

**EFEKTIVITAS MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN NASABAH MUAMALAT CABANG PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**IAIN PALOPO**  
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**  
**TAHUN 2021**

## **EFEKTIVITAS MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH MUAMALAT CABANG PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



1. Ilham, S. Ag, M.A
2. Dr. Fasiha, M. EI

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
TAHUN 2021**

## **HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andi Sari Ulan  
Nim 16 0402 0183  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : “Efektivitas Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi atau dipublikasi dari karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya selain kutipan yang ditunjukan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya sendiri.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 02 Mei 2021

Yang membuat pernyataan,

**Andi Sari Ulan**  
**NIM.16 0402 0183**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Efektivitas Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo yang ditulis oleh Andi Sari Ulan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0183, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Jumat tanggal 30 April tahun 2021 telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Pengaji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE.).

Palopo, 02 Mei 2021

### TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M.
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., MA.
3. Dr.mahadin Saleh
4. Nurdin batjo. M.Si.
5. Ilham, S.,Ag,M.A
6. Dr. Fasiha, M.EI

Ketua Sidang

()

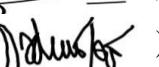
Sekretaris Sidang

()

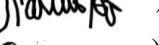
Pengaji I

()

Pengaji II

()

Pembimbing I

()

Pembimbing II

()

IAIN PALOPO  
Mengetahui

a.n. Rektor IAIN Palopo

Ketua Program Studi

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Perbankan Syariah



Dr. Hj. Ramlah M, M.M.

NIP. 196102081994032001



Hendra Safri, SE., M.M.

NIP. 1998610202015031001

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَآصْحَابِهِ  
أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدَ

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan ini meskipun dalam bentuk yang sederhana, guna melengkapi persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Salam dan Shalawat senantiasa dicurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan masukan, bimbingan, petunjuk-petunjuk, dan dorongan dari berbagai pihak yang kesemuanya ini sangat membantu penulis dalam rangka menyusun skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

Terima kasih untuk kedua orang tua tercinta ayahanda Andi Kamaruddin dan ibunda Andi Besse yang telah melahirkan dan membesarkan penulis, merawat dengan penuh kasih sayang yang tak kenal putus asa sehingga penulis mampu menuntut ilmu hingga saat ini, serta dukungan baik moril maupun materi hingga penulis mampu bertahan hingga menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Dr. Abdul Pirol M.Ag., selaku Rektor IAIN Palopo, Dr. H. Muammar Arafat, S.H.,M.H. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E.,M.M selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Dr. Muhaemin, M.A. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Dr. Hj. Ramlah Makkulase, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Muhammad Ruslan Abdullah, S.E.,M.A., selaku Wakil Dekan Bidang

Akademik, Tadjuddin, S.E., M.Ak., CA., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Takdir, S.H M.H., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Hendra Safitri, S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah, dan Muzzayyana Jabani, ST.MM. selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah.

3. Hendra Safri, S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah beserta para dosen, asisten dosen Prodi Ekonomi Syariah yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Ekonomi Syariah.
4. Ilham, S.Ag, MA., selaku pembimbing I dan Dr. Fasiha, M.EI, selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan di IAIN Palopo dan khususnya pada saat menyusun skripsi ini.
5. Dr. Mahadin Saleh dan Nurdin Batjo.M.Si selaku penguji I dan penguji II yang telah banyak memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini
6. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo Madehang, S.Ag.,M.Ag., beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literature untuk keperluan studi kepustakaan dalam menyusun skripsi ini dan seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang membantu kelancaran pengurusan berkas-berkas skripsi ini sampai meraih gelas SE.
7. Hendra Safri, SE., M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik.
8. Kepada semua sahabat JOFISA yang turut andil dalam penyusunan skripsi ini, yang juga banyak memberi masukan melengkapi data-data dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Khususnya keluarga besar Andi Nizarah Batari Luwu dan Lin Maryanti yang telah senantiasa memberikan tempat tinggal di palopo kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Kepada kanda ilham, Andi siti nurbaya dan sahabat saya nurul insani makmur yang selalu memberikan masukkan dan tanggapan kepada penulis selama mengerjakan skripsi

11. Kepada semua temen seperjuangan mahasiswa program studi perbankan syariah IAIN palopo angkatan 2016 ( khususnya kelas A) yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

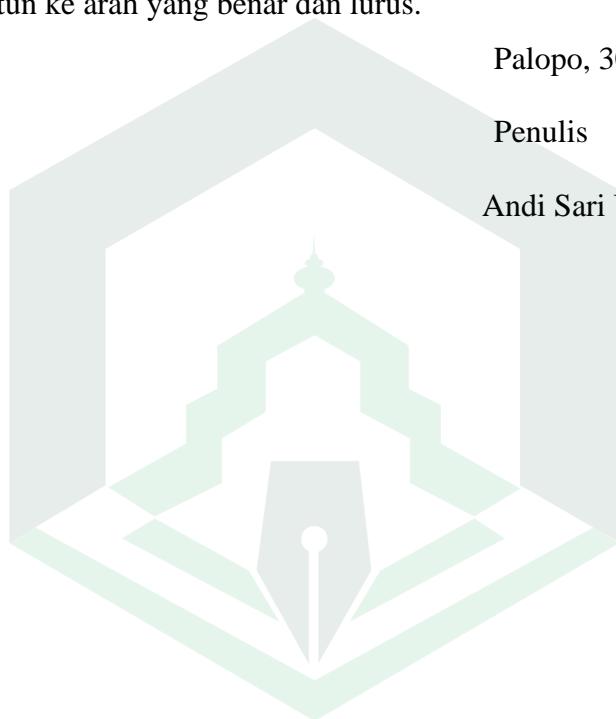
Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan.Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun sangat diharapkan.

Akhir penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat dan semoga Allah SWT menuntun ke arah yang benar dan lurus.

Palopo, 30 November 2020

Penulis

Andi Sari Ulan



**IAIN PALOPO**

## **PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN**

### **A. Transliterasi Arab-Latin**

Transliterasi yang dipergunakan mengacu pada SKB antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I., masing-masing Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987, dengan beberapa adaptasi.

#### **1. Konsonan**

Transliterasinya huruf Arab ke dalam huruf Latin sebagai berikut:

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (bunyi)	Simbol	Nama (bunyi)
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ş	es dengan titik di atas
ج	Ja	J	Je
ح	Ha	ჰ	ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	ڙ	Zet dengan titik di atas
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ڦ	es dengan titik di bawah
ض	Dad	ڏ	de dengan titik di bawah
ط	Ta	ڦ	te dengan titik di bawah

ظ	Za	ڙ	zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Ga	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ham	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun, jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vocal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (bunyi)	Simbol	Nama (bunyi)
ـ	<i>Fathah</i>	A	A
ـ	<i>Kasrah</i>	I	I
ـ	<i>Dhammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (bunyi)	Simbol	Nama (bunyi)
فَ	Fathah dan ya	Ai	a dan i
كَ	Kasrah dan waw	Au	a dan u

Contoh :

كِيفٌ	: <i>kaifa</i>	BUKAN	<i>Kayfa</i>
هُولَاءِ	: <i> haula</i>	BUKAN	<i>Hawla</i>
كَلَّا			

### 3. Penulisan Alif Lam

Artikel atau kata sandang yang dilambangkan dengan huruf *الـ*(*alif lamma'arifah*) ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contohnya:

سَمْشِلٌ : *al-syamsu* (bukan: *asy-syamsu*)

زَلْزَالٌ : *al-zalzalah* (bukan: *az-zalzalah*)

فَسْلَفٌ : *al-falsalah*

بِلَادٌ : *al-bilādu*

#### 4. *Maddah*

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Aksara Arab		Aksara Latin	
Harakat huruf	Nama (bunyi)	Simbol	Nama (bunyi)
فَاتْحَةٌ وَّ	<i>Fathah dan alif,</i>	<i>Ā</i>	a dan garis di atas
	<i>fathah dan waw</i>		
كَسْرَةٌ يَّ	<i>Kasrah dan ya</i>	<i>ī</i>	i dan garis di atas
دَحْمَمَةٌ يَّ	<i>Dhammah dan ya</i>	<i>ū</i>	u dan garis di atas

Contoh:

مَا : mâtâ  
رَامَةٌ : ramâ  
يَامُوتُ : yamûtu

#### 5. *Ta marbûtah*

Transliterasi untuk *ta marbûtah* ada dua, yaitu: *ta marbûtah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, *dan dhammah*, transliterasinya adalah (t). Sedangkan *ta marbûtah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h). Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbûtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tamarbûtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

#### 6. *Syaddah (tasydid)*

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (◎), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّا : *rabbanâ*

نَاجِجَانَةً : *najjaânâ*

الْحَقُّ

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْعِمَامَةُ

الْعِمَامَةُ : *al-hajj*

الْعِمَامَةُ : *nu 'ima*

الْعِدْوَنُ : *'aduwun*

Contoh:

أَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘aliyy atau ‘aly)

أَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘arabiyy atau ‘araby)

## 7. *Hamzah*

# IAIN PALOPO

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contohnya:

تَمْرُونَ : *ta'murûna*

الْنَّوْعُ : *al-nau'*

الْسَّعِيْنُ : *syai'un*

الْعَيْنُ

الْشِّنْ

## 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Hadis*, *Sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Dikecualikan dari pembakuan kata dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kata al-Qur'an. Dalam KBBI, dipergunakan kata Alquran, namun dalam penulisan naskah ilmiah dipergunakan sesuai asal teks Arabnya yaitu al-Qur'an, dengan huruf a setelah apostrof tanpa tanda panjang, kecuali ia merupakan bagian dari teks Arab.

Contoh:

*Fi al-Qur'an al-Karîm*

*Al-Sunnah qabl al-tadwîn*

### 12. Lafz aljalâlah (للّٰه)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudâf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

اللّٰهُ

*dînullah*

للهاب

*billâh*

Adapun *ta marbûtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalâlah*, ditransliterasi dengan huruf (t). Contoh:

حُمَّدٌ رَّحْمَةُ اللَّٰهِ  
hum fî rahmatillâh

### **10. Huruf Kapital**

Walaupun dalam sistem alfabet Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut diberlakukan ketentuan tentang penggunaan huruf kapitan berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan. Huruf kapital, antara lain, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan.

### **B. Daftar Singkatan**

Beberapa singkatan yang di bakukan dibawah ini;

swt : *subhânahû wa ta’âlâ*

saw : *sallallâhu ‘alaihi wa sallam*

Q.S : Qur'an, Surah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>v</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR AYAT.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	6
B. Landasan Teori .....	14
C. Karangka Pikir.....	31
D. Hipotesis penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Jenis Penelitian .....	33
B. Lokasi dan waktu Penelitian.....	33
C. Definisi Operasional Variabel .....	33
D. Populasi dan Sampel.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data .....	36
F. Instrumen Penelitian.....	36
G. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	37
H. Teknik Analisis Data .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Hasil Penelitian.....	51
B. Pembahasan .....	59

<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
A.	Simpulan.....	60
B.	Saran .....	60

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**IAIN PALOPO**

## **DAFTAR KUTIPAN AYAT**

Qur.an surat At-Taubah ayat 59 ..... 26



**IAIN PALOPO**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 persaman dan perbedaan penelitian .....	11
Tabel 3.1 definisi operasional .....	33
Tabel 3.2 Uji validitas .....	38
Tabel 3.3 Uji Reabilitas.....	39
Tabel 4.1 Uji heteroksidititas .....	53
Tabel 4.2 Uji Regresi Linear Sederhana .....	55
Tabel 4.3 Uji t .....	56
Tabel 4.4 Uji koefisien .....	57



**IAIN PALOPO**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 kerangka pikir.....	31
Gambar 4.Struktur Organisasi.....	50
Gambar 4.2 normalitas .....	52
Gambar 4.2 Uji Linearitas.....	54



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 kuesioner penelitian

Lampiran 2 nota dinas

Lampiran 3 persetujuan pembimbing

Lampiran 4 Nota dinas tim penguji

Lampiran 5 persetujuan tim penguji

Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup



## **ABSTRAK**

**Andi Sari Ulan, 2021.** “*Efektivitas mobile banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Ilham,S.Ag,M.A, Dr. Fasiha,M.EI

kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai hasil teori yang selalu dievaluasi. Beberapa perbandingan standar yang dilakukan yaitu antara kenyataan yang ada dengan hasil yang dicapai. Pelanggan akan terpuaskan jika pencapaian yang ditujukan melebihi harapan. Industri perbankan menyediakan fasilitas *Mobil banking* yang mempunyai fungsi yang sama seperti ATM kecuali, mengambil uang tunai dan dapat mengakses produk dan jasa perbankan kapanpun dan dimanapun melalui *smartphone*, layanan *mobile banking* diharapkan semakin maju dan semakin baik agar para nasabah puas dengan layanan mobile banking, namun pada kenyataanya presentasi transaksi nasabah yang lebih banyak datang kebank dan nasabah yang tidak mampu menggunakan perangka teknologi dan lebih percaya transaksi langsung di bank ketimbang bertansaksi diaplikasi *mobile banking*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efekivitas *mobile banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Jenis penenlitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna mobile banking dalam kurun waktu 3 tahun terakhir dari 2019-2020. teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling *random sampling*, dengan 80 responden sebagai sampel penelitian. Teknik analisi data meliputi : uji instrumen terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linear sederhana serta uji hipotegsis yang terdiri dari uji F, uji koefisien determinan dan uji t.

