

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan manusia di era digital sekarang ini seakan tidak bisa lepas dari teknologi, Kemajuan teknologi juga mempengaruhi perubahan pola hidup manusia. Beberapa contoh yang mengalami perubahan akibat dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi antara lain sistem pembayaran. Hal itu disebabkan karena teknologi mempunyai efek yang sifatnya multilier (pengganda), yang artinya kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan di bidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran.<sup>1</sup>

Semakin berkembangnya teknologi informasi, membuat industri perbankan mau tidak mau mengembangkan bisnis dan layanannya mengarah kepada *digital banking* agar kegiatan operasional semakin efisien dan kualitas layanan bank kepada nasabah semakin baik dengan menempatkan teknologi sebagai

---

<sup>1</sup>Ujang Sumarwan, *Prilaku Konsumen*, (Bogor, Penerbit Ghalia Indonesia, 2011), hlm.346.

unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa.<sup>2</sup> Bank Muamalat Indonesia merupakan salah satu bank yang mengeluarkan layanan *mobile banking* untuk memberikan kemudahan transaksi kepada nasabahnya tanpa harus berkunjung dan mengantri di kantor bank ataupun ke ATM.

*Mobile Banking* Muamalat DIN merupakan layanan yang disediakan Bank Muamalat untuk mempermudah nasabah dalam mendapatkan informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan dengan media jaringan internet pada perangkat mobile yang memberikan kepuasan dalam bertransaksi online dengan semakin ditingkatkannya berbagai fitur baru yang sangat bermanfaat baginasabah

Salah satu bagian menarik dari *mobile banking* yakni keragaman fitur-fitur yang dimilikinya sebagai upaya bersaing dengan kompetitornya dan juga mengejar perkembangan teknologi finansial keuangan non perbankan. Fitur-fitur yang merupakan bagian layanan dan produk perbankan melalui aplikasi *mobile banking* menjadi salah satu pertimbangan nasabah untuk

---

<sup>2</sup>Deddy Tri Prasetyo, "Perkembangan teknologi komputer di perbankan" *Blog.pasca.gunadarma.ac.id*. di akses pada 24 april 2021.

menggunakan jasa perbankan tersebut atau tidak.<sup>3</sup> Hasil penelitian Wahyuningsih dan Janah<sup>4</sup> menyatakan bahwa layanan perbankan berbasis internet dan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maulana, Iskandar dan Mailany<sup>5</sup> berkesimpulan bahwa kebermanfaatan dari fitur-fitur *mobile banking* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan jasa perbankan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *marketing* Bank Muamalat, *mobile banking* merupakan fasilitas yang disediakan bank untuk memudahkan nasabah bertransaksi perbankan, seiring dengan berkembangnya teknologi, layanan dan kebiasaan. Pak Akbar mengatakan, sebelum adanya *mobile banking* nasabah Bank Muamalat sudah banyak dan setelah adanya aplikasi *mobile banking* muamalat DIN yang menyasar ke semua segmen mulai dari anak sekolah, mahasiswa, hingga bisnismen. Keberadaan dari

---

<sup>3</sup> Anggit Pragusto Sumarsono, dkk, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Keputusan Bertransaksi Nasabah Pengguna Mobile Banking pada Bank Syariah Mandiri (BSM)”, Jurnal Tabarru’ : Islamic Banking and Finance Volume 3 Nomor 2, November 2020, hlm. 234.

<sup>4</sup>Wahyuningsih, Nining & Nurul Jannah. “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat” Al-Amwal. Vol. 10. No. 2/ 2018.

<sup>5</sup>Maulana, Rian. Iskandar & Masrura Mailany. “Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model” Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi. Vol. 2. No. 2/Oktober 2018.

