sup>8</sup> Jika barang dan jasa yang dibeli cocok dengan apa yang diharapkan oleh anggota, maka akan terdapat kepuasan atau sebaliknya. Bila kenikmatan yang diperoleh anggota melebihi harapannya, maka anggota akan betul-betul merasa puas dan sudah pasti mereka akan terus mengadakan pembelian ulang serta mengajak teman-teman sehingga itu dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Kepuasan anggota merupakan respon anggota terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dari kinerja aktual yang di rasakannya setelah pemakaian. Kepuasan anggota di pengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Kepuasan anggota bergantung kepada persepsi pelanggan. Sesuatu yang di persepsikan oleh pelanggan berkualitas, maka kualitas itu dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan

---

<sup>8</sup> Romansyah Sahabuddin, *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan* (Pustaka: Taman Ilmu, 2019), 62.

perusahaan untuk secara terus-menerus dapat memahami dengan seksama harapan anggota serta kebutuhan mereka.<sup>9</sup>

*Baitul Maal Wat Tamwil* membuat inovasi baru dalam hal teknologi informasi, dimana telah meluncurkan sebuah produk layanan mobile banking yang di berinama layanan aplikasi Mobile UGT. Dengan adanya aplikasi Mobile UGT yang merupakan produk uang elektronik BMT UGT Nusantara melalui aplikasi mobile dan termasuk produk baru di BMT UGT Nusantara dengan Pengembangan Layanan Baru sehingga intensitas kompetensi dan ekspektasi pelanggan terus meningkat, untuk itu kesuksesan terletak tidak hanya pada penyediaan layanan yang sudah dimiliki dengan baik, tapi juga pada penciptaan pendekatan baru terhadap pelayanan.

Aplikasi yang memudahkan anggota dalam bertransaksi melalui handphone, mulai dari cek saldo, transfer antar BMT UGT dan antar Bank, pembayaran tagihan listrik, BPJS serta melakukan registrasi tabungan dan permohonan pembiayaan secara online. Transfer/kiriman uang antar bank seluruh Indonesia dan luar negeri. daftaran haji dan umrah, pembayaran tagihan PLN, pulsa, pembayaran biaya pendidikan perguruan tinggi dan lain-lain.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang diinginkan oleh anggota.<sup>10</sup> Jika barang dan jasa yang dibeli cocok dengan apa yang diharapkan oleh anggota, maka akan terdapat kepuasan atau sebaliknya. Bila kenikmatan yang diperoleh anggota melebihi harapannya, maka anggota akan

---

<sup>9</sup> Intan Monica, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana," *Productivity* 3, no. 2 (2022): 109.

<sup>10</sup> Romansyah Sahabuddin, *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan* (Pustaka: Taman Ilmu, 2019), 62.

betul-betul merasa puas dan sudah pasti mereka akan terus mengadakan pembelian ulang serta mengajak teman-teman sehingga itu dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Kepuasan anggota merupakan respon anggota terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dari kinerja aktual yang di rasakannya setelah pemakaian. Kepuasan anggota di pengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Kepuasan anggota bergantung kepada persepsi pelanggan. Sesuatu yang di persepsikan oleh pelanggan berkualitas, maka kualitas itu dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk secara terus-menerus dapat memahami dengan seksama harapan anggota serta kebutuhan mereka.<sup>11</sup> Dengan adanya Mobile UGT dapat membuat anggota merasa lebih puas karena dapat memudahkan anggota.

Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri disingkat “Koperasi BMT UGT Sidogiri” mulai beroperasi pada tanggal 5 Rabiul Awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M. di Surabaya dan kemudian mendapatkan badan Hukum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi PK dan M Propinsi Jawa Timur dengan SK Nomor: 09/BH/KWK.13/VII/2000 tertanggal 22 Juli 2000. Dan pada bulan Desember 2020 melakukan PAD dengan perubahan nama kSPPS BMT UGT Nusantara. BMT UGT Nusantara didirikan oleh beberapa orang yang berada dalam satu kegiatan Urusan Guru Tugas Pondok Pesantren Sidogiri (Urusan GT PPS) yang di dalamnya terdapat orang-orang yang berprofesi sebagai guru dan pimpinan

---

<sup>11</sup> Intan Monica, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana,” *Productivity* 3, no. 2 (2022): 109.

madrasah, alumni Pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan dan para simpatisan yang menyebar di wilayah Jawa Timur. BMT UGT Nusantara membuka beberapa unit pelayanan anggota di kabupaten/kota yang dinilai potensial. Pada saat ini BMT UGT Nusantara sudah memiliki 298 kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas yang tersebar di 10 Provinsi se Indonesia.