Hasil dari penelitian ini adalah pada hasil uji t yang memperoleh nilai sig pada variabel *mobile banking* sebesar  $0,078 > 0,05$ , Pada data nilai R square sebesar 0,039. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah sebesar  $0,039 = 3,9\%$  dan sisanya 96,1% disebabkan oleh faktor lain.

Kata kunci, *mobile banking* dan kepuasan nasabah

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

pasal 1 ayat (2) UU nomor. 21 tahun 2002 tentang perbankan syariah, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kredit atau bentuk bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup rakyat. Bank islam atau selanjutnya disebut dengan bank syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan Qur'an dan Hadits nabi SAW.<sup>1</sup> Munculnya perbankan syariah di Indonesia dapat di lihat dari histori yaitu dengan wujudnya pemikiran berbagai kalangan seperti para tokoh masyarakat, ulama, akademis, praktisi ekonomi, dan dengan dukungan penuh pemerintah pada saat itu dengan lahirnya sebuah bank berbasis syariah pertama di Indonesia. Momentum tersebut adalah sebuah *strating point* dari terintegrasinya sistem ekonomi syariah dalam sistem perekonomian nasional.<sup>2</sup>

Persaingan perindustrian perbankan di Indonesia adalah suatu hal yang tidak bisa dihindari sehingga setiap bank harus berusaha agar tetap dapat bertahan dalam situasi yang kompetitif, agar suatu bank dapat berjalan sesuai dengan apa

---

<sup>1</sup> Mustika Delima, Metti Paramita" *Analisis Kemudahan Akses Terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada Bank Syariah ( Studi Bank BRI Syariah Kcp Palabuhanratu Sukabumi)*, jurnal nisbah, Vol. 5, No. 1, tahun 2019, h.76

<sup>2</sup> Ani priyana yulianawati,"*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Di Bank Mauamalat Kcp Ponorogo*". (skipsi, 2019) h. 2

yang di rencanakan dengan tujuan terus memperoleh profit, maka bank harus terus mengupayakan agar mempertahankan pelanggan dengan cara membuat produk dan fasilitas yang di butuhkan oleh nasabah, maka bank harus memahami perilaku nasabah demi kelangsungan usaha bank. Saat ini perbankan bank harus terus mengupayakan agar mempertahankan pelanggan dengan cara membuat produk dan fasilitas yang di butuhkan oleh nasabah, maka bank harus memahami perilaku nasabah demi kelangsungan usaha bank. Saat ini perbankan Muslim Indonesia (ICMI) hingga pengusaha muslim Indonesia.<sup>3</sup>

Bank Muamalat Cabang Pembantu Kota Palopo memberikan pelayanan dibidang teknologi sehingga mempermudah nasabah untuk bertransaksi dimanapun berada tanpa perlu harus mengantri panjang hanya untuk bertransaksi, dengan kecanggihan teknologi yang ada saat ini yaitu dengan bertransaksi melalui aplikasi *mobile banking*. *Mobile banking* adalah fasilitas bawaan *handphone* yang di *download* melalui *play store* yang berbasis *internet* mempunyai fungsi yang sama seperti ATM kecuali, mengambil uang tunai. Adapun kelebihan *mobile banking* bagi nasabah yaitu menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik selain dapat menghemat biaya juga menghemat waktu nasabah dapat mengakses bank dan jasa jasanya kapanpun dan di manapun nasabah juga dapat mengetahui setelah terjadi penarikan, penarikan uang tanpa pemegangnya dan dapat memblokir ATM. Bagi bank layanan *mobile banking* juga bisa menjadi strategi *kompetitif* pihak bank untuk memberikan *valuedded* kepada nasabahnya bank umum dan biaya pengurusan nasabah dapat berkurang.

---

<sup>3</sup> Nining Wahyuningsih, “ *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat*”, jurnal Al-amwal, Vol.10, No.2, (cirebon, 2018), h.297

Adapun cara untuk mendapatkan *mobile banking* adalah memiliki rekening bank, mendaftar fasilitas *mobile banking* di cabang terdekat atau kunjungi *costomer service* cabang bank terdekat untuk mendaftar tersebut kemudian mengunduh aplikasi *mobile banking* di telfon seluler (*google play apple story*) aplikasi bawaan operator seluler yang sudah terpasang. cara bertransaksi menggunakan *mobile banking* yaitu buka aplikasi *mobile banking* kemudian memasukan *User ID* dan *PIN* kemudian, pilih menu transaksi yang di inginkan (info rekening, transfer, pembayaran, pembelian, admin) *log out* setelah selesai bertransaksi. Tips aman bertransaksi *mobile banking* yaitu membuat kode akses dan *PIN* yang tidak mudah di tebak oleh orang lain (bukan merupakan tanggal lahir, angka berurut) kemudian rahasiakan *PIN* dari siapapun pada saat melakukan transaksi. bank tidak pernah meminta informasi seperti kode akses, *PIN*, atau *paswoard* dan jangan melakukan transaksi ketika terdapat ketidakwajaran atau hal yang mencurigakan, segera hubungi bank dan laporkan kecurigaan anda.<sup>4</sup> Dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabahnya, maka Bank Muamalat meluncurkan aplikasi *mobile* yang bernama Muamalat *Mobile*. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur untuk pelayanan nasabah seperti melihat saldo dan transfer uang antar bank dll. Namun, aplikasi ini masih mendapat keluhan dari berbagai pengguna yang telah menggunakan aplikasi muamalat *mobile*. Menurut ulasan beberapa pengunduh aplikasi muamalat *mobile* mengatakan tidak puas dengan layanan Muamalat Mobile, puas yang di maksud disni

---

<sup>4</sup>Lesti, “pengaruh kemanfaatan,kemudahan penggunaan dan resiko terhadap minat masyarakat menggunakan mobile banking”.(skripsi IAIN palopo, 2019), h. 21-24.

adalah puas dalam menggunakan fasilitas layanan, puas adalah perasaan atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja( hasil) sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan nasabah.<sup>5</sup>

Namun demikian pada kegunaannya *mobile banking* bisa dilihat pada kualitas keamanannya tidaklah seaman yang dibayangkan, sebab penggunaan *M-Banking* juga mempunyai keterbatasan seperti pada saat terjadinya gangguan jaringan jadi akses lewat *mobile banking* akan terhambat adapun beberapa ulasan komentar pelanggan penguna muamalat *mobile* mengatakan tidak bisa login jika menggunakan jaringan wifi di karenakan keamanan pelanggan, keluhan mengenai kesulitan menghafal *ID* di karenakan pada saat ingin login kembali id harus di tulis kembali karena aplikasi tidak mengarsip, tidak bisa di gunakan jika tidak menggunakan pulsa data dll. penggunaan aplikasi muamalat mobile yang sepenuhnya di kendalikan oleh nasabah, kepuasan pelanggan dalam mobile banking memerlukan pemahaman yang jelas tentang arti dari kepuasan pelanggan tersebut, menurut kotler dan keller kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai hasil teori yang selalu dievaluasi. Beberapa perbandingan standar yang dilakukan yaitu antara kenyataan yang ada dengan hasil yang dicapai. Pelanggan akan terpuaskan jika pencapaian yang ditujukan melebihi harapan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti tertarik meneliti dengan judul “**Efektivitas Mobile Banking Dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Kota Palopo** “

---

<sup>5</sup> Zakaria Harapan, ” Pengaruh Pelayanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Parabumulih”, jurnal pemikiran dan pengembangan perbankan syariah, Vol.6, No.1, Edisi Agustus 2020, h.104

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka, penulis mengangkat pokok permasalahan dalam penelitian ini, yaitu: apakah efektivitas mobile banking dapat meningkatkan kepuasan Nasabah Muamalat cabang Kota Palopo?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui apakah efektivitas *mobile banking* dapat meningkatkan kepuasan nasabah Muamalat Cabang Palopo.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoretis

Untuk mengembangkan wawasan dan pengetahuan dalam persaingan teknologi di dalam perkembangan zaman khususnya *mobile banking* diperbankan syariah.

### 2. Manfaat praktis

Sebagai acuan Bank Muamalat dalam meningkatkan pelayanan aplikasi *mobile banking*

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan bahan acuan selain itu untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini:

1. Rizka Hastuti, Aditya wardana,SE,M.Si.,MM .(2018) pada judul penelitian “*pengaruh kualitas layanan mobile banking bank syariah mandiri terhadap kepuasan nasabah*” di PT. Bank Sariah Mandir. hasil penelitian di peroleh adalah pengujian menunjukan bahwa ada dampak yang relevan antara fasilitas layanan *Mobile Banking* dengan kepuasan nasabah penelitian ini menggunakan data primer dengan melakukan wawancara dan menyebarkan kuesioner, dan dalam penelitian sekunder yaitu dengan buku-buku, dokumen-dokumen dan kepustakaan yang berkaitan dangan relevansinya yang mendukung penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.<sup>6</sup>
2. Nining wahyuningsih.(2018) atas judul penelitian “ *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat Indonesia*” di Bank Muamalat KCP Plered Cirebon. Hasil penelitian membuktikan bahwa penggunaan *Internet banking* pada Bank Muamalat Indonesia dengan teknologi yang canggih, semua

---

<sup>6</sup> Rizka Hastuti, Aditya Wardhana, ”*Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah*” [https://openlibrary.telkomuniversity.ac.ad.Vol.5 No.2 \(agustus 2018\) h.2642](https://openlibrary.telkomuniversity.ac.ad.Vol.5 No.2 (agustus 2018) h.2642)

fasilitas internet banking sudah tersedia di kantor-kantor cabang dengan kemudahan dan fleksibilitas bertransaksi juga dapat dinikmati nasabah yang memberikan layanan transfer antar bank di ATM bersama, pindah buku sesama rekening Bank Muamalat. Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh bahwa secara parsial efisiensi dan kemudahan berpengaruh kepada kepuasan pengguna *internet banking*. sedangkan variabel kepercayaan tidak berakibat signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pengaruh kepercayaan atas kepuasan konsumen Bank Muamalat kurang positif, artinya pihak bank harus meyakinkan kepada nasabah bahwa transaksi yang digunakan melalui *internet banking* aman karena pihak bank memiliki perangkat keamanan untuk mencegah terjadinya<sup>7</sup>.

3. Syamsul Rizal, Munawir, (2017) “*pengaruh kepuasan nasabah terhadap menggunakan mobile banking (m-banking) pada Bank Bca Cabang Banda Aceh*”. Dari hasil penelitian adalah agar dapat mengetahui dampak dari kulitas pelayanan akan keputusan konsumen yang memakai *mobile Banking* pada Bank BCA Cabang Banda Aceh. Metode sampel dilakukan yaitu metode “*Convinience Sampling*” pada 100 pengguna *Mbanking* di Bank BCA Cabang Banda Aceh. Dari hasil penelitian mendapatkan bahwa tahap kepuasan konsumen terhadap pelayanan *mobile banking* di Bank BCA Cabang Banda Aceh baik dilihat pada variable keandalan, keresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud

---

<sup>7</sup> Nining Wahyuningsih, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat*”, jurnal Al-amwal, Vol.10, No.2, (cirebon, 2018), h.312

adalah memuaskan dan dapat dilihat dari pendapatan dari angka rata-rata pada persepsi responden dalam semua variabel yaitu di atas 3,500. Hasil penelitian membuktikan bahwa koefisien determinan (R2) bernilai 92,2 persen menyatakan bahwa variabel keandalan, keresponsifan, keyakinan, empati dan variabel berwujud berakibat terhadap tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan *mobile banking* pada Bank BCA Cabang Banda Aceh sebesar 92,2 persen dan sisanya 7,8 persen dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar jenis penelitian. Pengujian yang telah dikerjakan baik dengan menggunakan uji F-hitung maupun menggunakan uji t-hitung jadi dapat disampaikan bahwa semua variabel bebas dalam penelitian ini berpengaruh signifikan baik itu secara partial maupun secara simultan pada kepuasan pengguna *mobile banking* pada Bank BCA Cabang Banda Aceh, sehingga kata lain hipotesis di dalam penelitian ini peroleh. Agar dapat membangkitkan rasa percaya kepada nasabah, dimasukkan fitur-fitur, kecepatan dan layanan lainnya serta keamanan dalam penggunaan *M- Banking* harus ditingkatkan supaya kepercayaan konsumen semakin bertambah.<sup>8</sup>

4. Fajar Akbar Hariansyah, Niken Hendrakusma Wardani, Admaja Dwi Herlambang, (2019) di Bank BRI Cabang cirebon, dengan judul penelitian “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon*” hasil