*mobile banking* ini juga menunjukkan adanya upaya peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh bank. Secara garis besar dengan menggunakan *mobile banking* banyak keuntungan yang dapat dirasakan oleh penggunanya, karena *mobile banking* dapat digunakan dimana saja dan kapan saja selama penggunanya memiliki fasilitas pendukung untuk melakukan layanan tersebut. Layanan *mobile banking* selain memberikan keuntungan bagi nasabah, juga memberikan keuntungan bagi bank. Keuntungan tersebut antara lain penghasilan yang diperoleh dari *free-based income*, biaya transfer, pembelian pulsa dan lain sebagainya. Bank dapat memperoleh keuntungan tersebut dari nasabah yang menggunakan *m-banking* secara terus menerus.<sup>6</sup>

Bagi Bank, khususnya bank Muamalat KCU Palembang sangat penting untuk mengetahui apakah dengan adanya *mobile banking* nasabah sudah merasa puas atau bahkan sebaliknya. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah Bank Muamalat KCU Palembang yang sudah menggunakan aplikasi muamalat *mobile banking* dari awal sejak dimunculkannya aplikasi tersebut yaitu dengan Ardiniansyah, menurutnya menggunakan

---

<sup>6</sup>Wawancara Bapak Akbar Tri Pratama, *Relationship Manager Funding* Bank Muamalat KCU Palembang, 28 April 2021.

aplikasi muamalat mobile banking sangat mempermudah nasabah dalam hal transaksi seperti membayar listrik, membeli pulsa telepon seluler, beliau juga mengatakan dari awal menggunakan aplikasi muamalat *mobile banking* tidak pernah ada kendala hanya saja ketika gangguan dengan jaringan transaksi sedikit tertunda.<sup>7</sup>

Akan tetapi, salah satu nasabah Bank Muamalat KCU Palembang pernah mengalami kendala pada aplikasi muamalat *mobile banking*, ketika akan membuka aplikasi tersebut lupa *password* untuk masuk karena *password* yang digunakan di aplikasi berbeda dengan *password* ATM, sehingga untuk memulihkannya nasabah harus ke bank untuk memperbaiki. Namun, meskipun layanan *mobile banking* yang diterimanya belum sesuai harapannya, ia mengaku tetap merasa puas dan akan menggunakannya kembali karena dengan adanya layanan *mobile banking* ia tidak perlu pergi ke bank untuk melakukan berbagai transaksi bahkan gratis biaya administrasi atas penggunaan *mobile banking* tersebut.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>Wawancara Ardiniansyah, Nasabah Bank Muamalat KCU Palembang, 23 Maret 2021.

<sup>8</sup>Wawancara Mbak Putri Ratna Dewi, Nasabah Bank Muamalat KCU Palembang, 23 Maret 2021.

Sedangkan menurut Efrianto<sup>9</sup> yang merupakan salah satu nasabah Bank Muamalat KCU Palembang, ia mengatakan untuk segi keamanan sangat di percaya karena aplikasi Muamalat DIN sudah menggunakan teknologi *biometric login* atau *auto read OTP*, dan sangat memudahkan untuk login ke aplikasi hanya dengan menggunakan sidik jari atau *fitur face id login* dengan pengenalan wajah, dan dari segi tampilan aplikasi Muamalat DIN masih berwarna ungu hanya saja untuk tampilan saat ini lebih *fresh* dari sebelumnya.

**Tabel 1.1**  
**Nasabah Bank Muamalat KCU Palembang**

No	Tahun	Nasabah Pengguna Mobile Banking
1	2018	1.011 orang
2	2019	1.246 orang
3	2020	1.840 orang

Sumber : Bank Muamalat KCU Palembang

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa pada tahun 2020 jumlah nasabah pengguna *mobile banking* meningkat sebanyak 32,28% dari tahun sebelumnya. Peningkatan ini terjadi seiring dengan dikembangkannya aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN

---

<sup>9</sup>Wawancara Efrianto, Nasabah Bank Muamalat KCU Palembang, 23 Maret 2021.

yang dapat mulai digunakan oleh nasabah pada bulan November 2019. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan mencoba melihat bagaimana pengembangan inovasi produk keuangan dan perbankan syariah dalam rangka untuk mempertahankan kepercayaan dan meningkatkan kepuasan nasabah atau konsumen yang telah ada.

Kepuasan nasabah merupakan kemampuan perusahaan untuk mengenali respon nasabah dalam bentuk perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan- harapannya setelah pemakaian.<sup>10</sup> Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas jasa sangat ditentukan oleh kepuasan nasabah. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya nasabah atau bahkan hilang karena nasabah berpindah ke jasa layanan lain. Hal ini merupakan tantangan besar bagi perusahaan jasa termasuk perbankan dalam membangun citra perusahaan dan memberikan pelayanan yang memuaskan.<sup>11</sup>

Kompetensi yang ketat di dunia perbankan menghadirkan berbagai

---

<sup>10</sup> Nurdin Nurdin, dkk, “Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)”, Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 2 No. 1 Tahun 2020, hlm. 92.

