

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Penelitian**

Pada tahun 2019, virus Corona baru diidentifikasi selaku wabah penyakit yang berasal dari Tiongkok. Pandemi Covid- 19 yakni krisis kesehatan yang telah terjadi diberbagai belahan dunia. Banyak negeri sudah memutuskan untuk menutup berbagai universitas, sekolah, institusi publik, restoran, serta tempat wisata. Covid- 19 merupakan tipe virus baru yang sangat cepat. Untuk memutus rantai transmisi, sebagian negeri sudah memberlakukan kebijakan penguncian buat menghindari penyebaran virus korona. Di Indonesia, PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) sudah diperkenalkan untuk memerangi transmisi virus korona.

Wabah Covid- 19 awal kali diumumkan di Indonesia pada Maret 2020. Pemerintah Indonesia berupaya membongkar rantai penyebaran virus ini dengan mempraktikkan kebijakan PSBB atau PPKM, ialah pembatasan sosial yang luas yang bertujuan buat menghalangi mobilitas atau aktivitas dari orang-orang untuk tetap sementara di rumah sehingga Orang bisa melaksanakan aktivitas dari rumah satu per satu melalui kebijakan WFH (Work From Home).

Kebijakan pencegahan penyebaran wabah covid 19 wajib diserahkan kepada pemerintah pusat oleh kepala wilayah. Zona yang diizinkan untuk mempraktikkan PSBB atau PPKM merupakan zona yang dengan penyebaran Covid- 19 dengan level yang telah ditentukan oleh badan kesehatan pemerintah yang tentu berdampak besar terhadap sektor perekonomian negara ini khususnya provinsi jawa barat. Jawa Barat merupakan salah satu dari 34 provinsi di Indonesia, dengan luas wilayah 35.377,76 kilometer persegi atau setara dengan 1,85 li luas wilayah Indonesia. Jawa Barat merupakan provinsi terbesar kedua di Indonesia. Jawa, setelah Jawa Timur, memiliki luas 47.921. Menurut data Badan Pusat Statistik tahun 2019, Jawa Barat berpenduduk

49,94 juta jiwa, menjadikannya wilayah terpadat di Indonesia dan memiliki resiko tinggi terhadap penularan wabah pandemik hingga saat ini.

Pandemi ini mempunyai akibat signifikan pada perekonomian Indonesia sebab pemerintah mengambil langkah-langkah yang menghindari mobilitas masyarakat untuk berkumpul bersama. Banyak pasar yang umumnya nampak ramai, pusat perbelanjaan ditutup sedangkan, UMKM yang tidak memakai teknologi berjuang keras buat memperoleh pemasukan. Kebijakan ini terbiasa dengan orang-orang yang telah memakai sistem ekonomi digital atau *finance technology (Fintech)* untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka. Pemerintah wilayah harus menunjang seluruh upaya buat memutus rantai penyebaran virus dengan mempraktikkan PSBB, sehingga sektor ekonomi wajib melakukan aktivitas mereka dari dalam negeri dengan memakai teknologi digital yang telah ada.

Pertumbuhan teknologi digital di masa 4.0 sudah berkembang dalam berbagai aspek kehidupan dalam setiap orang serta organisasi. Penampilan teknologi data serta komunikasi (TIK) sudah menuntaskan kebutuhan hidup serta kemampuan orang-orang dalam berbagai organisasi. Teknologi digital sudah membuat evolusi besar pengembangan dalam pembayaran keuangan, ekonomi, operasional serta kenaikan kinerja organisasi. Dengan keadaan pandemi dikala ini, tidak terdapat kenaikan kegiatan tunai. Sejalan dengan pertumbuhan teknologi pesat, sistem pembayaran mulai beralih menjadi transaksi ekonomi digital yang dikenal dengan Fintech.

Harahap (2017) menyatakan berbagai definisi fintech dijelaskan oleh banyak pihak, tetapi secara umum fintech dapat didefinisikan sebagai inovasi teknologi dalam layanan keuangan. Penyedia layanan keuangan mengembangkan teknologi yang dapat mendisrupsi pasar keuangan tradisional dengan mengembangkan aplikasi baru yang dapat digunakan mulai untuk pembayaran hingga aplikasi yang lebih kompleks untuk artificial intelligence dan bigdata. Aplikasi Fintech di Indonesia pula diatur bersumber pada *Peraturan Bank Indonesia (2016) 18/40/PBI/2016* buat melaksanakan

pemrosesan payments, sebagai perubahan kedua atas peraturan bank indonesia nomor 11/12/PBI/2009 tentang uang elektronik (*electronic money*).