Menurut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak M Junaidi Yazid selaku WKC di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan, menyatakan bahwa dari tahun ke tahun pengguna Mobile UGT semakin meningkat. Berdasarkan data yang ada yaitu: <sup>12</sup>

**Tabel 1.1**

**Total anggota yang menggunakan Mobile UGT Pada Tahun 2020-2024**

**BMT UGT Nusantara**

| <b>No</b>                 | <b>Tahun</b> | <b>Total Anggota</b> |
|---------------------------|--------------|----------------------|
| <b>1</b>                  | <b>2020</b>  | <b>290</b>           |
| <b>2</b>                  | <b>2021</b>  | <b>316</b>           |
| <b>3</b>                  | <b>2022</b>  | <b>395</b>           |
| <b>4</b>                  | <b>2023</b>  | <b>410</b>           |
| <b>5</b>                  | <b>2024</b>  | <b>569</b>           |
| <b>Jumlah Keseluruhan</b> |              | <b>1980</b>          |

---

<sup>12</sup> M Junaidi Yazid, WKC BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan, *Wawancara Langsung* (08 November 2024).

Hasil riset terdahulu menyimpulkan bahwa menurut Sitti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi dan Irma Hidayati bahwa mobile banking berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Namun, bertentangan dengan pendapat Annisa Fitria, Aang Munawar, Pebi Paisal Pratama bahwa mobile banking tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dilihat bahwa masih terdapat beberapa perbedaan dari hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Pengaruh Kenyamanan dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking. Oleh Karena itu peneliti memandang penting untuk membuktikan kembali pengaruh dari keempat variabel tersebut, yaitu Variabel Kenyamanan, Keamanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah.

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan sebagai objek penelitiannya. Karena selain merupakan LKS , Letak BMT UGT Nusantara ini sangat strategis yang terletak di Jl. Dirgahayu, Sumur Putih, Bugih, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kenyamanan, Keamanan dan Kepercayaan Transaksi Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Menggunakan Mobile UGT Di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas maka muncul beberapa masalah sebagai berikut:



1. Apakah kenyamanan, keamanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota dalam menggunakan Mobile UGT di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan?
2. Apakah kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dalam menggunakan Mobile UGT di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan?
3. Apakah Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dalam menggunakan Mobile UGT di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan?
4. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dalam menggunakan Mobile UGT di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kenyamanan, keamanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan anggota dalam menggunakan Mobile UGT di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan.
2. Untuk menganalisis pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan anggota dalam menggunakan Mobile UGT di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan.
3. Untuk menganalisis pengaruh keamanan terhadap kepuasan anggota dalam menggunakan Mobile UGT di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota dalam menggunakan Mobile UGT di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan.

#### **D. Asumsi Penelitian**

Asumsi penelitian atau bisa disebut anggapan dasar adalah sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti<sup>13</sup>. Asumsi sangat diperlukan dalam melakukan suatu penelitian, agar penelitian memiliki dasar berpijak yang kokoh terhadap masalah yang diteliti. Adapun asumsi dasar dalam penelitian ini adalah jika penggunaan Mobile UGT di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan itu baik maka kepuasan anggota juga akan meningkat, begitu sebaliknya jika kenyamanan, keamanan dan kepercayaan yang diberikan berdampak buruk maka kepuasan anggota juga akan menurun.

#### **E. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan dalam masalah penelitian, karena jawaban atas rumusan masalah dilakukan berdasarkan teori yang relevan dan logika berpikir belum dibuktikan berdasarkan fakta-fakta empiris.<sup>14</sup>

Hipotesis penelitian ini adalah :

Ha.<sup>1</sup>: Kenyamanan, Keamanan dan Kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota dalam menggunakan Mobile UGT di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan.

Ha.<sup>2</sup>: Kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dalam menggunakan Mobile UGT di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan.

---

<sup>13</sup> Ridhani, *Metodologi Penelitian Dasar* (Pascasarjana: Universitas Islam Negeri Antasari, 2020), 45.