---

<sup>8</sup> Syamsul Rizal, Munawir, “*Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan MobileBanking (M-Bangking) Pada Bank Bca Cabang Banda Aceh*”, Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi (EMT), Vol.1, No.2,( banda aceh , 2017), h.68

penelitian adalah Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka variabel *efficiency, system availability, fulfillment, privacy, contact, responsiveness, dan compatibility of mobile device* secara bersama-sama atau simultan berakibat signifikan pada *satisfaction* (kepuasan) nasabah Bank Rakyat Indonesia yang menggunakan *mobile banking* (BRI Mobile). Namun, secara parsial hanya variabel *responsiveness* dan *compatibility of mobile device* yang berpengaruh secara signifikan terhadap *satisfaction*. Sedangkan, variabel *satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *loyalty* yang dibuktikan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Saran pada penelitian yaitu Bagi pihak Bank Rakyat Indonesia (BRI) wilayah Cirebon agar dapat meningkatkan kualitas layanan BRI Mobile karena dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang akan mendorong loyalitas mereka untuk tetap menggunakan BRI Mobile. Terutama dalam faktor respon terhadap permasalahan dan permintaan pengguna serta kualitas BRI Mobile agar dapat diintegrasikan dengan kehidupan sehari-hari karena faktor tersebut yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Bagi penelitian selanjutnya, jika melakukan penelitian sejenis maka perlu menambahkan variabel independen lain yang tidak ada dalam penelitian ini agar dapat menjelaskan pengaruh yang lebih besar terhadap variabel dependen.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup>Fajar Akbar Hariansyah, Niken Hendrakusma Wardani, Admaja Dwi Herlambang. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia Di Kantor Cabang Cirebon". Jurnal

5. Arisma Nawang Sigit, Euis Soliha. (2017) dengan judul “*Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah*”, dari hasil penelitian dan bahasan disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini menunjukkan bahwa semakin bagus kualitas produk yang diberikan bank maka kepuasan nasabah akan semakin bertambah. Kualitas akan layanan berpengaruh jelas dan signifikan kepada kepuasan nasabah KUR, hal ini menunjukkan bahwa semakin bagus kualitas pelayanan yang telah diberikan, kepuasan nasabah akan semakin bertambah. Kualitas produk atau barang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah KUR, maka semakin bagus kualitas produk yang ada akan meningkatkan loyalitas nasabah. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah KUR, maka semakin baik kualitas layanan yang diberikan akan meningkatkan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah KUR, hal ini menunjukkan bahwa semakin puas nasabah maka akan meningkatkan loyalitasnya untuk bertransaksi di Bank BRI<sup>10</sup>.

Dari penelitian- penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Beberapa persamaan dan perbedaan tersebut antara lain :

---

Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol. 3, No. 5, (cirebon Mei 2019), h.4274

<sup>10</sup> Kharisma Nawang Sigit, Euis Soliha. (2017) dengan judul “*Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah*”, jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol. 21, No. 1 (semarang 2017), h.167

**Tabel 2.1**  
**Persamaan dan Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan**

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Riska Hastuti, Aditnya wardana,SE, M.Si.,MM	pengaruh kualitas layanan mobile banking bank syariah mandiri terhadap kepuasan nasabah	keduanya sama-sama meneliti tentang layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah	Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini ini adalah teknik non probability sampling dengan menggunakan teknik sampling incidental, yang memiliki respon dengan suatu pertimbangan, sedangkan peneliti menggunakan rumus slovin dalam pengambilan sampel.
2	Nining wahyuningsi H	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi	Sama-sama meneliti tentang kepuasan	Peneliti tersebut meneliti tentang kepuasan nasabah

		Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat Indonesia	nasabah	menggunakan <i>internet banking</i> sedangkan peneliti tentang efektifitas <i>mobile banking</i> dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
3	Syamsul Rizal, Munawir	Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan <i>mobile banking</i> (m-bangking) pada Bank Bca Cabang Banda Aceh	Keduanya sama-sama meneliti tentang kepuasan nasabah dalam penggunaan <i>mobile banking</i>	Analisis data yang dilakukan peneliti tersebut menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif sedangkan peneliti melakukan analisis data dengan metode kuantitatif.
4	Fajar Akbar Hariansyah, Niken Hendrakusma Wardani, Admaja Dwi	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap	Keduanya sama-sama meneliti tentang kepuasan nasabah dalam menggunakan	Dalam penelitian tersebut meneliti Tentang kepuasan Dan loyalitas Nasabah pada pengguna layanan

	Herlambang	Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon	mobile banking	<i>mobile banking</i> sedangkan peneliti hanya meneliti tentang kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> .
5	Kharisma Nawang Sigit, Euis Soliha	Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah	Kesamaan dari keduanya yaitu meneliti tentang kepuasan menggunakan <i>mobile banking</i> .	Jenis penelitian yang digunakan berbeda penelitian tersebut memiliki 2 variabel Y yaitu kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah sedangkan peneliti hanya menggunakan 1 variabel Y yaitu kepuasan nasabah

## B. Landasan Teori

### 1. Teori Efektivitas

Georgopolous dan annembaum mengemukakan bahwa efekivitas ditinjau dari sudut pencapaian, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan hanya sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran.<sup>12</sup> Teori efektivitas menurut duncan yang dikutip Richard M.Streers mengenai ukuran efektivitas sebagai berikut :

#### a. pencapaian ujuan

pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karna itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan penahapan dalam arti pentahapan pencapaian bagian-baginya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya, pencapaian tujuan erdiri dari beberapa faktor yaitu : kurun aktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

#### b. integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangku proses sosialisasi.

#### c. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan lingkungannya. Untuk itu digunakan tilak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efekivitas.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Ai Sri Wahyuni, Rahmi Hayai Dan Safrul Rijal, " Efekivitas Pelaksanaan Administrasi Erpadu Kacamat Jaro Kabupaten Tabalong ", Jurnal JAPB, Vol.2,No.2,2019, h.424

<sup>13</sup> Asfriqi Machfiroh " Efekifitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkoaan (PNPM-MP)Di Kota Palu ", e-jurnal katalogis, Vol.3, No.2, 2019, h.181

### 1. Teori *Mobile banking*

#### TAM (*technology Accepance Model* )

*technology Accepance Model* (TAM) merupakan suatu model penerimaan sistem informasi yang akan digunakan oleh pemakai (*user*). *technology Accepance Model* pertama kali diperkenalkan oleh Davis yang dikembangkan berdasarkan teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action*) yang diperkenalkan oleh Ajen dan Fishbein. Model TAM berasumsi bahwa seseorang mengadopsi suatu teknologi pada umumnya ditentukan oleh kognitif dan bertujuan untuk memaksimalkan kegunaan teknologi itu sendiri. Dengan kata lain, kunci utama penerimaan teknologi informasi oleh penggunaanya adalah evaluasi kegunaan teknologi tersebut.<sup>14</sup>

### 2. Teori kepuasan nasabah

Teori kepuasan konsumen menurut Kotler adalah perasaan bahagia atau sedih, kecewa yang dapat muncul setelah membandingkan antara pendapat atau perasaanya kepada kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak menaruh harapan.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Dian Iusnia Nofitasari, "Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Di Surakarta Studi Pada Mahasiswa Iain Surakarta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam", (skripsi, 2017), h.11

<sup>15</sup> Paulus Lilik Kristiano, "Pisikologis pemasaran", jogjakarta :CAPS yogyakarta, 2011

beli dimana alternatif yang di pilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil (outcome) tidak menaruh harapan.

### 3. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usahan, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana. Fungsi lainnya iyalah menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerja sama usaha.

Bank syariah sebagai lembaga mendiasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian selanjutnya bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan dari bank dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainya yang di sahkan dalam syariah islam. Bank syariah menyalurkan dana kepada pihak yang membutuhkan pada umumnya dalam akad jual beli dan kerja sama usaha. Imbalan yang di peroleh dalam margin keuntungan, bentuk bagi hasil, dan atau bentuk lainya sesuai dengan syariat Islam. Bank syariah merupakan bank yang kegiatanya mengacuh pada hukum islam dan kegiatan dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang di terima oleh bank syariah maupun yang dibayar kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian nasabah dan bank.perjanjian (akad

yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat Islam.<sup>16</sup>

Undang-Undang RI No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah pasal 1 poin 1, perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang perbankan syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>17</sup>

Bank syariah yaitu bank umum, sebagaimana yang telah dimaksud dalam UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang saat ini telah di ubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, termasuk unit usaha syariah dan kantor cabang bank asing yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Sedangkan yang di maksud dengan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah menurut pasal 1 angka 13 Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan yang saat ini telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, antara lain :

- i. Pembiayaan berdasarkan prinsip peryataan modal (*musharakah*)
- ii. Prinsip barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*)
- iii. Adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewakan dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*)

---

<sup>16</sup> Drs. Ismail, MBA.,Ak. Cet.5, “perbankan syariah”, (Jakarta : kencana.2011), h. 33

<sup>17</sup> Dr.Basria Nainggolan, M.ag. Cet.1, Ed. 1, “perbankan syariah di indonesia”,( jakarta : rajawali pers, 2016), h. 76

- a. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*)
- b. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah.*)<sup>18</sup>

### 1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia BMI

Bank muamalat indonesia lahir sebagai hasil kerja tim perbankan MUI tersebut di atas. Akte pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia ditandatangani pada tanggal 1 November 1991. Pada saat penandatanganan akte pendirian ini terkumpul komitmen pembelian pada saham sebanyak Rp.84 miliar. Pada tanggal 3 November 1991 , dalam acara silatuhrahmi presiden di istana Bogor dapat dipenuhi dengan total komitmen modal setor awal sebesar Rp.106.126.382.000.00. dengan modal awal tersebut, pada tanggal 1 Mei 1992 Bank Muamalat Indonesia mulai beroperasi. Hingga September 1999, bank Muamalat Indonesia telah memiliki lebih 45 outlet yang terbesar di jakarta, bandung, semarang, surabaya, balikpapan, makassar. Pada awal pendirian Bank Muamalat Indonesia, kedatangan bank syariah ini belum mendapatkan minat yang optimal dalam peraturan industri perbankan nasional. Landasan hukum operasi bank yang menggunakan sistem syariah ini hanya dikategorikan sebagai “ bank dengan sistem bagi hasil “ tidak terdapat rincian landasan hukum syariah beserta jenis-jenis usaha yang diperbolehkan.

---

<sup>18</sup> Muhammad ridwan basalamah, S.E.,M.M, muhammad risal, S.E.,M.E, Cet.1, “*Perbankan Syariah*” Jogyakarta: Empatdua Media, 2018, h.82

## 2. *Mobile Banking*

*Mobile banking* atau yang lebih terkenal dengan sebutan *m-banking* adalah sebuah fasilitas atau layanan bank menggunakan alat komunikasi bergerak contohnya *handphone*, pada penyediaan fasilitas kemudahan untuk bertransaksi pada perbankan melalui dengan aplikasi dengan *handphone*. Transaksi perbankan biasanya dilakukan dengan cara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dikerjakan nasabah dengan menampiri bank, sekarang dapat dilakukan tanpa mesti berkunjung di gerai bank, hanya dengan memakai *handphone* nasabah akan menghemat waktu dan biaya. Layanan *mobile banking* memberikan pelayanan kemudahan kepada para nasabahnya agar dapat melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan dan isi pulsa. *Mobile banking* secara umum saat ini dapat digolongkan menjadi 3 golongan :

### a. *Informational* (bersifat memberi informasi)

Di dalam sistem ini, hanya memuat informasi mengenai produk-produk dan layanan-layanan yang dimiliki oleh suatu bank. Risiko dari sistem ini tergolong cukup rendah, karena sistem ini sama sekali tidak terhubung dengan *server* utama dan jaringan yang ada di bank, tetapi hanya terhubung dengan *server hosting situs*. Risiko yang mungkin terjadi ialah pengubahan isi dari situs di internet (atau sering dikenal dengan istilah *deface*). Hal ini tidak membahayakan keseluruhan sistem dari bank tersebut, akan tetapi dapat mengacaukan informasi yang ada di situs bank yang bersangkutan.

---

<sup>19</sup> Dr. Muhammad Syafii antonio, M.Ec. *Bank Syariah*”, Cet.1, (jakarta : Gema Insani Press), 2001, h. 143

b. *Communicative* (bersifat komunikatif)

Tipe yang kedua ini lebih bersifat interaktif dibandingkan dengan tipe yang pertama. Pada tipe sistem ini, dimungkinkan terjadinya interaksi antara *konsumen* (nasabah) dengan sistem yang ada di bank. Interaksi itu dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi, pengubahan data pribadi nasabah, maupun formulir-formulir keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan. Dilihat dari cara kerjanya, risiko dari sistem ini jelas lebih besar dibandingkan dengan yang pertama. Hal ini dikarenakan adanya hubungan antara nasabah dengan beberapa server di jaringan di bank. Untuk itu dibutuhkan pengawasan dan penjagaan lebih pada sistem ini, untuk mencegah penyusup maupun program-program yang akan dapat merusak sistem seperti virus, trojan, dan lain-lain.

c. *Transactional* (dapat melakukan transaksi)

Tipe yang terakhir merupakan tipe yang paling lengkap dibandingkan dengan tipe-tipe yang lain, dan pada umumnya juga memuat sistem pada dua tipe sebelumnya. Pada sistem di tipe yang ketiga ini, nasabah dimungkinkan untuk melakukan transaksi secara langsung. Karena sistem ini memiliki jalur langsung ke *server* utama dan jaringan yang ada di bank, maka risiko yang dimiliki sistem ini juga cukup besar, paling besar dibandingkan dengan dua tipe sebelumnya.

