

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tren digitalisasi bergerak demikian pesat dan terus mengubah cara menjalani hidup dan berbisnis. Tidak terkecuali industri perbankan. Pesatnya perkembangan teknologi informasi mengharuskan para pemangku kepentingan dalam dunia usaha untuk melakukan penyesuaian dalam merancang, membangun, dan menerapkan strategi bisnisnya. Penyesuaian tersebut hendaknya dilakukan dengan cepat, tepat sasaran, serta patuh hukum dan peraturan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum dan selanjutnya Bank Indonesia menyusul Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik. Dalam POJK 12 Tahun 2018, diberitakan bahwa bank diperbolehkan membuka rekening secara digital. POJK ini mengeluarkan persyaratan bank penyelenggara, permohonan persetujuan, implementasi penyelenggaraan perbankan, dan manajemen risiko.¹

Pemanfaatan teknologi informasi bagi industri perbankan menjadi nilai tambah dalam pelayanan yang diberikan perbankan, karena dapat memberikan pilihan layanan tambahan kepada para nasabahnya. Namun pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia perbankan juga berpotensi adanya resiko kejahatan elektronik (*cyber-crime*) yang dilakukan oleh orang yang tidak bertanggung jawab.²

Bank Sumsel Babel melakukan berbagai inisiatif dalam menghadapi situasi persaingan perbankan yang kian kompetitif yaitu diantaranya peningkatan sinergi dengan para stakeholder melalui penyaluran kredit yang produktif, pengembangan teknologi informasi yang dapat berkontribusi terhadap kinerja Bank Sumsel Babel serta telah melakukan restrukturisasi organisasi agar mampu mendorong peningkatan kinerja usaha bank, sistem manajemen yang terstandarisasi dan pengembangan organisasi bank yang

¹Batara M Simatupang, *Perbankan Digital Menuju Bank 4.0* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2021) Hal 22.

²Boma Jonaldy Tanjung And Irwansyah Catur Nugraha, 'Pengaruh Kemudahan Perbankan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah', *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1.1 (2022), 70–81.

fleksibel dan adaptif terhadap perubahan lingkungan usaha bank dewasa ini.³ Dengan meningkatnya kontribusi kinerja yang dilakukan oleh Bank Sumsel Babel akan semakin menunjukkan tingkat keberhasilannya, yakni dengan meningkatnya jumlah nasabah setiap tahun baik pada produk tabungan konvensional maupun produk tabungan syariah. Peningkatan tersebut akan terus terjadi apabila Bank Sumsel Babel selalu meningkatkan kinerja untuk terus tumbuh positif melayani kebutuhan nasabah.

Tabel 1. 1

Data Jumlah Nasabah Produk Tabungan Konvensional Tahun 2019 - 2022

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	965.618
2020	1.076.001
2021	1.079.847
2022	1.159.605

Sumber : Laporan Tahunan PT Bank Sumsel Babel Tahun 2022

Tabel 1. 2

Data Jumlah Nasabah Produk Tabungan iB Tahun 2019 – 2022

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	195.189
2020	238.422
2021	271.970
2022	326.136

Sumber : Laporan Tahunan PT Bank Sumsel Babel Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas terjadinya peningkatan jumlah nasabah Bank Sumsel Babel dari tahun 2018 hingga 2021 baik nasabah tabungan konvensional maupun syariah. Jumlah nasabah tabungan konvensional pada tahun 2022 sebanyak 1.159.605 nasabah meningkat 7,39% dibandingkan tahun 2021. Sedangkan jumlah nasabah tabungan iB pada tahun 2022 adalah sebanyak 326.136 nasabah meningkat 19,92% dibandingkan tahun 2021.⁴

Adanya pandemi covid-19 pada tahun 2020 membuat Bank Sumsel Babel mengembangkan layanan yang berorientasi pada kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi. Pada 23 April 2022 Bank Sumsel Babel

³PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung, ‘Laporan Tahunan 2022: Sinergi Lebih Kuat Menjadi Lebih Hebat *Stronger Synergy, Be Extraordinary*’, 2022, 1–814.

⁴PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung, ‘Laporan Tahunan 2022: Sinergi Lebih Kuat Menjadi Lebih Hebat *Stronger Synergy, Be Extraordinary*’.

menghadirkan kemudahan kepada bakal calon nasabah dengan meluncurkan aplikasi *Customer On Boarding* BSB yang semakin mudah membuka tabungan secara virtual. Serta berbagai fitur terbaru transaksi mobile banking dan transaksi digital di Bank Sumsel Babel.⁵ Aplikasi *Customer On Boarding* (COB) merupakan aplikasi yang mempermudah calon nasabah Bank Sumsel Babel untuk dapat membuat akun dan nomor rekening baru di Bank Sumsel Babel secara online tanpa harus datang ke kantor.