<sup>14</sup> Karimuddin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021), 49.

Ha.<sup>3</sup>: Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dalam menggunakan Mobile UGT di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan.

Ha.<sup>4</sup>: Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dalam menggunakan Mobile UGT di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan.

## **F. Kegunaan Penelitian**

Penulis berharap penelitian ini memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis:

### **1. Kegunaan Secara Teoritis**

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

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan dan dapat menjadi sumber pengetahuan baru. Serta sebagai kontribusi penulis terhadap ilmu pengetahuan dalam bahasan pengaruh kenyamanan, keamanan dan kepercayaan transaksi terhadap kepuasan anggota dalam menggunakan Mobile UGT.

#### **b. Bagi Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber rujukan sebagai penelitian selanjutnya yang sejenis. Serta menambah wawasan keilmuan bagi Mahasiswa IAIN Madura, khususnya Prodi Perbankan Syari'ah.

### **2. Kegunaan Secara Praktis**

#### **a. Bagi BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan**

Hasil Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan untuk kemajuan

lembaga dalam hal kenyamanan dan keamanan yang telah dilakukan dalam rangka meningkatkan kepuasan anggota. Selain itu, dapat dijadikan sebagai gambaran dalam mengevaluasi suatu kepuasan yang berhubungan dengan keamanan, kenyamanan, dan kepercayaan Mobile UGT khususnya oleh BMT UGT Nusantara Cabang Pamekaasan agar meningkatkan kepuasan anggota.

#### **b. Bagi Masyarakat**

Hasil penelitian ini dapat diharapkan dapat menambah informasi kepada masyarakat agar bisa menilai dan memilih produk dan perusahaan mana yang akan mereka pilih untuk menyimpan dananya.

#### **c. Bagi Penelitian Selanjutnya**

Hasil penelitian ini dapat diharapkan dapat digunakan sebagai literatur dan sumber informasi dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya, sehingga akan lebih menyempurnakan kekurangan penelitian-penelitian sebelumnya.

### **G. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang Lingkup Penelitian adalah sebuah metode untuk pembatasan permasalahan dalam ilmu yang akan dikaji dalam kajian ilmiah. Artinya, ruang lingkup adalah batasan subjek yang diteliti, materi yang akan dibahas, maupun variabel yang akan diteliti.<sup>15</sup> Adapun ruang lingkup penelitian dalam penelitian ini diantaranya :

#### **1. Ruang Lingkup Materi**

---

<sup>15</sup> Nanda Dwi Rizkia, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Bandung: CV. Intelektual Manifes Media, 2023), 12.

Dalam penelitian ini melibatkan dua variabel, yaitu terdiri dari tiga variabel bebas/independent (X1, X2 dan X3) dan satu variabel terikat/dependen (Y). Agar variabel yang menjadi fokus penelitian tidak meluas, maka perlu adanya batasan terhadap materi yang akan diteliti, yaitu :

**a. Kenyamanan**

Kenyamanan termasuk pada variabel bebas/independent (X1). Adapun indikator dari kenyamanan adalah sebagai berikut:<sup>16</sup>

- 1) Tersedia dalam waktu 24 jam.
- 2) Dapat di akses dari rumah.
- 3) Dapat di akses di mana pun.
- 4) Dapat mengefisiensi waktu nasabah.
- 5) Menyediakan berbagai layanan.

**b. Keamanan**

Keamanan termasuk pada variabel bebas/independent (X2). Adapun indikator dari Keamanan adalah sebagai berikut:<sup>17</sup>

- 1) Tidak khawatir memberikan informasi
- 2) Percaya bahwa informasi dilindungi
- 3) Percaya transaksi terjamin keamanannya pada alat elektronik
- 4) Saya tidak khawatir Mobile UGT salah dalam menyampaikan informasi
- 5) Tidak menyalahgunakan data pribadi anggota

---

<sup>16</sup> Abd. Nasri, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Internet Banking* (Yogyakarta: Mulia Medika, 2014), 84.

<sup>17</sup> Rachmawati Dan Yuliana, *Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet* (Purwokerto, STIE Bank BPD, 2020), 90.