<sup>11</sup> RM Yordan Antanegoro, dkk, “Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah” Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa, (Pascasarjana, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2017)Vol 1(2), hlm.167.

cara untuk memenuhi kepuasan nasabah yaitu dengan memberikan kemudahan penggunaan layanan jasa, menumbuhkan kepercayaan terhadap layanan jasa yang di berikan oleh bank, memberikan inovasi-inovasi produk jasa yang ditawarkan dan memperhatikan kualitas pelayanan yang diharapkan dapat menumbuhkan loyalitas nasabah.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di antaranya yaitu kemudahan dalam penggunaan produk dari bank tersebut. Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya. Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan penggunaan kepada nasabah dalam melakukan transaksi. Kemudahan memiliki arti bahwa nasabah dapat dengan mudah mengakses layanan *mobile banking* tanpa perlu berusaha keras maupun merasa kesulitan. Dengan adanya kemudahan penggunaan dalam layanan *mobile banking*, nasabah dapat melakukan transaksi menjadi lebih cepat dan efisien tanpa terbatas waktu. Sehingga secara tidak langsung, nasabah akan lebih



menghemat biaya dan tenaga karena tidak perlu datang secara langsung ke bank untuk melakukan transaksi.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap*, dari variabel independen (Kemudahan Penggunaan) yang mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Nasabah), yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Research Gap Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah	Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.	1. Yulisa Saptawati 2. Dahlia Br Ginting dan Meida Riana Marlina
	Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah	1. Rafelito Octa Putra Utama
	Kemudahan Penggunaan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.	1. Anggit Pragusto Sumarsono, Mhd Handika Surbakti, Nurul Huda, dan Nova Rini

Sumber : dikumpul dari berbagai sumber, 2020.

Penelitian Yulisa Satawati<sup>12</sup> menunjukkan hasil bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dahlia Br Ginting<sup>13</sup> dan Meida Riana Marlina yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Rafelito Octa Putra<sup>14</sup> Utama menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dan hasil penelitian Satria Abdi, PratamaYudha, Rois Arifin, dan M. Hufron<sup>15</sup> menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian yang di lakukan oleh Anggit Pragusto Sumarsono, Mhd Handika Surbakti, Nurul Huda, dan Nova Rini<sup>16</sup> menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak menunjukkan

---

<sup>12</sup>Yulisa Satawati, “*Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba*” Skripsi, 2018, hlm.75.

<sup>13</sup>Dahlia Br Ginting dan Meida Riana Marlina “*Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filling*”, Jurnal Media Informatika Vol.16 No.1 (2017), hlm. 7.

<sup>14</sup>Rafelito Octa Putra, “*Pengaruh Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan Dan Biaya Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Aplikasi Onlino Trading Pada PT Fac Sekuritas Indonesia*”, Skripsi, .2020, hlm. 18.

<sup>15</sup>Satria Abdi PratamaYudha, dkk. “*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan,Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Food*” e-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen, 2019. hlm. 84.

<sup>16</sup>Anggit Pragusto Sumarsono, *Op. Cit.*, 2020, hlm. 239.

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Selain kemudahan penggunaan, Kepercayaan jasa layanan perbankan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Kepercayaan jasa layanan juga bisa menjadi penunjang atas kepuasan yang telah di berikan pihak bank atas pelayanan sebagai bentuk untuk kepuasan Nasabah. Selain dari kualitas pelayanan faktor kepercayaan merupakan faktor penting, karena tanpa kepercayaan maka masyarakat tidak akan menyimpan dananya di bank. Kepercayaan merupakan landasan untuk hubungan yang sukses dan langgeng dengan pelanggan dibangun ketika penyedia layanan tertarik dalam memuaskan kebutuhan pelanggan, dan menyediakan produk dan jasa yang menciptakan nilai pelanggan.<sup>17</sup>

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap*, dari variabel independen (Kepercayaan) yang mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Nasabah), yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Research Gap Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah**

	Hasil Penelitian	Peneliti
	Kepercayaan berpengaruh	1. Ni Putu Lenny

---

<sup>17</sup>Heri Setiawan, “Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking”, Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol. 20, No. 3 September 2016, hlm. 520.

Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah	positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Pratiwi dan Ni Ketut Seminari
	Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah.	1. Aditya wardhana 2. Heri Setiawan 3. Tryas Chasbiandani
	Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	1. Nurdin Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani Nurfitriani, dan Abdul jalil

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2020.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu Lenny Pratiwi dan Ni Ketut Seminari<sup>18</sup> menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan penelitian yang dilakukan oleh Aditya wardhana<sup>19</sup>, Heri Setiawan<sup>20</sup> dan Tryas Chasbiandani<sup>21</sup> menunjukkan hasil bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nurdin Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani Nurfitriani, dan Abdul jali<sup>22</sup> menunjukkan hasil bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

<sup>18</sup>Ni Putu Lenny Pratiwi dan Ni Ketut Seminari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah”, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 5, 2015, hlm.1422.

<sup>19</sup>Aditya Wardhana, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (MBanking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia”. DeReMa Jurnal Manajemen. Vol. 10, No. 2,2015, hlm. 273-284.

<sup>20</sup>Heri Setiawan, *Op. Cit.*, hlm. 525

<sup>21</sup>Tryas Chasbiandani, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking”, Jurnal Manajemen dan Bisnis MEDIA EKONOMI, Vol . XIX No 1 Januari 2019.hlm.219.

<sup>22</sup>Nurdin Nurdin, dkk, *Op. Cit.*, hlm. 102.

nasabah. Tentunya jika nasabah sudah percaya dengan jasa layanan perbankan, nasabah pasti akan membutuhkan perubahan agar tidak merasa bosan dengan produk yg ia gunakan, maka sudah menjadi tugas bank memberikan pelayanan yang prima dengan terus melakukan perubahan, maka inovasi menjadi hal penting dalam industri perbankan.

Dengan adanya persaingan yang ketat antara bank maka terjadi perubahan dalam bisnis perbankan. Perubahan ini di sebabkan adanya perubahan permintaan pelayanan dari nasabah, perubahan teknologi, dan adanya pesaing baik dari antara bank maupun dari perusahaan keuangan non bank lainnya yang mengharuskan bank mengembangkan strategi pertahanan untuk menghindari kehilangan nasabah. Kondisi ini memicu bank untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabahnya dan salah satunya yaitu dengan berinovasi memberikan perubahan-perubahan yang bisa membuat nasabah merasa yakin dan puas bertransaksi menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN.

Sebagai upaya menjawab tantangan perkembangan teknologi digital, melakukan inovasi berupa pelayanan digital yang prima menjadi hal penting. Mengagas inovasi dan layanan yang

prima melalui *mobile banking* merupakan salah satu yang menjadi prioritas dari Bank Muamalat. Maka dari itu bank syariah yang mau mengembangkan inovasi produk dan layanan yang akan mampu bertahan dari sengitnya persaingan usaha di lembaga keuangan, serta yang akan mampu mempertahankan nasabahnya yang sudah ada sebelumnya, serta mampu mewujudkan harapan-harapan dan kebutuhan konsumen atau nasabahnya, Karena kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya.

Dengan demikian perusahaan tersebut memiliki peluang lebih besar untuk tumbuh dan berkembang dalam jangka panjang dibanding perusahaan perusahaan lain yang hanya mengutamakan keuntungan semata tanpa menjaga dan mempertahankan kualitas produk dan jasa yang dihasilkannya. Jadi bank syariah bertugas lebih keras dalam mewujudkan produk dan jasa yang berkualitas serta melakukan pengembangan inovasi produk secara terus menerus.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap*, dari variabel independen (Inovasi) yang

mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Nasabah), yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Research Gap Inovasi terhadap Kepuasan Nasabah**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Inovasi Terhadap Kepuasan Nasabah	Inovasi berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.	1. RM Yordan Antanegoro, Djasuro Surya, dan Fauzi Sanusi
	Inovasi berpengaruh Signifikan dan Positif terhadap Kepuasan Nasabah.	1. Muhammad Ryan Fauzi, dan Kastawan Mandala 2. Woro Sasmiyarsi dan Vina Meliana
	Inovasi berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah	1. Indra Syafii dan Bunga Aditi

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2020

Penelitian RM Yordan Antanegoro, Djasuro Surya, Fauzi Sanusi,<sup>23</sup> menunjukkan bahwa inovasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Muhammad Ryan Fauzi, Kastawan Mandala<sup>24</sup> dan Woro Sasmiyarsi, dan Vina Meliana<sup>25</sup> menunjukkan bahwa inovasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh

<sup>23</sup>RM Yordan Antanegoro, dkk, *loc. Cit.*, hlm. 167.

<sup>24</sup> Muhammad Ryan Fauzi, dan Kastawan Mandala, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan", E-Jurnal Manajemen, Vol. 8, No. 11, 2019, hlm. 6741.

<sup>25</sup>Woro Sasmiyarsi, dan Vina Meliana, "Pengaruh Inovasi Proses T-Cash Tap Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel", Jurnal Bisnis dan Komunikasi Kalbisocio, Volume 6, No. 1 Februari 2019, hlm..60.



Indra Syafii , dan Bunga Aditi<sup>26</sup> menunjukkan bahwa inovasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian di atas dan didukung oleh adanya *research gap* dari penelitian-penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Sehingga berdasarkan penjelasan di atas maka penulis mengangkat judul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Muamalat DIN pada Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Palembang”**

## **B. Batasan Masalah**

Pembatasan masalah perlu dilakukan agar pembahasan dalam penelitian ini tidak terlalu luas dan lebih fokus. Sehingga penulis membatasi pembahasan pada pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan dan inovasi terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN.

---

<sup>26</sup> Indra Syafii, dan Bunga Aditi, “Analisis Inovasi Produk, Proses dan Administrasi terhadap Kepuasan Nasabah melalui Implementasi Sistem Pembayaran yang Efektif dan Efisien dalam Mendukung Gerakan Nasional Non Tunai di Indonesia”, Jurnal Ilman, Vol. 5, No. 2, September 2017, hlm. 48.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas di atas, maka dapat dirumuskan pokok rumusan masalah, yang menarik untuk dikaji dan dianalisis, antara lain :

1. Apakah Kemudahan penggunaan, Kepercayaan dan Inovasi berpengaruh parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Palembang ?
2. Apakah Kemudahan penggunaan, Kepercayaan dan Inovasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Palembang ?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas penelitian mengenai pengaruh manfaat, kepercayaan, kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan penggunaan, Kepercayaan dan Inovasi secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Palembang.

2. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan penggunaan, Kepercayaan dan Inovasi secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Palembang.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penulisan ini diharapkan mampu memberikan manfaat diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan dan dapat menjadi alat untuk mentransformasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini berfokus di Bank Muamalat KCU Palembang sebagai objek penelitian, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah pengetahuan serta menjadi acuan bagi pihak perusahaan dalam mengambil keputusan khususnya di bidang pemasaran untuk melakukan strategi promosi ke depannya agar dapat lebih menarik nasabah dalam bertransaksi menggunakan aplikasi

*mobile banking*, dan diharapkan dapat membantu pihak bank, khususnya Bank Muamalat KCU Palembang untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

### 3. Manfaat Penulis

Bagi penulis sendiri penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan ilmu perbankan pada umumnya, terkhusus bagi Program S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan berguna untuk memberikan gambaran yang jelas dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, susunan sistematis skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

## **BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Bab ini berisi penjelasan beberapa teori dari berbagai sumber-sumber referensi buku ataupun jurnal yang relevan dengan masalah yang diteliti, penelitian sebelumnya yang menjadi landasan penulis untuk melakukan penelitian ini, kerangka teori serta hipotesis penelitian yang akan diuji.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, sumber dan jenis data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, variabel-variabel penelitian, teknik pengumpulan data (uji asumsi klasik dan uji pengaruh mediasi).

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini meliputi objek penelitian, karakteristik responden, data deskriptif, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari bab terakhir, kesimpulan tersebut menunjukkan hipotesis yang didukung dan tidak didukung oleh data. Serta saran sebagai masukan bagi perkembangan kemajuan Bank Muamalat Indonesia.