Oleh sebab itu, kontrol yang ketat diperlukan di dalam sistem ini. Transaksi yang dapat dilakukan di sistem ini dapat meliputi akses langsung ke *account* di bank, seperti informasi saldo ataupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer dana, isi ulang pulsa, dan lain-lain.<sup>20</sup>

Manfaat *mobile banking* sebagai penyedia fasilitas layanan dalam kelancaran akses, berikut beberapa manfaat dari *mobile banking*, yakni :

- a) Kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja.
- b) Kemudahan menggunakan transaksi seperti layaknya di ATM.
- c) Dapat digunakan pada semua jenis SIM dan ponsel yang menggunakan teknologi GPRS.

Indikator pengguna *mobile banking* menurut Davis dalam tirtana dan sari adalah :

- 1. Aplikasi mudah digunakan
- 2. Layanan dapat dijangkau dari mana saja
- 3. Murah
- 4. Aman
- 5. Dapat diandalkan<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> Novitasari putri wulandari, Nadya Novandriani, Narina Meoliona,"*analisis faktor-faktor penggunaan layanan mobile banking* ",jurnal.stiepas.ac.id, vol.10,No.2 Bandung: oktober 2017),h.141

- d) Dilengkapi fitur special transfer real time kebank dan transfer kebukan pemegang rekening.<sup>21</sup>

### 3. Kepuasan pelanggan

Sedangkan pengertian kepuasan konsumen menurut kotler adalah perasaan bahagia atau sedih, kecewa yang dapat muncul setelah membandingkan antara pendapat atau perasaanya kepada kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil (outcome) tidak menaruh harapan.<sup>22</sup>

Kepuasan adalah perasaan yang dirasakan senang atau sedihnya seseorang yang muncul sesudah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan kepada kinerja (atau hasil) yang diinginkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang.

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan nasabah yaitu :

- a. Menyediakan system keluhan dan saran
- b. Sebuah perusahaan yang berfokus kepada konsumen mempermudah pelanggannya agar memberikan saran, pendapat dan keluhan pelanggan.

---

<sup>21</sup> Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani dan Abdul Jalil,” Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN PALU)”,Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol , No.2, tahun 2020,h .92

<sup>22</sup> Paulus Lilik Kristianto, “*pisikologis pemasaran*” jogjakarta :CAPS Yogyakarta , 2011.

Media yang di gunakan meliputi kotak saran yang di letakkannya di tempat-tempat yang strategis, penyediakan kartu komentar, saluran *telephone* masalah dan sebagainya. Sebab cara ini ini cukup fasif makanya sulit memperoleh gambaran lengkap tentang kepuasan dan tidak puas karena tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan memberitahukan keluhannya. Bisa saja pelanggan langsung pindah ke perusahaan lain tidak akan menjadi konsumen perusahaan itu lagi.

c. Melakukan survey kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian yang di lakukan untuk mengenai kepuasan pelanggan di gunakan melalui metode survey baik melalui *telephone* maupun wawancara pribadi.

d. Belanja Siluman (*ghost Shopping*)

Metode dikerjakan dengan cara Mengutus pembeli bayangan untuk berpura-pura membeli produk dari perusahaan dan dari *competitor*, hal ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara mereka dalam mengatasi permasalahan atau keluhan yang terjadi.

e. Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*)

Pihak perusahaan akan berusaha menghubungi para pelanggan yang sudah tidak lagi menjadi pelanggan atau pindah ke perusahaan lain. Yang diharapkan adalah mendapatkan informasi bagi perusahaan agar

mengambil keputusan selanjutnya dalam rangka menambah kepuasan dan loyalitas pelanggan.<sup>23</sup>

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di tentukan pada tingkat kepuasan yang mendapatkan pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan di capai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang di butuhkan dan di harapkan.<sup>24</sup> Adapun Faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

#### a) Produksi

Produksi berarti kombinasi barang dan jasa yang di tawarkan oleh produsen kepada pasar sasaran. Setiap produsen akan menawarkan barang dan jasa akan berbeda. Contohnya, perusahaan atau produsen perbankan dan produsen sampo atau sabun mandi akan menawarkan produk atau jasa yang berbeda

#### b) Harga

Harga adalah jumlah uang yang harus di bayar oleh pelanggan untuk memperoleh produk tadi. Contoh di atas bank akan menawarkan produk deposito dan mempunyai harga yang berbeda, demikian juga produsen sampo dan sabun mandi menawarkan harga yang berbeda untuk sabun dan samponya.

#### c) Distribusi

---

<sup>23</sup> Nining Wahyuningsih, “ *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat*”, *jurnal Al-amwal*, Vol.10, No.2, (cirebon, 2018), h.303

<sup>24</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, “ manajemen pemasaran”, Cet. 5, yogyakarta : pustaka pelajar, 2013.

Termasuk kegiatan perusahaan atau produsen agar membuat produk tersedia bagi konsumen sasaran, yang termasuk dalam kegiatan ini produsen akan memilih penyalur dengan hati-hati misalkan bank akan menggunakan mobil yang di tuliskan nama bank demikian juga perusahaan sampo dan sabun mandi.

d) Promosi

Promosi merupakan aktivitas yang mengkomunikasikan kelebihan produk dan mengajak pelanggan sasaran agar membeli produk tersebut. Bank akan menyediakan berbagai jenis promosi, seperti brosur dan menyebarkan atau menyediakan tempat di perusahaannya untuk konsultasi konsumen, jadi pada saat konsumen datang petugas bank akan menjelaskan produk atau jasa yang akan ditawarkan kelebihan dan kekurangan masing-masing produk. Demikian hal dengan produsen sampo dan sabun, melakukan promosi melalui media apa saja sehingga pesan yang disampaikan sampai kepada pelanggan sasaran.<sup>25</sup>

#### 4. Kepuasan Nasabah dalam Persepektif Islam

Menurut Ula Islam adalah agama yang mengajarkan umatnya untuk saling tolong-menolong dalam hal kebaikan, terutama dalam hal muamalah. Islam menganjurkan muslim untuk *qana'ah* mengenai hal-hal yang sudah dipelajari dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip tidak syar'i dengan berbagai alasan. Salah satu ayat di dalam al-qur'an yang

---

<sup>25</sup> Ir. Anon Mmirmani,S.IP, Drs.Banu prabowo,M.Si, Siti syamsiah,SS.,M.Si, "Pemasaran Jasa Kearsipan", Cet.5, Ed.1, tangerang selatan : 2013, h.68

menjelaskan tentang kepuasan nasabah terdapat dalam surat At-Taubah ayat 59, yaitu sebagai berikut :

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا  
اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْفَضْلَهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغُبُونَ

Dan sekiranya mereka benar-benar ridha dengan apa yang diberikan kepada mereka oleh Allah dan Rasul-Nya, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi Kami, Allah dan Rasul-Nya, akan memberikan kepada kami sebagian dari karunia-Nya. Sesungguhnya kami orang-orang yang berharap kepada Allah SWT, (59).<sup>26</sup>

Dari ayat di atas, dengan tegas menjelaskan bahwa adab jiwa dan lidah serta adap iman, yaitu ridha terhadap pembagian Allah SWT dan Rasul-Nya. Kepuasan nasabah berkaitan dengan ridha kepada Allah, yaitu ridha karena menerima dan merasa puas, bukan karena terpaksa. Serta kepuasan nasabah itu timbul karena berharap dengan tulus kepada Allah swt dari semua penghasilan materidan dari semua kerakusan dunia. Dengan demikian, diambil kesimpulannya ialah Islam menganjurkan muslim untuk qana'ah dalam berbagai hal.

---

26 Qur'an dan terjemahan, ( palopo 2021)

## 5. Pengertian Nasabah

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya untuk itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Nasabah adalah raja artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginanya dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan harus seperti melayani seorang raja dalam artian masih dalam batasan-batasan etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat *costumer service* itu sendiri. kedatangan nasabah ke bank adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi tugas petugas *costumer service* adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Nasabah dapat dikatakan sumber pendapatan utama bank dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Maka jika mengabaikan nasabah akan menghilangkan pendapatan nasabah merupakan sumber-sumber pendapatan yang harus dijaga. Nasabah adalah seorang atau badan hukum yang memiliki rekening atau pinjaman pada pihak bank maka nasabah merupakan orang yang biasa berkaitan dengan atau menjadi pelanggan bank. Dengan kata lain nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan dan secara sengaja menjadi langganan bank yang dipercayai.<sup>27</sup>

---

27 Muhammad Nur Rianto Al arif," Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah ", h.189.

6. Pengertian pelayanan.

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain di sertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan di berikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menerapkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau melalui telepon dan aplikasi. Tindakan dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.<sup>28</sup>

Manfaat Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan memberikan manfaat layanan sangat besar bagi pelanggan, karyawan maupun perusahaan.

- a. Manfaat bagi pelanggan
  - a) Pemenuhan kebutuhan.
  - b) Penghargaan mendapatkan layanan yang baik.
  - c) Kepercayaan sebagai mitra bisnis.
  - d) Kepercayaan terhadap perusahaan yang profesional.
- b. Manfaat bagi karyawan
  - a) Meningkatkan kepercayaan diri.
  - b) Menumbuhkan kepuasan pribadi.
  - c) Menumbuhkan semangat bekerja.
  - d) Manfaat bagi perusahaan

---

<sup>28</sup> Hikmatul Wasilah,”pengaruh layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah BRI Sariah cabang mataram” (Skripsi IAIN Mataram 2018), h. 11

- e) Peningkatan citra profesional.
- f) Kelangsungan usaha terjamin.
- g) Meningkatkan laba perusahaan.<sup>29</sup>

Menurut Roger A. Kerin, Lau Geok Theng , dimensi dari kualitas layanan yaitu:

a. Kehandalan (*Reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Roger A. Kerin, Lau Geok Theng indikator *reliability* adalah sebagai berikut :

1. Mudah dan tepat.
2. Dapat digunakan 24 jam.
3. Transaksi tepat waktu
4. Tidak perlu mengantri.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan kecepatan memberikan pelayanan yang dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Menurut Roger A. Kerin, Lau Geok Theng indikator daya tanggap sebagai berikut :

1. Keluhan ditanggapi cepat.

---

<sup>29</sup> Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani dan Abdul Jalil," Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN PALU)", Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol , No.2, tahun 2020,h .91

2. Pelayanan keluhan tidak dibedakan.

3. Adanya konfirmasi transaksi

c. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan . Hal ini meliputi keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan nasabah terhadap bank. Menurut Roger A. Kerin, Lau Geok Theng indikator jamina sebagai berikut :

1. Aman dan dijaga kerahasiaanya.

2. Ada *contac center*.

d. Empati (*Empathy*)

Meliputi kemampuan memahami masalah pelanggannya bertindak demi kepentingan nasabah, dan memberikan perhatian dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, kepribadian, dan memahami kebutuhan nasabah. Menurut Tjiptono indikator empati sebagai berikut :

1. Aman dan dijaga kerahasiaanya.

2. Ada *contac center* .

e. Bukti fisik (*tangible* )

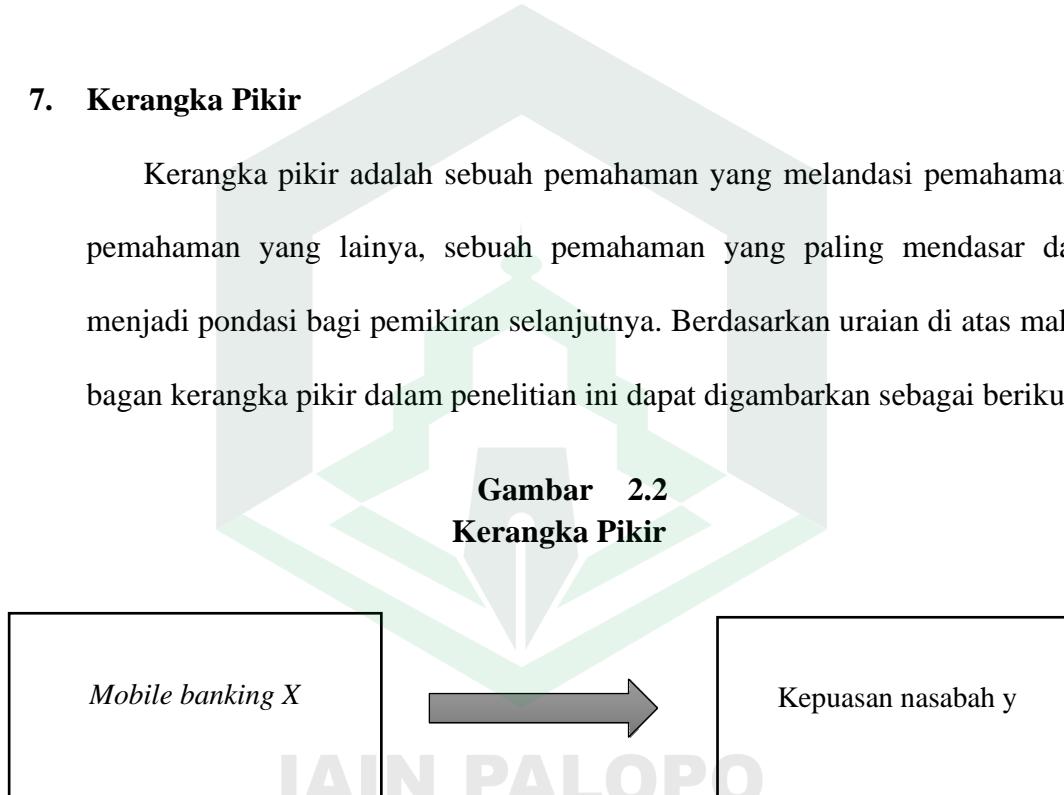
Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.Penampilan dan kemampuan fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh

pemberi jasa meliputi contoh gedung, perlengkapan, peralatan yang digunakan. Menurut Tjiptono indikator bukti fisik sebagai berikut:

1. Kelengkapan alat yang dimiliki bank.
2. Kebersihan gedung.
3. Penampilan karyawan.<sup>30</sup>

## 7. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi pemikiran selanjutnya. Berdasarkan uraian di atas maka bagan kerangka pikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut




---

<sup>30</sup> Zakariah Harapan” Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih” Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah, Vol.6 No.1 Edisi Agustus 2020. h.104

## 8. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan landasan teori serta didukung oleh penelitian sebelumnya, maka penulis merumuskan hipotesi sebagai berikut:

$H_0$  : efektivitas *mobile banking* tidak meningkatkan kepuasan nasabah.