### **c. Kepercayaan**

Kepercayaan termasuk pada variabel bebas/independent (X3). Adapun indikator dari Kepercayaan adalah sebagai berikut :<sup>18</sup>

- 1) Keandalan
- 2) Kejujuran
- 3) Kepedulian
- 4) Kredibilitas
- 5) Ketanggapan

### **d. Kepuasan Anggota**

Kepuasan Anggota termasuk pada variabel terikat/dependent (Y). Adapun indikator dari Kepuasan Anggota adalah sebagai berikut:<sup>19</sup>

- 1) Kesesuaian harapan
- 2) Niat beli ulang
- 3) Kesiediaan untuk merekomendasikan

## **2. Ruang Lingkup Lokasi**

Penelitian dalam hal ini mengambil lokasi atau tempat penelitian di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan.

## **H. Definisi Istilah**

Untuk lebih memahami dan menghindari kesalah pahaman mengenai maksud dari judul penelitian ini, maka peneliti akan menjelaskan istilah-istilah yang perlu dijelaskan dari judul proposal skripsi ini, yakni “Pengaruh Kenyamanan,

---

<sup>18</sup> Candra Warsito, *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami* (Purwokerto: STAIN Press, 2021), 68.

<sup>19</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 82.

Keamanan, dan Kepercayaan Transaksi Dalam Menggunakan Mobile UGT Di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan” yaitu sebagai berikut :

### **1. Kenyamanan**

Kenyamanan adalah kondisi atau perasaan dimana seseorang merasa tenang, bebas dari gangguan, dan mudah dalam menjalani sesuatu aktivitas atau situasi. Kenyamanan ini biasanya tercipta ketika proses transaksi dapat dilakukan dengan cepat, sederhana dan sesuai kebutuhan pengguna tanpa perlu usaha yang berlebihan atau menghadapi masalah teknis.

### **2. Keamanan**

Keamanan adalah kondisi yang memastikan bahwa setiap proses transaksi, baik secara langsung maupun digital, berlangsung aman tanpa risiko kehilangan data, pencurian, atau penipuan. Keamanan ini mencakup perlindungan terhadap informasi pribadi, kerahasiaan data finansial, serta keabhasan transaksi yang dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat.

### **3. Kepercayaan**

Kepercayaan adalah keyakinan pengguna bahwa suatu proses transaksi, baik secara langsung maupun digital, akan berjalan dengan aman, transparan, dan sesuai dengan harapan tanpa risiko penipuan atau kesalahan.

### **4. Kepuasan Anggota**

Kepuasan adalah tingkat rasa puas yang dirasakan oleh anggota setelah menerima layanan atau menggunakan produk. Kepuasan ini tercipta ketika harapan dan kebutuhan anggota terpenuhi oleh kualitas pelayanan, kemudahan dan manfaat yang diberikan.

## 5. Mobile UGT

Mobile UGT adalah aplikasi yang memudahkan anggota dalam bertransaksi melalui handphone, mulai dari cek saldo, transfer antar Mobile UGT dan antar bank, pembayaran tagihan listrik, BPJS serta melakukan registrasi tabungan dan permohonan pembiayaan secara online. Transfer atau kiriman uang antar bank seluruh Indonesia dan luar negeri, daftaran haji dan umroh, pembayaran tagihan PLN, pulsa, pembayaran biaya pendidikan perguruan tinggi dan lain-lain.

### I. Kajian Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kesamaan terhadap penelitian sebelumnya maka perlu adanya pembahasan penelitian terdahulu sebagai tolak ukur terhadap judul yang akan dibahas nantinya. Dari penelusuran penulis terhadap studi karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan tema Pengaruh Kenyamanan, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota dalam Menggunakan Mobile UGT di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan, penulis menemukan beberapa tema yang sedikit mirip dengan tema yang penulis teliti diantaranya :

1. Sitti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi, dan Irma Hidayati, “Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Penggunaan Mobil Banking”, Tahun 2022.<sup>20</sup> Penelitian ini memakai metode kuantitatif secara statistik menggunakan analisis regresi linier berganda dimana proses perhitungannya menggunakan SPSS. Hasil analisisnya dapat disimpulkan bahwa keamanan,

---

<sup>20</sup> Sitti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi, dan Irma Hidayati, “Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Penggunaan Mobil Banking,” *Islamic Economic and Finance Journal* 3, no. 2 (2022): 2745-4266, <https://jim.unisma.ac.id/index.php/laswq/article/viewFile/20539/15308>.



kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah. Hal ini dibuktikan dengan  $F_{hitung} 11,472$  signifikansi  $0,000 < 0,05$  jadi  $H_1$  bisa diterima bisa dikatakan model dapat digunakan untuk memprediksi variabel keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi berpengaruh atas puasnya nasabah.