Tabel 1. 3

Data Jumlah Nasabah Yang Telah Melakukan Pendaftaran Melalui Aplikasi Customer On Boarding Pada Bulan April 2022 – Oktober 2023

Jenis Tabungan	Jumlah Nasabah
Konvensional	419
Syariah	132
Total	551

Sumber : Hasil wawancara dengan pihak bagian supervisor COB, 2023

Jumlah nasabah ditahun awal peluncuran aplikasi yaitu pada bulan April – Desember 2022 hanya sebanyak 32 nasabah. Hal tersebut juga diyakini karena diawal peluncuran aplikasi tersebut ada promo untuk para masyarakat yang membuka tabungan melalui aplikasi *Customer On Boarding* yaitu akan mendapatkan *cashback*. Namun adanya aplikasi tersebut masih belum dapat mempengaruhi kenaikan jumlah nasabah Bank Sumsel Babel.⁶

Untuk menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* BSB seorang nasabah biasanya dipengaruhi oleh persepsi nasabah mengenai kemudahan dan masalah keamanan. Kemudahan didefinisikan sebagai suatu tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha apapun (*free of effort*).⁷ Dengan demikian persepsi mengenai kemudahan ini merujuk pada keyakinan individu bahwa sistem teknologi informasi yang akan digunakan tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar, pada saat digunakan. Apabila layanan

⁵PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung, ‘Laporan Tahunan 2022: Sinergi Lebih Kuat Menjadi Lebih Hebat *Stronger Synergy, Be Extraordinary*’.

⁶Desi (Pegawai Bank Sumsel Babel Kantor Pusat Palembang bagian Supervisor *Customer On Boarding* (COB)), Wawancara penelitian, 15 November 2023.

⁷Fred D. Davis, ‘*Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology*’, *Mis Quarterly: Management Information Systems*, 13.3 (1989), 319–339.

tersebut merepotkan nasabah dengan susahny akan pemahaman prosedur, maka keputusan nasabah menggunakan layanan tersebut dapat berkurang.

Kemudahan yang dapat dirasakan calon nasabah yang menggunakan layanan aplikasi ini adalah dimana calon nasabah dapat melakukan registrasi dan pembukaan rekening dengan menggunakan *smartphone*. Calon nasabah Bank Sumsel Babel dapat melakukan registrasi online melalui Aplikasi *Customer On Boarding (COB)* lalu diverifikasi melalui *video call* oleh *call agent* Bank Sumsel Babel.⁸ Namun adanya kemudahan tersebut masih terdapat kendala karena menurut hasil wawancara peneliti dengan salah satu pegawai Bank Sumsel Babel Kantor Pusat Palembang menjelaskan bahwa apabila terjadi gangguan pada penyimpanan perekaman video verifikasi nasabah dapat membuat nasabah gagal membuka rekening tersebut. Lebih lanjut pihak bank menjelaskan bahwa apabila jaringan atau koneksi internet nasabah saat melakukan panggilan video untuk verifikasi tidak stabil juga dapat mempengaruhi proses pembukaan rekening tersebut.⁹

Selain adanya faktor kemudahan, faktor keamanan juga merupakan bagian yang penting dalam menentukan keputusan dan kepuasan nasabah terhadap suatu produk layanan bank. Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Saat ini semakin banyak lagi masalah keamanan yang ditemui. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin. Dengan tingkat keamanan yang baik maka akan menumbuhkan rasa percaya pengguna karena konsumen merasa terjamin privasi mereka selalu terjaga sesuai harapan.¹⁰

Bank Sumsel Babel telah membentuk Unit Kerja IT *Security* yang bertugas untuk memastikan keamanan data dan privasi nasabah, serta menjaga keamanan transaksi nasabah. Pemberian sanksi tegas diterapkan mulai dari teguran lisan, tertulis, hingga sanksi diberhentikan sebagai

⁸ Infobanknews, “Rilis Cob Dan Fitur Baru Mobile Banking, Bank Sumsel Babel Mudahkan Nasabah”. <https://infobanknews.com/Rilis-Cob-Dan-Fitur-Baru-Mobile-Banking-Bank-Sumsel-Babel-Mudahkan-Nasabah/> (Diakses Pada 03 Oktober 2023 Pukul 20:43 Wib)

⁹Desi (Pegawai Bank Sumsel Babel Kantor Pusat Palembang bagian Supervisor *Customer On Boarding (COB)*), Wawancara penelitian, 15 November 2023.