$H_1$  : efektivitas *mobile banking* meningkatkan kepuasan nasabah.



**IAIN PALOPO**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode jenis penelitian kuantitatif adalah metode yang menggunakan populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat kuantitatif untuk menguji hipotesis penelitian.<sup>31</sup>

#### **B. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Muamalat Cabang pembantu Kota Palopo, JL. Andi Djemma No. 53 Kelurahan Amassangan, Wara, Kota Palopo, dan di fokuskan terhadap nasabah Muamalat Cabang Kota Palopo Sedangkan waktu penelitian akan di lakukan mulai bulan oktober sampai selesai.

#### **C. Definisi Operasional dan Variabel**

Definisi operasional variabel yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu seperti tabel 3.1 di bawah ini :

**Tabel 3.1**

**Definisi Operasional**

Variable	Definisi	Indikator
<i>Mobile banking</i>	<i>Mobile banking</i> adalah layanan yang disediakan bank untuk	a. Aplikasi mudah digunakan b. Layanan dapat

---

<sup>31</sup>Sugiono," Metode Penelitian Manajemen ", \* Bandung : Alfabeta, 2013), h.35

	melaksanakan berbagai transaksi perbankan baik di bank konvensional maupun di bank syariah melalui berbagai fitur yang ada pada ponsel.	dijangkau dari mana saja c. Murah d. Aman Dapat diandalkan. <sup>32</sup>
Kepuasan nasabah	Kepuasan nasabah adalah suatu perasaan senang maupun kecewa dari perbandingan antara produk (barang/jasa) yang tidak sesuai	a. Merasa puas menggunakan layanan tersebut. b. Layanan telah memenuhi harapan. <sup>33</sup>

Tabel 3.1 definisi operasional dan variabel

#### D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk di pelajari kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>34</sup> Adapun populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna *mobile banking* periode 31 desember t

<sup>32</sup> Dian lusia nofitasari," *Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Di Surakarta Studi Pada Mahasiswa Iain Surakarta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam* ",(skripsi,2017),h.35.

<sup>33</sup> Mariatul Adila," *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah* ",(skripsi,2017), h.48.

<sup>34</sup>Sugiono," *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R &D*, ( Bandung : Alfabeta,2014), h.80

2019 yang berjumlah sebanyak 400 nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* Muamalat Cabang Koto Palopo.<sup>35</sup>

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>36</sup> Sampel berguna untuk memudahkan si peneliti dalam melakukan penelitian karena dalam menggunakan sampel dapat meminimalisir penggunaan biaya mengefisienkan waktu penelitian. Didalam penelitian ini menggunakan *Simple Random Sampling* (teknik acak sederhana) ialah teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada populasi untuk dijadikan sampel. Sistematis dalam penggunaannya yaitu dengan cara pengambilan sampel yang dimana sampel yang pertama akan ditentukan secara acak sedangkan sampel yang berikutnya diambil berdasarkan satu interval tertentu.<sup>37</sup> Dalam menetapkan jumlah sampel maka peneliti akan menggunakan perhitungan yang dikemukakan oleh Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran populasi

---

<sup>35</sup> Sumber bank muamalat cabang kota palopo

<sup>36</sup> Nurul Saraswati," pengaruh pengetahuan masyarakat terhadap minat menjadi nasabah bank muamalat KCP magelang (studi kasus pada masyarakat magelang)",(Skripsi , 2016), h.32

<sup>37</sup> Enny Radjab dan Andi Jama'an, " metode penelitian bisnis",( Makassar: Lembaga perpustakaan dan penerbitan universitas muhammadiyah makassar,2017), h.105

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian (*presisi*) karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

Perhitungan sampel pada penelitian ini adalah :

$$n = \frac{400}{\frac{1}{e} + 400 (0,1)}$$

$$n = \frac{400}{\frac{1}{0,01} + 400 (0,01)}$$

$$n = \frac{400}{\frac{1}{0,04} + 400}$$

$$n = \frac{400}{\frac{1}{0,05} + 400}$$

$$n = \frac{400}{\frac{1}{0,05} + 5}$$

$$n = 80$$

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang saya gunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan angket Kuesioner (daftar pertanyaan) dimana penelitian ini bersifat kuaantitatif, kuisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan mengisi pertanyaan atau pernyataan. Pertanyaan atau pernyataan dalam kuisioner diikur dalam Skala Likert (Sangat setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju).

## F. Instrumen penelitian

Instrumen merupakan media atau alat yang dapat menunjang penelitian untuk pengumpulan data. Instrumen yang di pakai dalam penelitian ini adalah angket variabel independen yaitu rekrutmen dan seleksi serta angket variabel dependen yaitu kinerja karyawan. Angket merupakan teknik pengumpulan data dengan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi responden tersebut

## G. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen

### 1. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*). Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  table, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang

seharusnya diukur. Meteran yang valid dapat digunakan untuk mengukur panjang dengan teliti..<sup>38</sup>

**Tabel 3.2**  
**Hasil Uji Validitas**

NO.	Variabel	Item	R-Hitung	R-Tabel	Ket.
1.	<b>Mobile Banking (X)</b>	1	0,525	0,219	Valid
		2	0,578	0,219	Valid
		3	0,591	0,219	Valid
		4	0,483	0,219	Valid
		5	0,629	0,219	Valid
2.	<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>	1	0,576	0,219	Valid
		2	0,675	0,219	Valid
		3	0,553	0,219	Valid
		4	0,643	0,219	Valid
		5	0,613	0,219	Valid

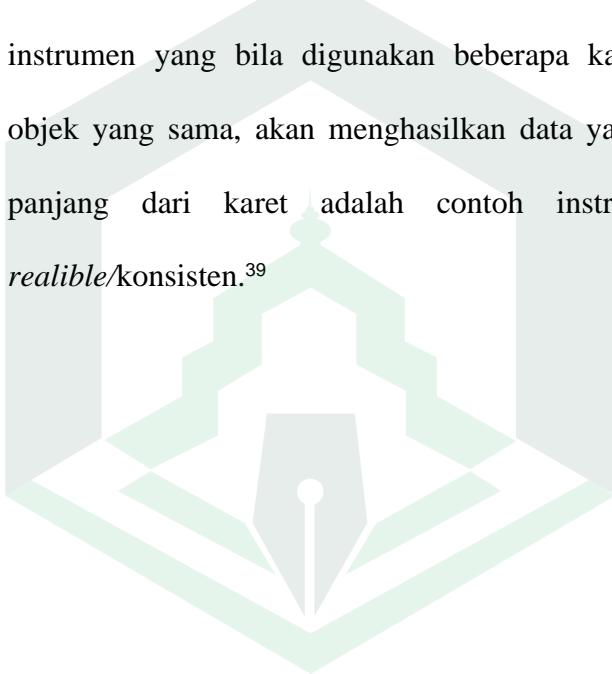
Sumber : Diolah menggunakan SPSS 25

---

<sup>38</sup>Sugiyono.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 121

### b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai  $\alpha > 0,6$ . Instrumen yang reliable adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Alat ukur panjang dari karet adalah contoh instrumen yang tidak *reliable/konsisten*.<sup>39</sup>

The watermark logo of IAIN Palopo features a stylized green and grey geometric design resembling a rising sun or a flame, with a central pen nib at the bottom.

IAIN PALOPO

---

<sup>39</sup>Sugiyono, "metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & G", ( Bandung : Alfabeta, 2017), h.121

**Tabe.3.3**  
**Hasil Uji Reabilitas**

NO.	VARIABEL	ALPHA CRONBACH	KET.
1	<b>Mobile Banking ( X )</b>	<b>0,437</b>	<b>Reabel</b>
2	<b>Kepuasan nasabah ( Y )</b>	<b>0,544</b>	<b>Reabel</b>

*Sumber: Data olahan SPSS*



**IAIN PALOPO**

---

<sup>39</sup>Sugiyono,"metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & G", ( Bandung : Alfabeta, 2017), h.121

## H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linear merupakan model yang baik maksudnya jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang kemudian disebut dengan asumsi klasik. Asumsi klasik yang harus terpenuhi dalam model regresi yaitu residual distribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, tidak adanya heteroskedastisitas, dan tidak adanya autokorelasi pada model regresi. Untuk regresi linear sederhana tidak ada asumsi klasik multikolinearitas karena hanya ada satu variabel independen.<sup>40</sup>

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar akan mendekati nilai rata-ratanya. Nilai residual terstandarisasi yang berdistribusi normal jika digambarkan dengan bentuk kurva akan membentuk sesuai gambar (*bell-shaped curve*) lonceng yang kedua sisinya akan melebar sampai tak terhingga. Berdasarkan definisi uji normalitas disini tidak dilakukan per variabel

---

<sup>40</sup> Duwi Priyatotno," cara kilat belajar analisis data dengan SPSS 20 ",(jogjakarta : andi,2012), h.143

(*univariate*) tetapi hanya terhadap nilai residual yang terstandarisasi (*multivariate*).<sup>41</sup>

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini digunakan dalam mengetahui apakah pada model regresi timbul ketidaksamaan antara variabel dari residual yang satu ke pengamatan yang lain. Bila varian dari satu residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, oleh itu disebut dengan homokedastisitas dan apabila varian tidak konstan ataupun berubah disebut dengan heteroskedastisitas.<sup>42</sup>

c. Uji Linieritas

Uji linieritas adalah uji data untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linier antar dua variabel secara signifikan. Uji ini juga sebagai prasyarat dalam analisis korelasi dan regresi linier. Dua variabel dapat dikatakan memiliki hubungan yang linier apabila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05.

## 2. Teknik Analisis Regresi Sederhana

a. Teknik analisis regresi sederhana, yakni suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel dependen (terikat) dapat diprediksikan / diramalkan melalui variabel independent (bebas) secara tunggal. Regresi menggunakan rumus:

---

<sup>41</sup>Suliyanto,"*Ekonometrika Terapan Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*", Edisi 1 ( Yogyakarta : Andi, 2011), h.69.

<sup>42</sup> Agus Tri Basuki,"*Pengantar Ekonometrika Di Lengkapi Penggunaan Eviews* ",Edisi 1, ( Yogyakarta : Katalog Dalam Terbitan, 2018), h.183

$$\hat{Y} = a + bX + e$$

Keterangan:

$\hat{Y}$  = variabel terikat (Kepuasan Nasabah)

X = variabel bebas *mobile banking*)

a = konstanta harga Y jika X = 0

b = koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

e = Epilison (*standard error*)

#### a. Uji Hipotesis

untuk menguji apakah ada pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent, maka bisa dilakukan dengan uji t dan uji koefisien regresi.

##### 1. Uji Signifikansi Individual (Uji-t)

Uji signifikansi individual digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan pengaruh antara variabel bebas (X) secara parsial (sendiri-sendiri) dengan variabel terikat (Y). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% (0,05). Adapun persyaratan uji-t antara lain :

- 1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, artinya variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat dan ada pengaruh antara kedua variabel yang akan diuji.
- 2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak, artinya variabel bebas tak dapat menerangkan variabel terikat serta tak ada pengaruh antara kedua variabel yang akan diuji.