2. Sally Lau dan Mochammad Nugraha Reza Pradana, “Pengaruh Keamanan, Kecepatan Transaksi dan Kenyamanan terhadap Penggunaan Mobile Payment”, Tahun 2021.<sup>21</sup> Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Dari hasil perhitungan pada path coefficient pada pengujian keamanan mendapatkan original sample 0,331 dengan nilai T-statistic  $3,023 > 1.96$  dengan nilai P value 0.003. Sehingga dapat diartikan bahwa keamanan berpengaruh terhadap mobile payment dengan hasil koefisien jalur sebesar 0,331 yang mengartikan jika terjadi peningkatan keamanan dapat meningkatkan pemakaian mobile payment sebesar 33,1%. Maka didapatkan hasil  $H_1$  yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh terhadap penggunaan mobile payment diterima. Variabel keamanan memiliki hasil yang signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chen & Nath yang meneliti tentang hal yang menentukan pelanggan menggunakan mobile payment di US.
3. Jamaludin Kamarudin, Nursiah, dan Melisa Novianti, “Pengaruh Faktor

---

<sup>21</sup> Sally Lau dan Mochammad Nugraha Reza Pradana, “Pengaruh Keamanan, Kecepatan Transaksi dan Kenyamanan terhadap Penggunaan Mobile Payment,” *Kinerja*18, no. 2 (2021): 288-295, <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>.

Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)”, Tahun 2022.<sup>22</sup> Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Dari hasil perhitungan faktor kemudahan memiliki t-hitung sebesar  $4,143 > 2,024$  t-tabel dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  yang artinya faktor kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Kabupaten Mamuju. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nila Erina dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara faktor kemudahan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan ini disebabkan oleh persepsi nasabah terhadap kemudahan *mobile banking* berbeda-beda di setiap wilayah.

4. Aulia Septiana Shafira, Aris Sunindyo, dan Septian yudha Kusuma, “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRImo Di Kota Semarang”, Tahun 2023.<sup>23</sup> Model analisis data yaitu dengan Model Analisis Linier Berganda, dengan teknik analisis data menggunakan Uji F, Uji Statistik t, dan Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>). Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa keamanan, manfaat dan

---

<sup>22</sup> Jamaludin Kamarudin, Nursiah, dan Melisa Novianti, “Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju),” *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen* 1, no. 2 (2022): 2656-6265, <https://stiemmamuju.e-journal.id/FJIM/article/download/123/63>.

<sup>23</sup> Aulia Septiana Shafira, Aris Sunindyo, dan Septian yudha Kusuma, “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRImo Di Kota Semarang,” *Jurnal Ilmiah Research and Development Student* 1, no. 2 (September 2023): 62-74, <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>.

kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BRImo, namun kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BRImo. Hal ini dibuktikan dengan didapatkan  $t_{hitung} = 29,718 > t_{tabel} = 2,47$  atau signifikansi =  $0,000 < 0,05$ . Maka Kemudahan, keamanan, manfaat dan kepercayaan dari penggunaan BRI *mobile banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Semarang. didapatkan nilai *Adjusted R Squarre* 0,537 atau 53,7%, maka variabel kemudahan, keamanan, manfaat, dan kepercayaan memberi kontribusi pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI *Mobile Banking* sebesar 53,7% dan tersisa 46,3% yang dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

5. Annisa Fitria, Aang Munawar, Pebi Paisal Pratama “Pengaruh Pengguna Internet Banking, Mobile Banking dan SMS banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI”, Tahun 2021.<sup>24</sup> Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Internet Banking (X1) pada tabel 5, mempunyai  $t_{hitung}$  sebesar  $6.161 > t_{tabel}$  1.985 dan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ . Maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  yaitu Internet Banking berpengaruh signifikan secara persial terhadap kepuasan nasabah, maka  $H_1$  dapat diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Internet Banking berpengaruh

---

<sup>24</sup> Annisa Fitria, Aang Munawar dan Pebi Paisal Pratama, “Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI”, Jurnal Informatika Kesatuan 1, no. 1 (Juli 2021): 50, DOI: 10.37641/jikes.v1i1.406.

signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya keberadaan Mobile Banking berpengaruh dalam menciptakan Kepuasan Nasabah.