Salah satu lembaga keuangan perbankan yaitu bank, dengan adanya perkembangan sistem pembayaran berupa alat pembayaran elektronik salah satunya *mobile banking* tidak hanya disebabkan oleh inovasi di bidang perbankan. Akan tetapi, berhubungan pula dengan masyarakat yang membutuhkan metode pembayaran yang efisien dan efektif juga dapat memberikan fasilitas transaksi dengan pelayanan yang baik kepada nasabah terutama dalam kondisi saat ini. Menurut Dias (2001) Sebagai mekanisme pembayaran, hal itu seharusnya berdampak pada ekonomi dengan dua alasan. Pertama, pada aspek kebijakan moneter dimana penggunaannya yang meluas oleh konsumen menyebabkan terjadinya substitusi uang kertas dalam transaksi sehari-hari. Kedua, tentang kesejahteraan konsumen, jika kesejahteraan masyarakat meningkat, itu akan bertahan lebih lama; jika tidak maka tidak akan digunakan. Sehingga selain meningkatkan pertumbuhan ekonomi juga dapat memberikan kepuasan nasabah menjadi suatu faktor keberhasilan dalam suatu usaha.

Fandy Tjiptono (2003) menjelaskan Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang menitikberatkan pada dimensi pelayanan. Hal ini juga dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, dan faktor individu dan saat ini, termasuk lembaga keuangan.. Untuk memberikan kepuasan nasabah di bagian perbankan, tidak hanya mutu layanan, sangat berarti kalau perusahaan ataupun institusi diberikan secara mencukupi untuk melindungi keyakinan diri serta kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah tidak cuma menguntungkan dalam jangka pendek, namun pula bisa mendatangkan utilitas jangka panjang serta berbagi keunggulan tertentu dibanding pesaing perseroan jasa ialah bank, bila nasabah senantiasa merasa kalau pelayanan yang diberikan bank diluar harapan ataupun ekspektasinya, mereka cenderung bertolak ke bank yang lebih baik. Sebaliknya, nasabah boleh jadi untuk memakai kembali bank yang bisa membagikan layanan yang lebih memuaskan, fleksibel, pada akhirnya layanan tersebut

menjadi testimoni mereka untuk menjadi calon nasabah tetap dan berbagi kembali informasi kepada keluarga, rekan, teman untuk menciptakan komunitas nasabah baru lainnya.

Dalam kondisi pandemi saat ini maka pihak layanan Fintech harus menawarkan layanan terbaik kepada nasabahnya dan didukung oleh berbagai fasilitas atau infrastruktur yang sesuai terutama kenyamanan nasabah itu sendiri dalam menghadapi wabah saat ini selain menarik minat masyarakat juga mencari nasabah baru di masa pandemi saat ini terutama terkait teknologi fintech pun dapat menjadi solusi alternatif. Dengan salah satu alternatif tersebut dapat menciptakan pelayanan yang lebih fleksibel serta mendukung terhadap kondisi saat ini juga dapat memenuhi kebutuhan para nasabah sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki.

Berbagai terobosan baru, baik dalam produk ataupun layanan perbankan, paling utama dengan teknologi *fintech* yang mutakhir, hendak terus menjadi mempermudah nasabah dalam melaksanakan bermacam transaksi keuangan, tercantum media elektronik ataupun inovasi produk serta layanan perbankan, teknologi yang terus memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bermacam transaksi keuangan. Salah satunya di media elektronik ataupun gadget masa saat ini ataupun yang kita tahu dengan *mobile banking*. *Mobile banking* ialah produk layanan yang berbasis kecanggihan teknologi GPRS ataupun layanan universal serta dikala ini yang telah ada di Playstore.