### b. Koefisien Determinasi (Uji-R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi kita akan bisa menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen.<sup>43</sup> Nilai R Square ( $R^2$ ) menunjukkan koefisien determinasi yang mengukur besar presentase perubahan variabel terikat yang diakibatkan oleh variabel bebas secara bersama-sama.<sup>44</sup>



<sup>43</sup> Purbayu budi santosa dan ashari," *analisis statistik dengan microsoft excel & SPSS*,), edisi 1 (yogyakarta : Andi,2007), h.144

<sup>44</sup>Imam ghozali, "*Aplikasi multivariate dengan program SPSS*", edisi 3 ( semarang : badan penerbit universitas ponorogo, 2005), h.44

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **1. Bank Muamalat Indonesia**

###### **a. Sejarah Bank Muamalat Indonesia**

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (“Bank Muamalat Indonesia”) memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi’us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produkproduk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile

banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah. Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.<sup>45</sup>

Saat ini Bank Mumalat saat ini melayani lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi. Jaringan BMI didukung juga oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP yang tersebar di seluruh Indonesia, 32.000 ATM, serta 95.000 merchant debet. BMI juga menjadi satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri yaitu di Malaysia. Malaysia. Sebagai upaya peningkatan aksesibilitas nasabah di Kuala Lumpur, kerjasama berjalan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga pelayanan Bank Muamalat bisa diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia. Sebagai Bank Pertama Murni

---

<sup>45</sup> Bank Muamalat Indonesia ,”profil bank muamalat ”, 6 januari 2021,  
<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>

Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, lembaga nasional dan internasional, media massa termasuk segenap masyarakat luas melalui lebih dari 70 award bergengsi yang diterima oleh BMI dalam 5 tahun Terakhir.<sup>46</sup>

#### b. Pembentukan Bank Muamalat

1. Ide mendirikan Bank Muamalat Indonesia (BMI) tercetus dalam sebuah lokarnya MUI bertema “Masalah bunga bank dan perbankan” yang diadakan pada pertengahan agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Hasan Basri, selaku ketua umum MUI membawakan masalah itu ke Munas MUI yang diadakan akhir agustus 1991. Munas MUI itu memutuskan agar MUI mengambil prakarsa mendirikan bank tanpa bunga. Untuk itu dibentuk kelompok kerja yang diketahui oleh Sekjen MUI waktu itu SH Prodjokusumo. Dilakukan lobi melalui BJ Habibie sampai akhirnya Presiden Soeharto menyetujui didirikannya Bank Muamalat Indonesia (BMI). Bank Islam yang terbentuk disepakati bersama Bank Muamalat Indonesia (BMI). “Muamalat” dalam istilah fiqh berarti hukum yang mengatur hubungan antar manusia. Bank

---

<sup>46</sup>Sejarah Bank Muamalat Indonesia,” *profil bank muamalat*”'6 januari 2021,<http://www.serbaserbi.blogspot.com>

Muamalat yang berada di kota Palopo adalah bank yang masih berstatus sebagai cabang pembantu dari Bank Muamalat Cabang Makassar. Sebelum mendirikan Bank Muamalat di kota Palopo, jauh sebelumnya oleh pihak Bank Muamalat melakukan pengamatan dan observasi tentang kelayakan tersebut., sehingga diputuskan tersebut bahwa kota Palopo ini layak untuk didirikan Bank Muamalat cabang pembantu. Setelah dibangunnya bank muamalat cabang Palopo maka bank ini mulai beroperasi pada tanggal 25 Oktober 2005 dengan dana awal yang dipinjam dari bank muamalat yang ada di Makassar. Dan pada tahun 2006 dana dapat dilunasi sehingga saat ini bank muamalat kota Palopo dapat berdiri sendiri tanpa tergantung lagi pada dana-dana pinjaman. Bank muamalat yang ada di Sulawesi Selatan hanya ada dua yaitu dikota Makassar dan di kota Palopo. Kota Palopo merupakan kota kedua setelah Makassar yang menjadi prioritas pendirian bank muamalat. Bank muamalat didirikan dengan aturan perjanjian berdasarkan hukum islam, di dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayanan sistem perbankan syariah. Bank muamalat menjalankan fungsinya yang sama dengan perbankan konvensional, yaitu sebagai lembaga intermediasi (penyaluran) dari nasabah pemilik dana (sahibul mal) dengan nasabah yang membutuhkan dana. Kehadiran bank muamalat cabang Palopo merupakan salah satu solusi untuk menambah nasabah dan kepercayaan terhadap kegiatan perbankan

khususnya di Palopo. Bank muamalat merupakan salah satu perbankan yang berlandasan sistem perekonomian islam. Lembaga-lembaga keuangan yang berbasis syariah sebagai salah satu tonggak penting dalam pengembangan ekonomi Islam Tujuan utama keberadaan bank muamalat cabang Palopo adalah sebagai lembaga dakwah dan sebagai lembaga penghimpun dana dan meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat kota Palopo, sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional, meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha, meningkatkan kesempatan kerja, mengembangkan lembaga bank dan sistem perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan. Bank muamalat cabang Palopo tidak hanya menerima nasabah kaum muslim saja tetapi juga mendapat kepercayaan dari pihak non muslim untuk menjadi nasabah bank muamalat. Karena Islam sebagai agama rahmatan lil' alamin, yaitu membawa rahmat bagi seluruh alam. Untuk mengetahui letak geografis bank muamalat cabang Palopo penulis mencoba menguraikannya walaupun tidak secara mendetail, dilihat dari letak geografis bank muamalat cabang Palopo terletak di Jl. Jendral Sudirman. Bank muamalat ini mudah di jangkau karena akses ke bank muamalat cabang Palopo ini mudah dengan jasa angkutan umum seperti ojek, becak dan angkutan lainnya dapat membantu masyarakat untuk sampai ke

bank muamalat cabang Palopo, kondisi bank muamalat cabang Palopo ini hasil dari observasi dan pengamatan bahwa bank muamalat cabang Palopo ini berada dilokasi yang sangat strategis.

c. Visi dan Misi Bank Muamalat KCP Palopo

1. Visi

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui ditingkat regional.

2. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan SDM yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.<sup>47</sup>

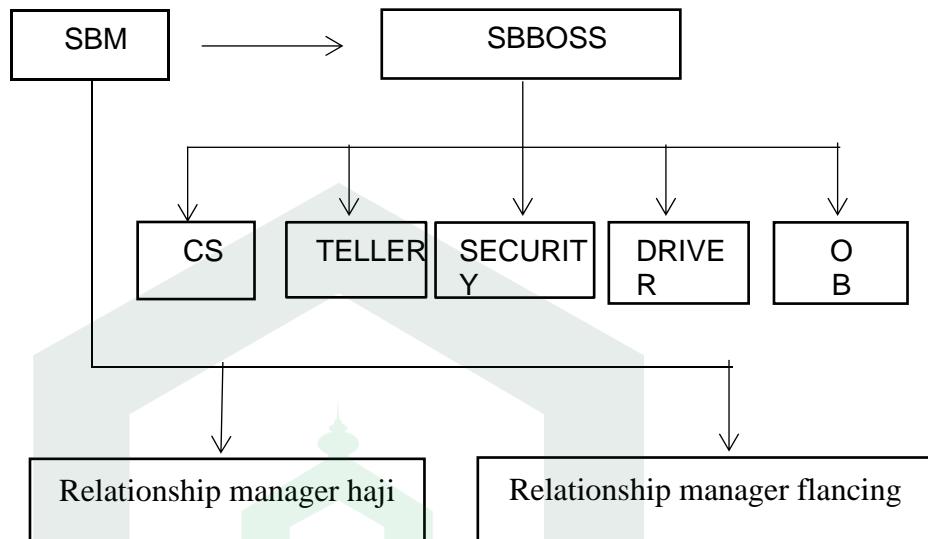
IAIN PALOPO

---

<sup>47</sup> Bank Muamalat Indonesia, "profil bank muamalat", 6 januari 2021 ,  
<http://bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>

#### d. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi bank muamalat indonesia yaitu :



Gambar 4.1 struktur organisasi bank muamalat indonesia

Berikut ini bidang usaha atau bagian dari bank muamalat capem palopo :

##### a. Pinpinan cabang

Struktur tertinggi di kantor cabang yang bertanggung jawab atau keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di level kantor cabang dan membawahi keseluruhan manager, baik bisnis maupun operasional.

##### b. Mikro/makro marketing manager

Bertanggung jawab atas program- program marketing untuk segmen bisnis mikro/makro dan sekaligus bertanggung jawab terhadap SDM menjadi sub ordinatnya baik dari segi bisnis maupun administrasi.

##### c. Supervisor

Bertanggung jawab melakukan supervisor terhadap proses pembiayaan baik dari aspek penilaian jaminan, aspek yuridis

atau legal, pengadministrasian dan pelaporan. Membina atau melatih teller dan customer service dalam melakukan sosialisasi kepada teller dan customer service pihak terikat lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan front office dikantor.

d. Area financing officer

Melakukan review pembiayaan, mencermati setiap pengajuan pembiayaan untuk diajukan ke komite kantor pusat.

e. Teller

Teller bertugas melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan yang telah ditetapkan untuk mencapai service excellent implementasi fungsi service provider, memberikan dukungan kepada supervisor layanan, operation manager, pimpinan cabang dan lain-lain.

f. Costumer Service

Fungsi seorang costumer service menjadi bagian terdepan dalam menerima tamu (pelanggan) yang memiliki masalah-masalah mengenai produk perusahaan. Costumer service menjadi pendengar dan melayani dengan baik dan ramah setiap pertanyaan, aduan, dan permintaan pelanggan dengan baik serta memberikan solusi atas masalah-masalah pelanggan. Costumer service selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan, klien atau nasabahnya. Semua proses pelayanan dari awal hingga akhir menjadi tanggung jawab dan tugas costumer service.

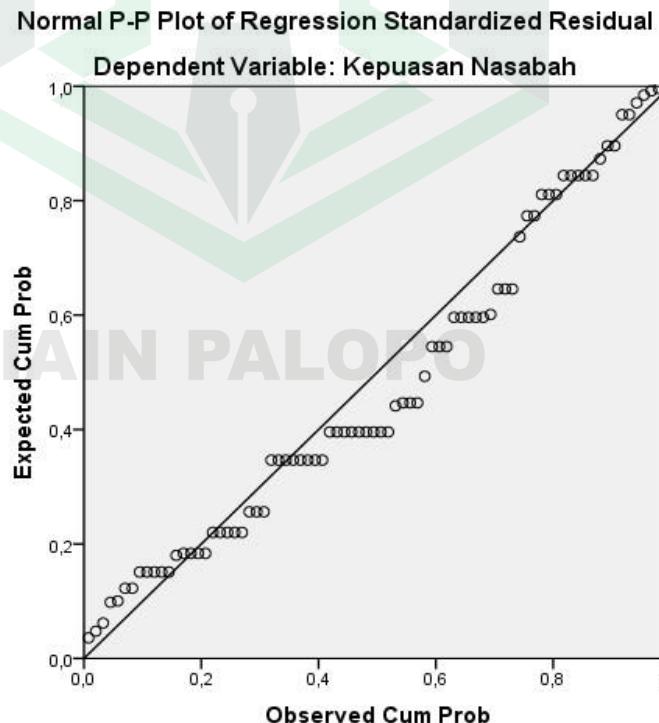
**e. Hasil Penelitian**

**a. Asumsi klasik**

a. Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar akan mendekati nilai rata-ratanya. Nilai residual terstandarisasi yang berdistribusi normal jika digambarkan dengan bentuk kurva akan membentuk sesuai gambar (*bell-shaped curve*) lonceng yang kedua sisinya akan melebar sampai tak terhingga. Berdasarkan definisi uji normalitas disini tidak dilakukan per variabel (*univariate*) tetapi hanya terhadap nilai residual yang terstandarisasi (*multivariate*).<sup>48</sup> Adapun hasil uji normalitas data dengan menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Tes* sebagai berikut.

**Gambar 4.1**  
**Hasil Uji Normalitas Data**



<sup>48</sup>Sulyanto,"Ekonometrika Terapan Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS", Edisi 1 ( Yogyakarta : Andi, 2011), h.69.

Hasil pada grafik normal p-p plot, menunjukkan jika titik-titik menyebar diantara garis diagonal atau mendekati garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal atau data tidak mengalami gejala normalitas. pada output di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar mendekati garis diagonal, maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

2. Uji heteroskedastitas ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi timbul ketidaksamaan antara variabel dari residual satu ke pengamatan yang lain. Bila varian dari satu residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, oleh itu disebut dengan homokedastisitas dan apabila varian tidak konstan ataupun berubah disebut dengan heteroskedastisitas.