**Tabel 1.2**

**Persamaan dan Perbedaan**

| <b>No</b> | <b>Nama Peneliti</b>  | <b>Judul Penelitian</b>  | <b>Persamaan</b>  | <b>Perbedaan</b>  |
|-----------|---|--|---|---|
| 1         | Sitti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi, dan Irma Hidayati (2022) | Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualiatas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Penggunaan Mobile Banking | Variabel X nya sama-sama ada variabel Keamanan dan Kenyamanan, untuk variabel Y nya sama-sama terhadap kepuasan nasabah | Variabel X dalam penelitian ini menggunakan empat variabel yang mana X3 dan X4 tidak sama dengan penelitian saya. Untuk objek penelitiannya saya di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan sedangkan pada penelitian ini pada Bank Syariah Indonesia. |

|   |   |  |   |  |
|---|---|--|---|--|
| 2 | Sally Lau dan Mochammad Nugraha Reza Pradana (2021) | Pengaruh Keamanan, Kecepatan Transaksi dan Kenyamanan terhadap Penggunaan Mobile Payment | Variabel X nya sama-sama ada variabel Keamanan dan Kenyamanan | Variabel X dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel yang mana X2 tidak sama dengan penelitian saya dan variabel Y juga tidak sama dengan penelitian saya. Untuk objek penelitiannya saya di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan sedangkan penelitian ini di Kota Batam. |
| 3 | Jamaludin Kamarudin, Nursiah, dan                   | Pengaruh Faktor Kemudahan, dan Keamanan, dan   | Variabel X nya ada variabel Keamanan dan                      | Variabel X dalam penelitian ini menggunakan tiga   |

|   |  |   |   |  |
|---|--|---|---|--|
|   | Melisa<br>Novianti<br>(2022)   | Resiko Terhadap<br>Kepuasan Nasabah<br>Dalam<br>Menggunakan<br>Mobile Banking<br>(Studi Kasus Pada<br>Nasabah BRI<br>Kabupaten<br>Mamuju) | variabel Y nya<br>sama-sama<br>menggunakan<br>variabel kepuasan<br>nasabah                                | variabel yang<br>mana X1 dan X3<br>tidak sama dengan<br>penelitian saya.<br>Untuk objek<br>peelitiannya saya<br>di BMT UGT<br>Nusantara Cabang<br>Pamekasan<br>sedangkan pada<br>penelitian ini<br>menggunakan<br>studi kasus pada<br>nasabah BRI<br>Kabupaten<br>Mamuju |
| 4 | Aulia<br>Septiana<br>Shafira, Aris<br>Sunindyo, dan<br>Septian yudha<br>Kusuma<br>(2023) | Pengaruh<br>Kemudahan,<br>Keamanan,<br>Manfaat, Dan<br>Kepercayaan<br>Terhadap Kepuasan<br>Nasabah Dalam                                  | Variabel X nya<br>ada variabel<br>Keamanan dan<br>Kepercayaan<br>sedangkan<br>variabel Y nya<br>sama-sama | Variabel X dalam<br>penelitian ini<br>menggunakan<br>empat variabel<br>yang mana X1 dan<br>X3 tidak sama<br>dengan penelitian  |

|   |   |   |  |   |
|---|---|---|--|---|
|   |   | Menggunakan BRImo Di Kota Semarang  | menggunakan variabel kepuasan nasabah                          | saya. Produk yang digunakan tidak sama dengan penelitian saya. penelitian ini menggunakan BRImo Di Kota Semarang sedangkan penelitian saya menggunakan Mobile UGT di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan |
| 5 | Annisa Fitria, Aang Munawar, Pebi Paisal Pratama (2021) | Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI | Variabel Y nya sama-sama menggunakan variabel kepuasan nasabah | Variabel X dalam penelitian ini tidak ada yang sama dan objek penelitiannya tidak sama yaitu pada BNI sedangkan   |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  | penelitian saya di<br>BMT UGT<br>Nusantara Cabang<br>Pamekasan |
|--|--|--|--|--|