Dalam M-banking, kapanpun nasabah bisa melakukan transaksi dengan mengakses internet melalui gadgetnya selama 24 jam, nasabah bisa mengakses transaksi yang ingin dilakukan baik itu berupa transaksi setoran maupun tarik tunai. Hal ini untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan berbagai transaksi perbankan secara online dan tentu lebih efisien dan efektif dibandingkan harus datang langsung ke Bank nya sendiri serta menjadi faktor daya saing baru kualitas pelayanan di beberapa bank di negeri ini.

Beberapa Bank di Indonesia telah menggunakan serta memaksimalkan layanan m-banking terutama di kondisi wabah saat ini tentu menjadi nilai tambah dalam memenuhi tuntutan dan keperluan nasabah menjadi sebuah

solusi dalam menjalankan transaksi keuangan secara online salah satunya via m-banking. Nasabah sanggup melaksanakan transaksional dengan menggunakan gadget dalam memenuhi kebutuhannya sebagai solusi alternatif secara digital baik berupa smartphone ataupun laptop ketika hendak ingin melakukan transaksi via m banking yang dimilikinya. Selain itu sebagai bentuk tranformasi digital layanan perbankan dalam merivitalisasi aktivitas pasca Covid 19 dan mengatasi kesulitan selama periode ini merupakan peluang sekaligus tantangan, terutama bagi lembaga perbankan syariah.

Bank BJB Syariah KCP Cianjur merupakan salah satu bank syariah yang juga menawarkan layanan m-banking yang dikenal dengan *mobile banking masalah* dan tentu disertai dengan fitur-fitur yang mampu memudahkan nasabahnya. Jumlah nasabah BJB Syariah KCP Cianjur yang menggunakan aplikasi m-banking ini dari bulan Februari 2021 hingga bulan April 2021 sebagai berikut.

**Tabel 1. 1 Nasabah Pengguna M-Banking Pada BJB Syariah KCP Cianjur pada bulan Februari 2021- April 2021**

No	Uraian	Pengguna
1	BJB Syariah KCP Cianjur	155

Sumber data : Hasil wawancara dengan Bu Siti, CS BJB Syariah KCP Cianjur, pada 02 Maret 2021

Tetapi tidak terlepas dari hal tersebut layanan m-banking pun masih memiliki beberapa kelemahan salah satunya fasilitas m-banking yang dimiliki oleh bank BJB Syariah KCP Cianjur, apakah sudah mampu memberikan pelayanan penuh terhadap nasabah terutama dari segi keamanannya. Selain itu, melihat maraknya kasus pembobolan data selama wabah ini tentu ini harus menjadi suatu kewaspadaan bagi bank tersebut agar mampu mempertahankan kepercayaan dan kepuasan nasabah serta meminimalisir resiko yang mungkin terjadi dari hal tersebut.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan pada 10 orang masyarakat Kota Cianjur yang datang k BJBS KCP Cianjur maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. 2 Hasil Survey Awal**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Sudah /Baik</b>	<b>Belum/ Kurang baik</b>	<b>Jumlah</b>
1	apakah anda Sudah memiliki M banking Syariah Seperti: BJBS "Maslahah", BRIS, BSI	4	6	10
2	M-Banking memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan	4	6	10
3	M-Banking menyediakan informasi yang nasabah perlukan secara lengkap dan mudah diakses sehingga memberikan kemudahan khususnya dimasa pandemik saat ini	7	3	10
4	Pihak bank menanggung dan merespon kerugian nasabah apabila terjadi kesalahan pada layanan M-Banking.	3	7	10
5	Akurasi kecepatan akses transaksi menggunakan M-Banking lebih efesien Dan dapat dilakukan di mana pun dan kapan saja ketika hendak membutuhkan	7	3	10
	<b>Jumlah</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	

Berdasarkan data tersebut dari 10 orang responden yang mengetahui serta menggunakan layanan m-banking di salah satu lembaga keuangan syariah, terkait kepemilikan m banking syariah ada sebanyak 4 orang sudah memiliki , 6 orang belum dan hanya sekedar transaksi lainnya. Sedangkan penilaian terkait layanan m-banking menunjukkan 7-8 orang merasa terbantu dengan adanya pelayanan tersebut dan 2-3 orang belum memberikan respon karena berbagai alasan. Dari segi Integritas dan keamanan m banking yang dimiliki bank syariah tersebut berdasarkan hasil penilaian sementara masih menunjukkan nilai yang rendah dimata responden secara acak. Tetapi dengan adanya bank syariah di tempat itu mengatakan bahwa mayoritas responden merasa dimudahkan dalam berbagai transaksi dikarenakan tata letak yang strategis juga mudah dijangkau tetapi jumlah kantor masih terbatas.