Adapun hasil uji heterokedastisitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**

Coefficients<sup>a</sup>

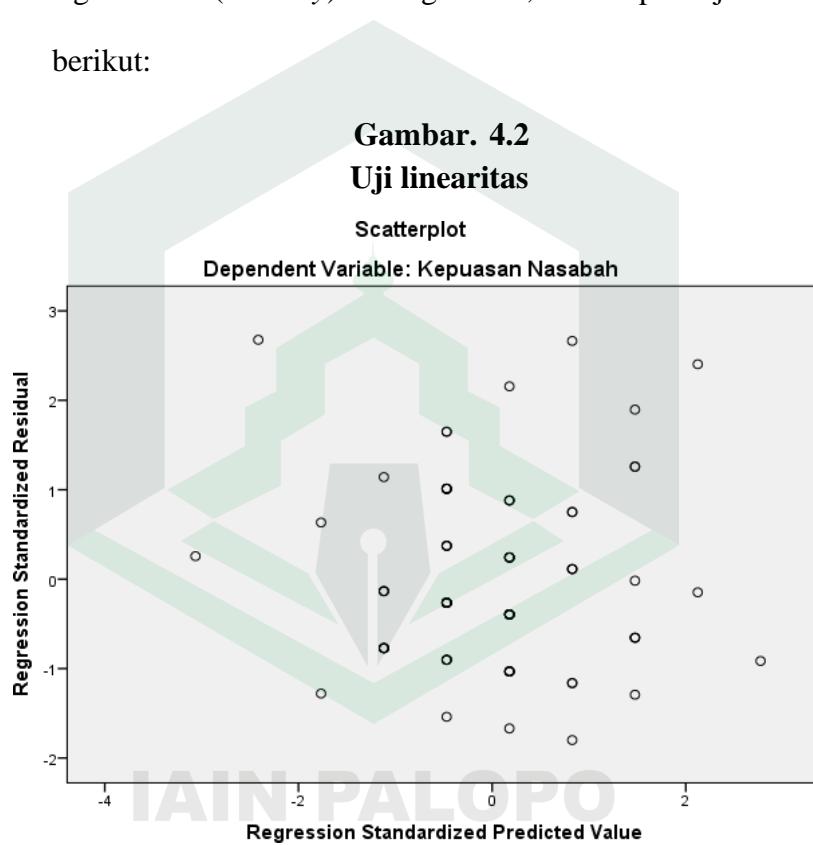
Model	Unstandardized Coefficients		Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	,005	1,426		,004	,997
	Mobile Banking	,059	,069	,097	,865

Dependent Variable: ABRESID

Pengujian heterokedastisitas, pada variabel tingkat pengetahuan nilai sig. Sebesar 0,390 lebih besar dari 0,05, maka dikatakan bahwa data tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas.

### 3. Uji Linieritas

Uji linieritas adalah uji data untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linier antar dua variabel secara signifikan. Uji ini juga sebagai prasyarat dalam analisis korelasi dan regresi linier. Dua variabel dapat dikatakan memiliki hubungan yang linier apabila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05. Adapun uji linearitas sebagai berikut:



dari gambar grafik di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar secara acak diatas dan dibawah titik 0, maka dapat disimpulkan bahwa data memenuhi asumsi linearitas.

a. Uji regresi Linier Sederhana

Teknik analisis regresi sederhana, yakni suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel dependent (terikat) dapat diprediksikan/diramalkan melalui variabel independent (bebas) secara tunggal. Adapun uji regresi linearitas sederhana sebagai berikut.

**Tabel 4.2**  
**Hasil uji regresi linear sederhana**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	16,331	2,377		6,869	,000
	Mobile Banking	,204	,114	,198	1,785	,078

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari tabel di atas dapat diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :  $y = a + bx + e$

$$Y= 16,331 + 0,204 + 0,114$$

Dari persamaan regresi diatas terdapat nilai konstan sebesar 16,331 koefisien regresi variabel mobile banking mempunyai nilai positif dalam pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.koefisiensi mobile banking memberikan nilai sebesar 0,204 yang berarti bahwa jika mobile banking mengalami peningkatan akan berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah sebesar 0, 204 dan standar *error* dari mobile banking terhadap kepuasan nasabah sebesar 0, 114

b. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Individual (Uji-t)

Uji signifikansi individual digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan pengaruh antara variabel bebas (X) secara parsial (sendiri-sendiri) dengan variabel terikat (Y). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% (0,05). Adapun persyaratan uji-t antara lain :

- 1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, artinya variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat dan ada pengaruh antara kedua variabel yang akan diuji.
- 2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak, artinya variabel bebas tak dapat menerangkan variabel terikat serta tak ada pengaruh antara kedua variabel yang akan diuji.

**Tabel 4.3  
Hasil uji t**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16,331	2,377		6,869	,000
	,204	,114	,198	1,785	,078

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Uji-t, digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri antara variabel x terhadap variabel y.

jika nilai sig. Pada variabel mobile banking lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan bahwa variabel X (mobile banking) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan nasabah). pada output diatas, terlihat bahwa variabel x (mobile banking) nilai signifikansinya sebesar  $0,078 > 0,05$ ,

maka dapat disimpulkan bahwa variabel mobile banking tidak meningkatkan kepuasan nasabah.

b. Koefisien Determinasi (Uji-R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi kita akan bisa menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen.<sup>49</sup> Nilai R Square (R<sup>2</sup>) menunjukkan koefisien determinasi yang mengukur besar presentase perubahan variabel terikat yang diakibatkan oleh variabel bebas secara bersama-sama

**Tabel 4.4**  
**Uji koefisien**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,198 <sup>a</sup>	,039	,027		1,568

a. Predictors: (Constant), Mobile Banking

R square digunakan untuk melihat besaran pengaruh yang diberikan oleh semua variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Pada data diatas terlihat bahwa nilai r square sebesar 0,039 yang mengandung arti bahwa variabel X (mobile banking) memberikan pengaruh sebesar 3,9% terhadap variabel Y (kepuasan nasabah). Sisanya sebesar 96,1 % disebabkan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model/penelitian ini.

<sup>49</sup> Purbayu budi santosa dan ashari," *analisis statistik dengan microsoft excel & SPSS*,), edisi 1 (yogyakarta : Andi,2007), h.144

## 15. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas hasil dari uji t pada tabel 4.3 diperoleh nilai signifikan dari variabel *mobile banking* sebesar  $0,078 > 0,05$  sehingga  $H_0$  di terima  $H_1$  di tolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa efektivitas *mobile banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah muamalat kcp palopo adalah 3,9% nasabah merasa puas dengan mobile banking dan 96,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. hal ini dapat dilihat dari hasil uji koefisiensi determinan efektivitas mobile banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada tabel 4.4 diperoleh nilai R square sebesar 0,039. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas mobile banking terhadap kepuasan nasabah sebesar  $0,039 = 3,9\%$  dan sisanya 96,1% disebabkan oleh faktor lain.

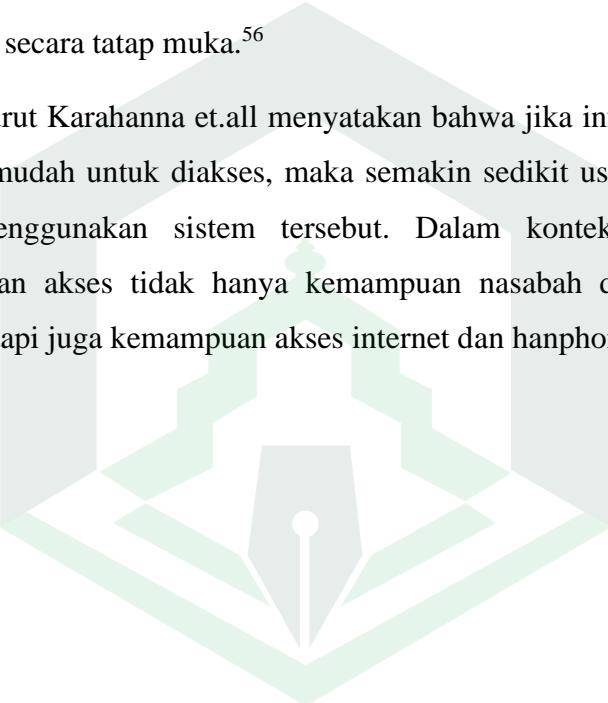
Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syamsul Hadi dengan judul “faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan *mobile banking*” dimana variabel persepsi kemudahan penggunaan adalah 0,038 dan memiliki *significance* sebesar 0,579 atau 57,9%. Dari angka-angka tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak signifikan mempengaruhi penggunaan *mobile banking*, maka hipotesa null tidak ditolak<sup>50</sup>. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Much Tatkul Anwar dengan judul “pengaruh persepsi kegunaan, kepercayaan dan risiko terhadap minat menggunakan mobile banking” dimana pada variabel resiko dengan t hitung 0,696 dengan signifikan 0,488. Resiko penggunaan *mobile banking* besar, maka akan mengurangi nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

<sup>55</sup> Syamsul Hadi, “faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan *mobile banking*”, journal.uad.ac.id, vol.1, No.2, 2018, h.64

Sebaliknya, jika risiko yang terkandung dalam *mobile banking* kecil, maka akan meningkatkan nasabah untuk menggunakan layanan pada sistem tersebut. Kondisi ini terjadi karena adanya kekhawatiran dari para nasabah saat menggunakan sistem tersebut.

Para nasabah tentu tidak akan mau menggunakan sistem tersebut jika konsekuensi yang akan ditanggungnya besar, karena hal itu dapat merugikan mereka. Dapat dikatakan bahwa dunia *online* adalah dunia yang penuh ketidakpastian dan mempunyai konsekuensi tinggi, karena transaksi tidak dilakukan secara tatap muka.<sup>56</sup>

Menurut Karahanna et.all menyatakan bahwa jika informasi sistem dapat semakin mudah untuk diakses, maka semakin sedikit usaha yang diperlukan untuk menggunakan sistem tersebut. Dalam konteks *mobile banking*, kemampuan akses tidak hanya kemampuan nasabah dalam menggunakan sistem, tetapi juga kemampuan akses internet dan hanphone secara fisik.<sup>1</sup>



IAIN PALOPO

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Simpulan dari hasil penelitian tentang efektivitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank Muamalat Kcp Palopo, yang telah dilakukan pada kuesioner terhadap 80 responden adalah sebagai berikut Dari :

Efektivitas *mobile banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada hasil uji t diperoleh nilai signifikan dari variabel *mobile banking* sebesar  $0,078 > 0,05$  sehingga  $H_0$  di terima  $H_1$  di tolak. hasil uji koefisiensi determinan efektivitas *mobile banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah diperoleh nilai R square sebesar 0,039. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah sebesar  $0,039 = 3,9\%$  dan sisanya 96,1% disebabkan oleh faktor lain. maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas *mobile banking* tidak meningkatkan kepuasan nasabah Muamalat Kcp Palopo.

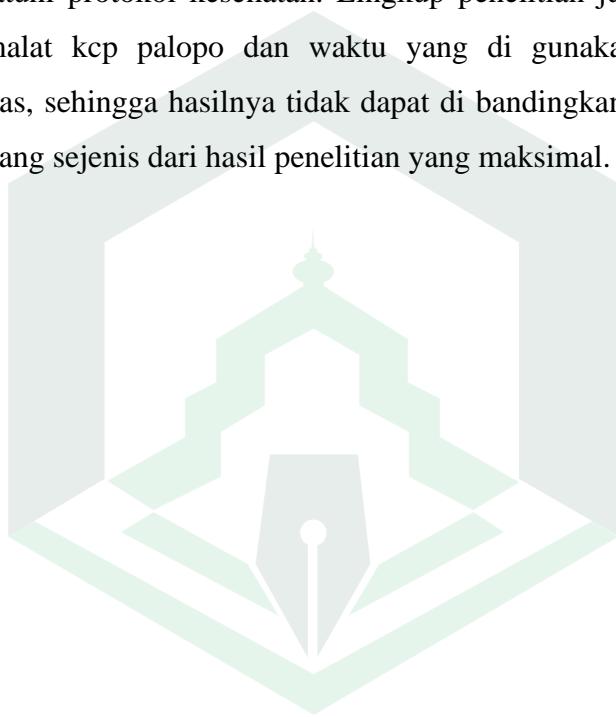
#### A. Saran

Saran dari penelitian ini untuk bank muamalat kcp palopo bahwa teknologi dan informasi pada saat ini sangat cukup berkembang dan hampir digunakan oleh sebagian masyarakat dan tergolong praktis namun di lihat dari kenyataannya presentasi transaksi nasabah yang lebih banyak datang kebank dan nasabah yang tidak mampu menggunakan perangka teknologi dan lebih percaya transaksi langsung di bank ketimbang bertansaksi diaplikasi *mobile banking*. Sebaiknya bagi perusahaan perlu melakukan sosialisasi kepada nasabah terkait keamanan mobile banking sehingga nasabah merasa aman bertansaksi di aplikasi mobile banking serta diharapkan padana penggunaan aplikasi *mobile banking* lebih dipermudah dalam fiur –fitur penggunaanya sehingga nasabah mudah unuk login di aplikasi *mobile banking*. Bagi peneliti selanjutnya, jika melakukan penelitian sejenis maka perlu menambahkan variabel independen lain yang tidak ada dalam penelitian ini agar dapat menjelaskan pengaruh yang lebih besar terhadap variabel dependen.

## **Keterbatasan peneliti**

Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan peneliti, antara lain sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dalam pengambilan jawaban dari responden, sehingga penulis tidak mengawasi secara langsung atas pengisian jawaban tersebut. Kemungkinan jawaban dari responden tidak mencerminkan jawaban yang sebenarnya di karenakan kondisi tertentu masing-masing responden.
2. Dalam penelitian ini berada dalam kondisi adanya virus covid-19 yang dimana kita harus berjarak satu meter dari lawan bicara kita serta harus mematuhi protokol kesehatan. Lingkup penelitian juga terbatas nasabah muamalat kcp palopo dan waktu yang digunakan dalam penelitian terbatas, sehingga hasilnya tidak dapat dibandingkan dengan perusahaan lain yang sejenis dari hasil penelitian yang maksimal.