¹⁰Budi Rahardjo, Keamanan Informasi & Jaringan (Bandung: PT Insan Indonesia, 2017) Hal

pegawai jika terjadi pelanggaran berupa hilangnya privasi nasabah ataupun penyalahgunaan data nasabah oleh pegawai internal perusahaan.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan saudari Yanti salah satu nasabah Bank Sumsel Babel, peneliti bertanya mengenai aplikasi *Customer On Boarding* dia berpendapat bahwa :

“Justru saya baru tau kalau Bank Sumsel Babel memiliki aplikasi tersebut, tapi yang saya pikirkan aplikasi tersebut kan masih tergolong aplikasi baru nah untuk keamanan datanya apa sudah terjamin apalagi kan data untuk pembukaan rekening yang dipakai adalah data penting yang cukup bahaya apabila berada ditangan pihak yang tidak bertanggung jawab karena tergolong aplikasi baru saya masih khawatir untuk menggunakan aplikasi tersebut.”¹¹

Penjelasan dari saudari Yanti, menjelaskan bahwa aplikasi *Customer On Boarding* masih ditakutkan tidak aman dari resiko kejahatan elektronik yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab karena aplikasi *Customer On Boarding* yang baru dirilis pada tahun 2022 sehingga untuk keamanannya masih diragukan.

Selama tahun 2022, terdapat sebanyak 18.245 pengaduan nasabah yang masuk. Bank Sumsel Babel berupaya menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan nasabah secara cepat dan akurat. Namun, apabila nasabah merasa solusi penyelesaian yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel tidak sesuai harapan, maka Bank secara terbuka mempersilahkan nasabah untuk melanjutkan proses penyelesaian melalui layanan mediasi Bank Indonesia, OJK ataupun Lembaga Penyelesaian Sengketa.¹²

Seperti halnya dengan adanya persepsi nasabah mengenai kemudahan dan masalah keamanan yang muncul yang akan dihadapi dalam pengambilan keputusan nasabah terhadap aplikasi tersebut. Keputusan menggunakan adalah suatu keputusan yang diambil nasabah dalam menggunakan suatu layanan dengan melalui berbagai pertimbangan, seperti pertimbangan fisik, emosional, rasional, praktikan, interpersonal, serta struktural.¹³

¹¹Yanti (Nasabah Bank Sumsel Babel), Wawancara Pribadi, 3 Oktober 2023

¹²PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung, ‘Laporan Tahunan 2022: Sinergi Lebih Kuat Menjadi Lebih Hebat *Stronger Synergy, Be Extraordinary*’.

¹³Mohammad Rokibul Kabir, ‘*Factors Influencing The Usage Of Mobile Banking : Incident From A Developing World Review Of Business Research Factors Influencing The Usage Of Mobile*

Adanya keputusan nasabah akan muncul perasaan puas atau tidak nasabah terhadap keputusan yang telah di ambil. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.¹⁴ Kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi Bank Sumsel Babel, terutama untuk pelayanan dalam hal aplikasi COB yang diberikan bank untuk para calon nasabahnya.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan masalah dilapangan, mengidentifikasi adanya *research gap* dari variabel independen yang mempengaruhi keputusan nasabah dan kepuasan nasabah, sebagai berikut :

Tabel 1. 4
Research Gap Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah

Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah	Peneliti	Hasil Penelitian
	Arif Pribadi dan Rachmat Gunawan (2020) ¹⁵	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap keputusan nasabah.
Fitri Rizki Alifia (2016) ¹⁶	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.	

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2023

Pengaruh kemudahan terhadap keputusan nasabah yang dilakukan oleh Arif Pribadi dan Rachmat Gunawan menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitri Rizki Alifia yang menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif antara kemudahan terhadap keputusan nasabah.

Banking : Incident From A Developing Country’, *World Review Of Business Research*, 3.April (2017), 96–114.

¹⁴Philip Kotler Dan Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Ke 12* (Jakarta: Erlangga, 2017) Hal 196.

¹⁵Arif Pribadi And Rachmat Gunawan, ‘Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus BRI Syariah Pusat)’, *Jurnal Visionida*, 6.2 (2020), 64–71.