Maka penelitian lebih lanjut diperlukan berdasarkan hal di atas, peneliti tertarik dan ingin mengetahui mengenai penggunaan layanan m-banking, apakah sudah mampu memberikan kepuasan bagi nasabah yaitu berupa jaminan keamanan terhadap assetnya, kemudahan dan akurasi kecepatan

dalam melakukan transaksi yang diperlukan serta integritas jasa apakah mampu meningkatkan kepuasan tersebut terutama di masa Covid 19 saat ini. Oleh karena itu, dilakukanlah penelitian yang berjudul “**PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING DI MASA COVID 19 TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BJBS KCP CIANJUR**”.

### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, terlihat bahwa masalah yang teridentifikasi, dalam skripsi ini dapat diungkapkan sebagai berikut :

*Pertama*, Bagi penyedia jasa layanan m-banking khususnya lembaga bank syariah perlu adanya pengembangan terutama dalam sektor *finance technology* di perbankan syariah karena dapat memberikan kemudahan kepada para pengguna khususnya para nasabah bank syariah bersaing dalam industri 4.0 juga solusi alternatif dalam menjalankan kebutuhan ekonomi di masa pandemik saat ini.

*Kedua*, bahwa melihat jumlah penduduk jawa barat khususnya cianjur yang mayoritas beragama Islam sehingga Kota cianjur dan sekitarnya seharusnya dapat meningkatkan jumlah jaringan perbankan syariah terutama dalam segi Fintech agar bisa terus berkembang, hal ini akan membuat siklus ekonomi rabbani lebih cepat berkembang dibandingkan dengan daerah lainnya.

*Ketiga*, dalam kondisi seperti disebutkan di atas, BJB syariah KCP Cianjur sebagai salah satu lembaga dengan status badan usaha syariah di jawa barat . Hal ini memunculkan pertanyaan, apakah layanan *mobile banking* meliputi keamanan sistem, kemudahan informasi dan transaksi layanan, kepercayaan jasa perbankan dan kecepatan dalam akses layanan m banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BJBS KCP Cianjur juga bagi para pengguna m-banking lainnya khususnya m- banking syariah di jawa barat.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah diatas, maka penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Keamanan sistem m-banking berpengaruh pada kepuasan nasabah di masa covid 19 BJBS KCP Cianjur?
2. Apakah Kemudahan penggunaan layanan m-banking berpengaruh pada kepuasan nasabah di masa covid 19 BJBS KCP Cianjur?
3. Apakah Integritas jasa perbankan m-banking berpengaruh pada kepuasan nasabah di masa covid 19 BJBS KCP Cianjur?
4. Apakah Akurasi kecepatan layanan m-banking berpengaruh pada kepuasan nasabah di masa covid 19 BJBS KCP Cianjur?
5. Apakah Keamanan sistem, Kemudahan penggunaan layanan, Integritas jasa perbankan, Akurasi kecepatan layanan Mobile Banking di masa Covid 19 berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah di BJBS KCP Cianjur?

#### **Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui Keamanan m-banking berpengaruh pada kepuasan nasabah di masa covid 19 BJBS KCP Cianjur.
2. Mengetahui Kemudahan penggunaan layanan m-banking berpengaruh pada kepuasan nasabah di masa covid 19 BJBS KCP Cianjur.
3. Mengetahui Integritas jasa perbankan m-banking berpengaruh pada kepuasan nasabah di masa covid 19 BJBS KCP Cianjur.
4. Mengetahui Akurasi kecepatan layanan m-banking berpengaruh pada kepuasan nasabah di masa covid 19 BJBS KCP Cianjur.
5. Mengetahui Apakah Keamanan sistem, Kemudahan penggunaan layanan, Integritas jasa perbankan, Akurasi kecepatan layanan Mobile Banking di masa Covid 19 berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah di BJBS KCP Cianjur.