**IAIN PALOPO**

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adilah, mariatul, 2017. *Pengaruh layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah*, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah
- Antonio, Muhammad Syafii, 2001. *Bank Syariah*”, Cet.1, jakarta : Gema Insani Press.
- Arifin, Djohar, 2016. *Pengaruh Internet Banking Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Bank BRI syariah KCP Arjawinangun*, Jurnal Al-Anwar, Vol. 8, No.2
- Basalamah, Muhammad Ridwan, dan Risal. 2018. *Perbankan Syariah*, Cet.1, Yogyakarta: Empatdua Media.
- Basuki Tri, Agung, 2018. *Pengantar ekonometrika di lengkapi dengan Eviews*, Ed.1, yogyakarta : katalog dalam terbitan.
- Delima, mustika, dkk. 2020. *Analisis Kemudahan Akses Terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada Bank Syariah ( Studi Bank Syariah Kcp Palabuhanratu Sukabumi)*, Jurnal Nisbah, Vo.5, No.1.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS*, Ed.3, Semarang : Badan Penerbit Universitas Ponorogo
- Hastuti, Riska. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah*, jurnal e-Proceeding of Management, Vol.5, No.2.
- Hariansyah, Akbar Fajar, dkk.2019. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Pada penguna layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia Di Kantor Cabang Cirebon*, jurnal pengembangan teknologi, Vol. 3, No. 5.
- Ismail, 2016. *Perbankan syariah*, Cet.5, jakarta : kencana
- Julita, Andi. 2014 *Analisis Pengaruh Citra, Pelayanan,Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo*, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Kristianto, Paulus Lilik. 2011, *pisikologis pemasaran*. yogyakarta : CAPS yogyakarta
- Kumayza, Nurhadi Toni, 2014, *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantorkacamatantenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara*, Jurnal Ilmu Sosial Mahakam 3, No.1
- Lesti, 2019. *Pengaruh kemanfaatan, kemudahan penggunaan dan risikoterhadap minat masyarakat menggunakan mobile banking*, Skripsi Insitut Agama Islam Negri Palopo
- Nainggolan, Basaria, *perbankan syariah di indonesia*, Cet.1, Ed.1, jakarta : rajawali pers
- Nofitasari Lusia, Dian, 2013, *analisis pengaruh manfaat, kemudahan pengguna dan risiko terhadap pengguna mobile banking bank syariah di surakarta*. Skripsi iain surakarta

- Maulana, Rian, dkk, 2018. *Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertansaksi Menggunakan Technology Acceptance Model*, Cyberspace : Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi, Vol.2, No.2.
- Mirmani, Anon, dkk, 2013. *Pemasaran jasa kearsipan*, Cet.5, Ed.1, tangerang selatan : Alfabeta
- Ratminto, dkk. 2013. *Manajemen pelayanan*, Cet.5, Yogyakarta : pustaka pelajar.
- Rizal Samsyul, dkk. 2017. *Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh*. Jurnal ekonomi san manajemen teknologi ( EMT), Vol.1, No. 2.
- Santosa Budi, purbayu, dkk, 2007. *Analisis Statistik Dengaan Microsoft Excel & SPSS*, Ed. 1, yogyakarta : Andi.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, Cv.
- Sugiono. 2014 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, Bandung : Alfabeta
- Sigit, Nawir Kharisma, Dkk. 2017. *Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah*. Jurnal Keuangan Dan Perbankan.Vol.21, No.1.
- Sireger, Syofian, 2014. *Statistic Paremetri Untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Suryani, dkk, 2015. *Metode riset kuantitatif teori dan aplikasi pada penelitian bidang manajemen ekonomi islam*, Jakarta : predana media grup
- Suliyananto, 2011. *Ekonometrika terapan dan aplikasi dengan SPSS*, Ed.1 Yogyakarta : Andi
- Undang-Undang RI Nomor 7 Tahun 1992 pasal 1 butiran 2 Tentang Perbankan.
- Priyatotno, Duwi, 2012. *Cara kilat belajar analisis data dengan SPSS 20*, yogyakarta : Andi
- Prihanto, Hendrik dan Rika Yunianti. 2014, *Analisa Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking”* Jurnal Seminar Nasional Teknologi Dan Komunikasi (SENTIKA)
- Wulandari, Novitasari putri, dkk. 2017. *Faktor-Faktorpenggunaan Layanan Mobile Banking*, Jurnal Bisnis dan Iptek Vol.10 No.2.
- Wahyuningsi, Nining. 2018. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan internet banking pada bank muamalat* ,jurnal Al-anwal, Vol. 10, No. 2
- Wardana, aditya. 2015. *pengaruh kualitas layanan mobile banking (M-banking ) terhadap kepuasan nasabah di indonesia*, Derema jurnal manajemen, Vol. 10, No. 2
- Wilardjo, Budi Setia. 2005, *Pengertian, Peranan Dan Perkembangan Bank Syariah Diindonesia*, Jurnal Unimus.Ac.Id Vol.2, No.1
- Yulianawati, priyana ani. 2019 *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam pelayanan di bank muamalat kcp ponorogo”* Skripsi Institut Agama Islam Negri Ponorogo

# LAMPIRAN



IAIN PALOPO

## **KUESIONER PENELITIAN**

### **“PERAN MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH MUAMALAT KCP PALOPO”**

Assalamualaikum Wr. Wb

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “Peran *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Kcp Palopo”, di Jurusan Perbankan Syariah S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo, maka saya:

Nama : Andi Sari Ulan

Nim : 16 0402 0183

Memohon kesediaan Bapak/ibu/sdr/i untuk meluangkan sedikit waktu dalam mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui peran mobile banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah muamalat kcp palopo.

Dalam pengisian kuesioner ini disarankan untuk membaca petunjuk umum yang terdapat pada awal setiap bagian dengan seksama sebelum menjawab pertanyaan sesuai pendapat Bapak/ibu/sdr/i. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas dan setiap jawaban responden.

Atas perhatian dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr. wb.

Hormat saya,

Andi Sari Ulan

(Mahasiswa IAIN Palopo)

## A. IDENTITAS RESPONDEN

Pilihlah salah satu jawaban pada masing- masing pertanyaan ini. Berilah tanda (X) pada jawaban yang di anggap paling benar.

1. Nama :
2. Apakah anda menggunakan aplikasi mobile banking?
  - a. Ya
  - b. Tidak
3. Jenis Kelamin :
  - a. Pria
  - b. Wanita
4. Umur Bapak/Ibu/Sdr(i) :
  - a. 20 Tahun
  - b. 20 Tahun – 35 Tahun
  - c. 36 Tahun – 50 Tahun
  - d. >50 Tahun
5. Pekerjaan Bapak/Ibu/Sdr(i)
  - a. Pegawai negeri sipil
  - b. Pengusaha
  - c. Karyawan swasta
  - d. Pelajar / mahasiswa
  - e. Ibu rumah tangga
  - f. Lainnya
6. Pendidikan Bapak/Ibu/Sdr(i)
  - a. Smp
  - b. Sma
  - c. Diploma
  - d. Sarjana
  - e. Magister

## B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Sebelum mengisi pernyataan berikut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membaca terlebih dahulu petunjuk pengisian.
2. Setiap pernyataan pilihlah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu.
3. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat anda dengan cara memberikan tanda ( ✓ ) untuk jawaban yang anda pilih.

SS : Sangat setuju

TS : Tidak setuju

S : Setuju

STS : Sangat tidak setuju

RR: ragu-ragu

### **1. MOBILE BANKING ( X )**

Pernyataan presepsi kemudahan						
NO.	PERTANYAAN	TANGGAPAN RESPONDEN				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya menggunakan mobile banking karena menu <i>mobile banking</i> mudah gunakan					
	Peryataan Layanan Presepsi Mudah di Jangkau					
2	tidak sulit untuk mendapatkan jariang <i>mobile banking</i> di lokasi saya					
	Pernyataan Presepsi Murah					
3	<i>Mobile banking</i> dapat menghemat waktu dan biaya dalam melakukan transaksi ketimbang datang langsung ke kantor cabang					
	Pernyataan presepsi keamanan					
4	Saya merasa <i>mobile banking</i> telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal					
	Pernyataan presepsi dapat di andalkan					
5	Saya merasa menggunakan <i>mobile banking</i> membuat saya					

	menyelesaikan transaksi perbankan lebih cepat					
--	---	--	--	--	--	--

### 1. Kepuasan nasabah ( Y )

Peryataan presepsi efektivitas						
NO.	PERTANYAAN	TANGGAPAN RESPONDEN				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Menggunakan <i>mobile banking</i> dapat meningkatkan efektivitas saya dalam menyelesaikan Transaksi					
Pernyataan presepsi kepuasan layanan						
3	saya merasa puas menggunakan <i>mobile banking</i> karna sesuai kebutuhan saya					
4	Fitur yang disediakan <i>mobile banking</i> sangat lengkap seperti pembelian pulsa, token listrik, uang elektronik dan tiket					
presepsi layanan telah memenuhi harapan						
5	Dengan berbagai keuntungan yang saya dapatkan saya menyarankan nasabah lain untuk menggunakan <i>mobile banking</i>					
6	menurut saya layanan <i>mobile banking</i> telah memenuhi harapan saya sebagai nasabah					

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

*Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatu*

Yang bertanda tangan di Bawah ini :

N a m a : Hadi Santoso.  
N I K : 20050160.  
Jabatan : RM Funding

Menerangkan bahwa Mahasiswi yang namanya tertera di bawah ini:

N a m a : Andi Sari Ulan  
N i m : 16 0402 0183  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : "Efektivitas Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat KCP Palopo"

Benar telah melakukan penelitian di Bank Muamalat Capem Palopo , pada bulan Oktober 2020.  
Demikianlah Surat Keterangan Penelitian ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan untuk digunakan sebagaimana mestinya, atas kerjasamanya kami haturkan banyak terima kasih.

*Wassalamu alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, T.bk  
CAPEM PALOPO



Hadi Santoso  
Relationship Manager

**IAIN PALOPO**

Ilham,S.Ag,M.A

Dr. Fasiha, S.E.I.,M.E.I

---

### **NOTA DINAS PEMBIMBING**

Lamp : -

Hal : Skripsi an. Andi Sari Ulan

Yth.Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Andi Sari Ulan
NIM	: 16 0402 0183
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: Efektivitas <i>Mobile Banking</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Kcp Palopo

menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian disampaikan untuk diproses selanjutnya.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



Ilham,S.Ag,MA

NIP. 197310112003121 1 003

Tanggal:

Pembimbing II



Dr. Fasiha, S.E.,M.E.I

NIP. 19810213 200604 2 002

Tanggal:

Dr. Mahadin shaleh,M.Si  
Nurdin Batjo, S.Pt.,MM  
Ilham,S.Ag,MA  
Dr.Fasiha,S.E.,M.E.I

### NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp. :-  
Hal : Skripsi a.n Andi Sari Ulan  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di  
Palopo

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Andi Sari Ulan
NIM	:16 0402 0183
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: Efektifitas <i>mobile banking</i> dalam meningkatkan kepuasan nasabah muamalat Kcp Palopo

menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujian pada ujian *munaqasyah*..

Demikian disampaikan untuk diproses selanjutnya.

*wassalamu 'alaikum wr. wb.*

1. Dr. Mahadin Shaleh, M.Si  
Penguji I



tanggal: 15 April 2021

2.Nurdin Batjo, S.Pt.,MM.  
Penguji II



tanggal :

3. Ilham.S.A,g,M.A

Pembimbing I/Penguji



tanggal :

4. Dr. Fasiha, S.E.I.,M.E.I  
Pembimbing II/Penguji



tanggal :

# RIWAYAT HIDUP



**ANDI SARI ULAN**, lahir di desa muladimeng pada tanggal 13 Agustus 1995. Penulis merupakan anak ke empat dari enam bersaudara dari pasangan seorang ayah Andi kamaruddin dan ibu Andi Besse. Pendidikan Dasar penulis diselesaikan pada tahun 2007 di SD 58 Salolo. Kemudian, di tahun yang sama penulis menempuh pendidikan SMPN 1 Bua Ponrang hingga tahun 2010.

penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Bua Ponrang hingga tahun 2013.pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan S1 di program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam kampus Institut Agama Islam Negeri Palopo. pada saat menempuh pendidikan S1, penulis aktif mengikuti berbagai kegiatan di luar kampus yaitu:

1. Duta Pilkada Luwu 2018
2. Relawan demokrasi 2019

Pada akhirnya penulis membuat tugas akhir Skripsi untuk menyelesaikan pendidikan S1 dengan judul Skripsi "*Efektivitas Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo*". Penulis berharap dapat meraih cita-cita yang diinginkan, Aamiin. Demikian riwayat hidup penulis.

**IAIN PALOPO**

Contact Person Penulis : [andi\\_sari\\_ulan\\_mhs@iainpalopo.ac.id](mailto:andi_sari_ulan_mhs@iainpalopo.ac.id)



**IAIN PALOPO**