¹⁶Alifia, Fitri Rizki. *Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan Internet Banking Nasabah Bank BCA Di Surabaya*. Skripsi, Surabaya : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas (2016)

Tabel 1. 5**Research Gap Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah**

	Peneliti	Hasil penelitian
Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah	Darmeinis dan Yenny (2022) ¹⁷	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah.
	Andi Mawardi dan Hasmawaty A.R (2021) ¹⁸	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2023

Pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan oleh Darmeinis dan Yenny menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Andi Mawardi dan Hasmawaty A.R yang menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif antara kemudahan terhadap kepuasan nasabah

Tabel 1. 6**Research Gap Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah**

	Peneliti	Hasil penelitian
Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah	Novela Rizki Lestari (2018) ¹⁹	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masalah keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah.
	Moh. Faqih Afghani dan Emma Yulianti (2017) ²⁰	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

¹⁷Darmeinis And Yenny. “Pengaruh Kemudahan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Suryopranoto”. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Parawisata Dan Perhotelan*, 1.1 (2022), 88 – 95.

¹⁸Andi Mawardi And Hasmawaty A.R., ‘Pengaruh Pelayanan Digital Dan Pelayanan Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih’, *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2.3 (2021), 126–137 .

¹⁹Novela Rizki Lestari And Basuki Rachmat, ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menggunakan Internet Banking Nasabah Bank BRI Di Surabaya’, *Journal Of Business & Banking*, 8.1 (2018), 141–155.

²⁰ Moh Faqih Afghani And Emma Yulianti, ‘Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Persepsi Risiko, Serta Kesadaran Nasabah Terhadap Adopsi E-Banking Di Bank BRI Surabaya’, *Journal Of Business & Banking*, 6.1 (2017), 113–128.

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2023

Pengaruh keamanan terhadap keputusan nasabah yang dilakukan oleh Novela Rizki Lestari menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Moh. Faqih Afghani dan Emma Yulianti yang menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif antara keamanan terhadap keputusan nasabah.

Tabel 1. 7
Research Gap Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah

	Peneliti	Hasil penelitian
Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Surahman Pujianto (2019) ²¹	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
	Andi Mawardi dan Hasmawaty A.R (2021) ²²	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah .

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2023

Pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan oleh Surahman Pujianto menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Andi Mawardi dan Hasmawaty A.R yang menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif antara keamanan terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan *research gap* tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi *Customer On Boarding* Pada Bank Sumsel Babel Kantor Pusat Palembang Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.**

²¹ Surahman Pujianto, ‘Pengaruh Responsiveness, Ease Of Use, Reliability, Convenience, Fulfillment, Dan Security And Privacy Terhadap Customer Satisfaction Mandiri Mobile’, *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 20.2 (2019), 149–154.

²² Andi Mawardi And Hasmawaty A.R., ‘Pengaruh Pelayanan Digital Dan Pelayanan Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih’, *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sdm*, 2.3 (2021), 126–137 .

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

- 1 Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* ?
- 2 Bagaimana pengaruh keamanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* ?
- 3 Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding*?
- 4 Bagaimana pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* ?
- 5 Bagaimana pengaruh kepuasan nasabah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* ?
- 6 Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening ?
- 7 Bagaimana pengaruh keamanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1 Untuk menganalisis pengaruh kemudahan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding*..
- 2 Untuk menganalisis pengaruh keamanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding*
- 3 Untuk menganalisis pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding*.
- 4 Untuk menganalisis pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding*.
- 5 Untuk menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding*.
- 6 Untuk menganalisis pengaruh kemudahan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.

- 7 Untuk menganalisis pengaruh keamanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening .

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh bagi beberapa pihak dari penelitian mengenai Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Aplikasi *Customer On Boarding* Pada Bank Sumsel Babel Kantor Pusat Palembang Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening, antara lain :

1. Secara teoritis

- a. Bagi akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta bermanfaat bagi para pembaca terutama mahasiswa dan civitas akademika yang dapat dijadikan referensi untuk perbandingan objek penelitian yang sama.

- b. Bagi penulis

Penelitian dapat dijadikan sebagai sarana untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama menempuh perkuliahan pada Prodi Perbankan Syariah serta sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi dari UIN Raden Fatah Palembang.

2. Secara praktis

- a. Bagi Bank Sumsel Babel

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebagai bahan masukan serta informasi mengenai kepuasan nasabah menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* Bank Sumsel Babel serta dapat memperkenalkan kepada masyarakat layanan terbaru yang dimiliki oleh Bank Sumsel Babel.

- b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi secara umum kepada masyarakat tentang layanan aplikasi *Customer On Boarding* Bank Sumsel Babel sehingga dapat menjadi bahan masukan saat akan menggunakan aplikasi tersebut.