#### **Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam pengembangan ilmu ekonomi dan perbankan, terutama dalam penyusunan dan pengembangan model aplikatif dalam menentukan :

- a. Pengaruh keamanan m-banking pada kepuasan nasabah di masa covid 19 BJBS KCP Cianjur.
- b. Pengaruh kemudahan penggunaan layanan m-banking pada kepuasan nasabah di masa covid 19 BJBS KCP Cianjur.
- c. Pengaruh integritas jasa perbankan m-banking pada kepuasan nasabah di masa covid 19 BJBS KCP Cianjur.
- d. Pengaruh akurasi kecepatan layanan m-banking pada kepuasan nasabah di masa covid 19 BJBS KCP Cianjur.
- e. Pengaruh Keamanan sistem, Kemudahan penggunaan layanan, Integritas jasa perbankan, Akurasi kecepatan layanan Mobile Banking di masa Covid 19 berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah di BJBS KCP Cianjur

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan BJBS KCP Cianjur dalam mengelola layanan sistem m-banking masalah dalam meningkatkan pemahaman dan minat keuangan syariah kepada masyarakat.

Kemudian juga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan oleh perbankan syariah agar memperhatikan aspek Fintech syariah, guna dapat menyediakan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna m-banking juga memberikan rujukan baik saran dan masukan bagi pihak Bank BJB Syariah KCP Cianjur dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui dimensi-dimensi atau fasilitas yang mempengaruhi kenyamanan nasabah.

## **Hipotesis Masalah**

Hipotesis adalah sebuah jawaban sementara yang fakta kebenarannya masih harus diteliti lebih lanjut, atau rangkuman teoritis yang dihasilkan dari tinjauan pustaka. Pada makalah ini peneliti menggunakan hipotesis statistik, karena dalam pengujiannya menggunakan sampel penelitian dan menggunakan hitungan statistik. Adapun hipotesis yang peneliti yang diajukan sehubungan dengan makalah ini yaitu diantaranya :

1. Analisa dengan metode parsial (Uji t) dipaparkan sebagai berikut :

a) Keamanan m-banking pada kepuasan nasabah di masa covid 19 di BJBS KCP Cianjur.

Ho : Keamanan m-banking tidak berpengaruh pada kepuasan nasabah di masa covid 19 BJBS KCP Cianjur.

Ha : Keamanan m-banking berpengaruh pada kepuasan nasabah di masa covid 19 di BJBS KCP Cianjur.

b) Kemudahan penggunaan layanan m-banking pada kepuasan nasabah di masa covid 19 BJBS KCP Cianjur.

Ho : Kemudahan penggunaan layanan m-banking tidak berpengaruh pada kepuasan nasabah di masa covid 19 di BJBS KCP Cianjur.

Ha : Kemudahan penggunaan layanan m-banking berpengaruh pada kepuasan nasabah di masa covid 19 di BJBS KCP Cianjur.

c) Integritas jasa perbankan m-banking pada kepuasan nasabah di masa covid 19 BJBS KCP Cianjur.

Ho : Integritas jasa perbankan m-banking tidak berpengaruh pada kepuasan nasabah di masa covid 19 di BJBS KCP Cianjur.

Ha : Integritas jasa perbankan m-banking berpengaruh pada kepuasan nasabah di masa covid 19 di BJBS KCP Cianjur.

d) Akurasi kecepatan layanan m-banking pada kepuasan nasabah di masa covid 19 BJBS KCP Cianjur.

Ho : Akurasi kecepatan layanan m-banking tidak berpengaruh pada kepuasan nasabah di masa covid 19 di BJBS KCP Cianjur.

Ha : Akurasi kecepatan layanan m-banking berpengaruh pada kepuasan nasabah di masa covid 19 di BJBS KCP Cianjur.

2. Analisa dengan metode simultan (Uji F) dipaparkan sebagai berikut :

a) Keamanan sistem, Kemudahan penggunaan layanan, Integritas jasa perbankan, Akurasi kecepatan layanan Mobile Banking di masa Covid 19 Terhadap Kepuasan Nasabah di BJBS KCP Cianjur.

Ho : Keamanan sistem, Kemudahan penggunaan layanan, Integritas jasa perbankan, Akurasi kecepatan layanan Mobile

Banking di masa Covid 19 tidak berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah di BJBS KCP Cianjur.

Ha : Keamanan sistem, Kemudahan penggunaan layanan, Integritas jasa perbankan, Akurasi kecepatan layanan Mobile Banking di masa Covid 19 berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah di BJBS KCP Cianjur.



## A. Penelitian Terdahulu

**Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu**

Nama	Judul	Variabel	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
------	-------	----------	------------------	-----------	-----------



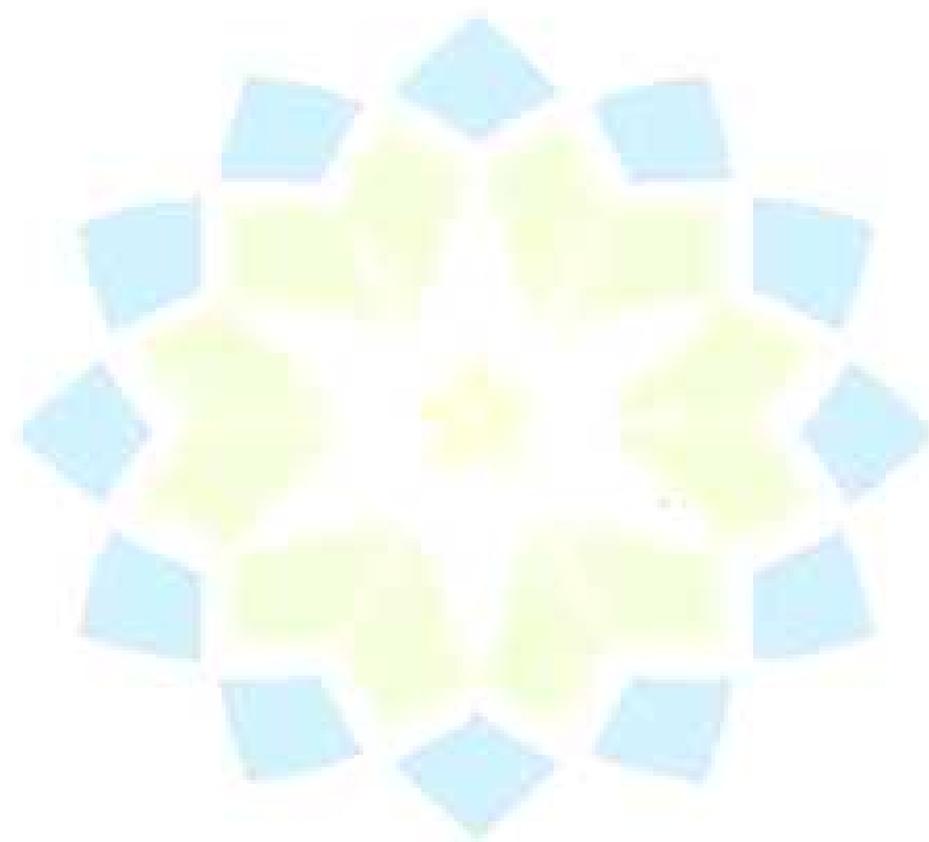
<p>Melfi</p> <p>Adelia</p>	<p>Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bni Syariah KCP Rajabasa) tahun 2020 (Skripsi)</p>	<p>Keamanan Sistem m-banking (X1) Kemudahan Penggunaan Layanan (X2) Kredibilitas Perusahaan Jasa Layanan Perbankan (X3) Kecepatan (X4) Kepuasan nasabah (Y)</p>	<p>menyimpulkan bahwa Berdasarkan uji parsial (uji T) hanya variabel kredibilitas dan variabel kecepatan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilembaga bank BNI Syariah rajabasa lampung. Dan uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel layanan <i>mobile banking</i> yang meliputi keamanan sitem moble banking, kemudahan penggunaan layanan, kredibilitas perusahaan layanan perbankan, dan kecepatan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah</p>	<p>Yaitu peneliti memiliki kesamaan dalam memilih atau mengambil variabel yang meliputi sebagai berikut; keamanan, kemudahan, dan kepuasan nasabah di perbankan syariah sebagai variabel yang diteliti.</p>	<p>Menyimpulkan hasil analisa yang berbeda bahwa Berdasarkan uji parsial (uji T) hanya variabel kredibilitas dan variabel kecepatan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di lembaga bank BNI Syariah rajabasa lampung..</p>
----------------------------	---	---	--	---	---

Mariatul	Pengaruh Layanan <i>Mobile</i>	Reliability (X1)	nasabah. Variabel	Yaitu peneliti sama-sama	Menyimpulkan hasil
Adila	<p data-bbox="255 432 642 576"><i>Banking</i> Terhadap Kepuasan</p> <p data-bbox="255 576 642 719">Dan Loyalitas Nasabah</p> <p data-bbox="255 719 642 1133">(Studi Pada Pt Bank Bri Syariah Kc Margonda Depok) (2017)(Skripsi)</p>	<p data-bbox="642 432 904 480">Assurance (X2)</p> <p data-bbox="642 480 904 528">Empathy (X3)</p> <p data-bbox="642 528 904 576">Tangible (X4)</p> <p data-bbox="642 576 904 687">Responsiveness (X5)</p> <p data-bbox="642 687 904 799">Efficiency (X6)</p> <p data-bbox="642 799 904 911">Kepuasan nasabah (Y)</p>	<p data-bbox="904 432 1301 544">Efficiency juga berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan nasabah. Adapun</p> <p data-bbox="904 544 1301 655">pada pengaruh tidak langsung, variabel</p> <p data-bbox="904 655 1301 767">Reliability, Empathy, dan Responsiveness</p> <p data-bbox="904 767 1301 879">berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui variabel</p> <p data-bbox="904 879 1301 991">intervening yaitu kepuasan nasabah.</p>	<p data-bbox="1301 432 1718 544">mengambil dengan makna yang sama seperti Assurance (keamanan), dan kepuasan</p> <p data-bbox="1301 544 1718 655">nasabah sebagai salah satu sebagai variabel yang diteliti.</p>	<p data-bbox="1718 432 2074 544">analisa yang berbeda, dan penelitian dilakukan</p> <p data-bbox="1718 544 2074 655">sebelum masa pandemik (2017)</p>

<p>Taufiq Chaidir,dkk</p>	<p>Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Pada Bank Konvensional dan Bank Syariah di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (2021)(Jurnal)</p>	<p>Kinerja (X1), harapan usaha (X2), dukungan sosial (X3), dan kondisi fasilitas (X4)</p>	<p>4 variabel yakni harapan kinerja, harapan usaha, dukungan sosial, dan kondisi fasilitas, hanya harapan usaha yang tidak berpengaruh signifikan, sedangkan harapan kinerja, dukungan sosial, dan kondisi fasilitas berpengaruh signifikan terhadap niat berperilaku menggunakan m- banking</p>	<p>Peneliti memiliki kesamaan dalam mempelajari seberapa berpengaruh terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan <i>mobile banking</i>.</p>	
-------------------------------	---	---	--	---	--

N Dewi,dkk	Peran Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Perspsi Terhadap Menggunakan Commerce Di Kota Denpasar (2016) (jurnal)	Persepsi Kemudahan (X1), Persepsi Manfaat (X2), Perspsi Resiko (X3),	Persepsi Kemudahan (X1), Persepsi Manfaat (X2), Perspsi Resiko (X3),	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan Mobile Commerce di Kota Denpasar. Persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan Mobile Commerce di Kota	Peneliti memiliki kesamaan dalam memperhatikan variabel persepsi kemudahan penggunaan layanan dengan mempermudah masyarakat untuk menggunakan <i>Mobile banking</i> .	Variabel X lainnya berbeda juga variabel Y serta penelitian sebelum covid 19 kepuasan nasabah, Variabel kepercayaan data tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah,
------------	--	--	--	---	---	--

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa layanan *mobile banking* meliputi keamanan sistem, kemudahan informasi dan transaksi layanan, kepercayaan jasa perbankan, kecepatan dalam akses layanan m banking, dan variabel perilaku nasabah sebagian berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tergantung kondisi layanan m banking yang terdapat pada lembaga keuangan tersebut sedangkan variabel lainnya tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan layanan m- banking tetapi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG