

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. TAM (*Technology Acceptance Model*)

Merupakan salah satu teori mengenai penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap dapat berpengaruh dan sering digunakan dalam menjelaskan penerimaan seseorang terhadap penggunaan sistem teknologi. *Technology Acceptance Model* pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986 yang bertujuan untuk menjadi dasar penelusuran mengenai analisis pengaruh dan memahami faktor-faktor bagaimana pengguna dapat menerima dan menggunakan sistem teknologi tersebut. Model ini berpendapat bahwa ketika pengguna ditawarkan untuk menggunakan suatu sistem yang baru maka terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhi keputusan mereka tentang kapan dan bagaimana mereka menggunakan sistem tersebut. Khususnya dalam hal kegunaan, kemudahan penggunaan, serta faktor eksternal lainnya terhadap suatu penggunaan.

Jogiyanto berpendapat bahwasanya terdapat lima konstruksi pada konsep model penerimaan teknologi atau yang sering disebut TAM,¹ Sebagai berikut:

- a. Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*). Artinya, sejauh mana individu percaya bahwa dengan menggunakan sistem teknologi tersebut seseorang dapat meningkatkan kinerjanya.
- b. Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). Artinya, sejauh mana sistem teknologi tersebut dapat dipandang sebagai usaha yang tidak sulit untuk dimengerti dalam kinerja seseorang.
- c. Sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) atau sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*). Artinya, dapat didefinisikan sebagai perasaan positif maupun negatif pengguna terhadap sistem serta sikap atau perilaku dalam evaluasi yang

¹ Jogiyanto HM, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2007), 113-114.

dilakukan seorang pengguna mengenai ketertarikannya menggunakan sistem tersebut.

- d. Minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*). Artinya, niat atau keinginan seseorang untuk melakukan sesuatu yang berarti menunjukkan niat perilaku terhadap prediksi seseorang dari penggunaan sistem teknologi yang baik.
- e. Penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*). Artinya, seseorang yang merasa puas jika meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan serta dapat meningkatkan produktifitasnya yang dapat dilihat dari kondisi nyata penggunaanya.

2. Efektivitas Layanan *Yaummi Mobile*

a. Pengertian Efektivitas

Kata efektivitas berasal dari kata efektif yang artinya adanya suatu efek (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) atau hasil guna. Efektivitas juga memiliki arti keefektifan yang berarti keadaan berpengaruh, keberhasilan, hal berkesan.² Jadi, efektivitas dapat didefinisikan sebagai keberhasilan dari suatu kegiatan yang dapat memberi hasil yang memuaskan yang dipengaruhi setelah melakukan sesuatu.

Menurut Effendy efektivitas merupakan suatu indikator dalam pencapaian suatu tujuan atau sasaran yang sebelumnya telah ditentukan sebagai pengukuran terhadap target yang telah tercapai sesuai rencananya.³ Selain itu, menurut Gibson efektivitas didefinisikan sebagai pencapaian tujuan atau sasaran yang telah disepakati dengan tercapainya tujuan usaha bersama.⁴ Efektivitas menurut Sondang P. Siagian merupakan penyelesaian pada pekerjaan yang tidak hanya dilihat dari segi pencapaian tujuan saja tentunya juga dilihat

² Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ke-3*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), 284.

³ Effendy, *Efektivitas Kerja*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), 14.

⁴ Gibson JL JM Invanchevich, JH Donnelly, *Organisasi*, terjemahan Agus Dharna, (Jakarta: Erlangga, 2001), 120.

dari segi ketepatan waktu tercapainya tujuan tersebut. Hal ini berarti mengacu pada masalah waktu.

Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut dapat selesai dengan waktu yang telah ditetapkan (tepat waktu).⁵ Menurut Yamit efektivitas adalah ukuran yang dapat menggambarkan seberapa jauh tujuan tersebut dapat tercapai, baik secara kualitas waktu maupun tujuan pada keluaran yang dihasilkan.⁶

Efektivitas juga termasuk ukuran seberapa baiknya pekerjaan yang telah dilakukan serta sejauh mana keluaran yang dapat dihasilkan tersebut sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini berarti, jika suatu program atau kegiatan tersebut bisa diselesaikan dengan perencanaannya baik dalam hal waktu, biaya, mutu maka dapat dikatakan efektif.⁷

Dalam aktivitasnya, transaksi ini harus dilakukan secara benar dan tepat sasaran. Sehingga, layanan *Yaummi Mobile* telah di atur sekaligus di operasikan oleh pihak kantor agar layanan ini dapat digunakan dengan efektif. Hal tersebut dapat dikatakan efektif jika hasil tersebut diperoleh sesuai dengan apa yang diharapkan atau sesuai dengan tujuan awal dari pelaksanaannya. Jadi, hasil yang dimaksud ini adalah hasil dari bertransaksi menggunakan layanan *Yaummi Mobile* tersebut dengan adanya kepuasan nasabah dalam transaksinya yang sesuai dengan ekspektasi nasabah.

b. Efektivitas Dalam Perspektif Islam

Efektivitas pada penggunaan sangat berkaitan erat dengan kemudahan penggunaan, kepercayaan, daya guna serta kualitas layanan sistem tersebut. Kemudahan merupakan salah satu prinsip dalam islam, yang diberikan kepada manusia agar tetap tekun dan semangat dalam menjalankan perintah agama terutama

⁵ Sondang P. Siagian, *Teori dan Praktek Kepemimpinan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), 27.

⁶ Zulian Yamit, *Manajemen Produksi Dan Operasi*, (Jakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi UII, 2003), 14.

⁷ Masruri, *Analisis Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan*, (Padang: Akademia Permata, 2014), 11.

ketika berada dalam keadaan yang sulit. Allah SWT. Berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 185 sebagai berikut:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمْ الْعُسْرَ
وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَيْتُمْ
وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya: “Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak mengendaki kesukaran bagimu, dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur”.⁸ (QS. Al-Baqarah:185)

c. Ukuran Efektivitas

Ukuran efektivitas merupakan suatu program atau kegiatan untuk mengetahui apakah berjalan dengan efektif atau tidak, maka diperlukan adanya aspek dalam menentukan tingkat efektif atau tidaknya suatu program.

Sutrisno beranggapan kalau pengukuran hal pendapatan tujuan bisa efisien ataupun tidak bersumber pada:

1) Pemahaman program

Pencapaian tujuan dikatakan efektif atau tidak dapat dilihat melalui pemahaman program yang merupakan sejauh mana seseorang dapat memahami pengetahuan program tersebut, kemampuan melakukan kegiatan program hingga pemanfaatan media yang dapat digunakan oleh seorang pengguna (*user*).

⁸ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2013), 22.

2) Tepat sasaran

Berarti bahwa sejauh mana kegiatan atau program tersebut dapat berhasil merealisasikan rencana yang hendak dicapai. Penempatan sasaran ini bersifat menyeluruh dalam sistem informasinya serta memberikan informasi yang tepat agar tujuannya dapat diukur tingkat keberhasilannya.

3) Tepat waktu

Faktor waktu yang berkaitan dengan layanan tersebut apakah dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Dalam hal ini diperlukan pengoptimalan kinerja sistem dari suatu program baik dari sisi internal maupun eksternal agar pelayanannya menjadi semakin lebih cepat sehingga menjadi lebih efektif sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya.⁹

4) Tercapainya tujuan

Merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari suatu proses yang dilakukan. hal yang paling penting adalah sebuah pelayanan dapat dilakukan dengan mudah. Layanan lebih mudah menjadikan tujuan lebih terorganisir sehingga tujuan akan semakin goal. Apabila seseorang mendapatkan fasilitas pelayanan yang lebih mudah, maka akhirnya ia akan mendapatkan apa yang ia inginkan sehingga suatu program dapat berjalan efektif dan tercapai tujuan serta visi misinya.

5) Perubahan nyata

Apabila suatu kegiatan atau program dapat memberikan dampak dan perubahan nyata dengan mengetahui kondisi sebelum dan sesudah adanya program tersebut sehingga dapat diukur melalui sejauh mana kegiatan tersebut memberikan efek atau dampak perubahan nyata bagi individu orang.¹⁰

⁹ Sutrisno, *Manajemen Keuangan: Teori Konsep dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2007), 125.

¹⁰ Sutrisno, *Manajemen Keuangan: Teori Konsep dan Aplikasi*, 126.

Dalam mengukur efektivitas layanan *Yaummi Mobile* yang dilakukan pengguna dalam melakukan transaksi, ada beberapa aspek penting yang perlu dipertimbangkan, antara lain:

- 1) Pencapaian tujuan, bahwa dalam penggunaan layanan ini dapat dikatakan efektif apabila penggunaannya sesuai dengan prioritas kebutuhan sehingga dapat mencapai transaksi yang diinginkan di awal (tercapainya tujuan).
- 2) Ketepatan waktu, bahwa proses penggunaan layanan ini dapat sesuai dengan waktu pelaksanaannya yang diinginkan pengguna hingga penggunaannya selesai.
- 3) Sesuai manfaat, bahwa penggunaan layanan ini dapat dirasakan manfaatnya ketika melakukan transaksi dan setelah melakukan transaksi.
- 4) Hasil sesuai harapan pengguna (nasabah), bahwa setelah melakukan transaksi pengguna mendapatkan hasil transaksi yang memuaskan.¹¹

d. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Efektivitas dapat terjadi apabila terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya. Menurut O'reilly faktor yang mempengaruhi efektivitas adalah:

- 1) Waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan kegiatan tersebut merupakan faktor utama. Semakin cepat waktu yang digunakan maka semakin efektif dilakukannya kegiatan tersebut.
- 2) Produktivitas, merupakan suatu ukuran dimana apabila produktivitas tersebut semakin tinggi maka semakin baik pula hasil yang dikeluarkan.
- 3) Evaluasi, merupakan salah satu cara untuk dapat mengukur atau memperbaiki proses yang telah dilakukan.

¹¹ Dies Nurhayati, "Efektivitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa Dalam Upaya Meningkatkan Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat", *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Kewirausahaan, Bisnis dan Manajemen*, (2018): 5.

- 4) Fasilitas, merupakan sebuah sarana perlengkapan yang telah tersedia untuk dapat digunakan.¹²

Berdasarkan berbagai penjelasan dari teori-teori efektivitas diatas dapat disimpulkan bahwa penekanan pada pengertian efektivitas tersebut terletak pada pencapaian tujuan. Artinya, dapat dikatakan efektif jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai sesuai rencana diawal dan menimbulkan pada efek atau dampak terhadap apa yang diharapkan. Sama artinya dengan ketika transaksi tersebut dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah dan dengan adanya ketepatan waktu dalam kegiatan tersebut, maka hal ini dapat dikatakan efektif. Dengan demikian, tingkat efektif atau tidaknya layanan *Yaummi Mobile* ini dapat dilihat dari keberhasilan dan kebenaran dalam pencapaian suatu tujuan ataupun sasaran dalam penggunaannya. Sehingga dengan demikian efektivitas mampu dijadikan sebagai ukuran dalam organisasi maupun program yang meliputi berbagai bidang kegiatan dengan kemampuannya.¹³

3. Kemudahan Layanan *Yaummi Mobile*

a. Pengertian Kemudahan

Kemudahan dapat menunjukkan bahwa suatu sistem yang dirancang itu bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi justru mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaan seseorang. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau bekerja secara manual. Kemudahan adalah suatu tingkat keadaan dimana seseorang memiliki keyakinan bahwa dalam penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang

¹² Ronald O'reilly, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta, Prestasi Pustaka, 2003), 119.

¹³ Ipan Sunarto, Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang, *E Journal Administrasi Negara* 3 (4) (2015): 1132.

mudah sehingga seseorang tidak membutuhkan usaha yang keras dalam penggunaannya.

Kemudahan penggunaan internet banking ini mempunyai arti bahwa layanan internet banking akan dapat mudah dipahami dan digunakan. Sehingga nasabah akan lebih cepat memahami dan mempelajari tata cara (tutorial) bertransaksi menggunakan layanan tersebut. Penerimaan penggunaan sebuah sistem tersebut juga turut dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem tersebut. Hal demikian memiliki makna bahwa refleksi psikologis pengguna untuk dapat lebih bersikap terbuka terhadap sesuatu yang mudah dipahaminya. Sehingga kemudahan tersebut dapat mendorong pengguna untuk menerima maupun menggunakan sistem tersebut.¹⁴

Kemudahan dalam berbisnis memakai internet banking ini sudah diadakan oleh pihak kantor mempunyai tujuan buat bisa memudahkan nasabah dalam berbisnis. Kemudahan dalam bertransaksi menggunakan internet banking ini telah disediakan oleh pihak kantor memiliki tujuan untuk dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Kemudahan dapat diartikan sebagai ukuran sejauh mana seseorang yakin akan terbebas dari usaha jika ia menggunakan teknologi itu.¹⁵ Hal ini sama artinya dengan definisi kemudahan menurut Davis yaitu *“the degree to wich a person believes that using a particular system would be free effort”*, yang berarti bahwa kepercayaan tentang sejauh mana seseorang yakin dan percaya bahwa menggunakan sistem tersebut akan mudah dan dapat terbebas dari. Apabila pengguna tersebut beranggapan bahwa suatu produk tersebut mudah digunakan, maka mereka akan lebih sering menggunakan produk tersebut

¹⁴ Syamsul Hadi Novi, Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking, *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan* 5 (1) (2015): 57.

¹⁵ Jogiyanti, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta: Penerbit Andi Lee, 2007), 24.

untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan serta kemauan mereka.¹⁶

Jogiyanto berpendapat bahwa internet banking merupakan suatu nilai kepercayaan dimana jika dengan menggunakan teknologi tersebut seseorang akan percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka ia akan menggunakannya. Namun sebaliknya, apabila seseorang percaya menggunakan sistem informasi tidak mudah digunakan maka ia tidak akan menggunakannya.

Kemudahan memberi petunjuk bahwa sistem dirancang untuk tidak menyulitkan penggunaannya tetapi lebih ditekankan untuk mempermudah pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga dapat diartikan bahwa seseorang akan lebih mudah bekerja dalam menggunakan sistem dibandingkan seseorang bekerja secara manual atau yang tidak menggunakan sistem. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan bahwa layanan *Yaummi Mobile* ini lebih mudah dioperasikan, dan lebih mudah digunakan sehingga mampu dikenal bagi kebanyakan nasabah saat ini.¹⁷

b. Kemudahan Dalam Perspektif Islam

Berdasarkan pada firman Allah yang terdapat pada QS Al-Insyirah ayat 5-6 yaitu sebagai berikut:¹⁸

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

Artinya: “Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”. (QS. Al-Insyirah 5-6).

¹⁶ Davis, “Prived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of information Tecnolgi”, *Miss Quarterly*, 03, (1989), 320.

¹⁷ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta: Penerbit Andi Lee, 2007), 115-118.

¹⁸ Al-Qur’an Dan Terjemahannya, *Surat Al-Insyirah* Ayat 5-6.

Dari ayat di atas Allah SWT mengatakan bahwa dibalik sebuah kesulitan yang diberikan dalam kehidupan pasti dibaliknya terdapat kemudahan yang akan didapatkan. Maksud dari ayat tersebut dalam konteks kemudahan penggunaan layanan dapat dikaitkan dengan penggunaan mobile banking bahwa kemudahan penggunaan dapat mengurangi usaha seseorang baik dalam segi waktu maupun tenaga untuk menggunakan suatu sistem layanan tersebut.

c. Indikator Kemudahan

Adapun beberapa indikator yang dapat mengukur kemudahan penggunaan menurut Davis et al, yaitu:

1) Mudah dipelajari (*easy to learn*)

Bahwa dalam penggunaan *internet banking* diindikasikan tidak sulit untuk dipelajari yang artinya ketika seseorang baru pertama kalinya bertransaksi menggunakan *internet banking*, maka mereka akan langsung mengerti dan paham tata cara dalam bertransaksi tersebut. Mulai dari pengecekan saldo maupun transaksi lainnya dalam waktu singkat. Sehingga untuk pemakaian dalam transaksi berikutnya tidak akan kesulitan dalam menggunakannya. Dengan demikian, *internet banking* yang mudah dipelajari akan memudahkan seseorang dalam penggunaannya.

2) Tidak dibutuhkan banyak usaha (*doesn't take much effort*)

Bahwa dalam penggunaan *internet banking* tidak lagi membutuhkan banyak usaha dalam menggunakan sistem tersebut cukup dengan membuka aplikasinya kemudian pilih transaksi sesuai yang dibutuhkan. Sehingga dapat dikendalikan dari rumah ataupun dimana saja sesuai dengan apa yang ingin pengguna kerjakan.¹⁹

¹⁹ Nopy Ernawati dan Lina Noersanti, Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap

3) Fleksibel (*flexible*)

Fleksibel merupakan suatu kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja dengan efektif dalam kondisi keadaan yang berbeda yang secara individu maupun kelompok. Fleksibel dalam penggunaan *internet banking* ini diindikasikan bahwa dalam bertransaksi menggunakan *internet banking* dapat dilakukan dimana saja dan dapat dilakukan kapan saja sehingga tidak terikat oleh waktu. Dengan begitu, *internet banking* merupakan salah satu fasilitas layanan yang fleksibel, karena dalam menggunakan internet banking dapat dilakukan pada telepon seluler mereka sendiri, dengan ketentuan maupun tata cara yang sudah ada.

4) Mudah digunakan (*easy to use*)

Bahwasanya suatu *internet banking* mudah dengan apa yang diinginkan pengguna atau berarti mudah digunakan. Hal ini berarti mampu menyediakan fasilitas layanan yang mudah dipahami sesuai dengan kebutuhan seseorang yang menggunakannya, bahkan *internet banking* dapat mengerjakan suatu transaksi yang diinginkan seseorang dengan mudah. Dengan adanya fasilitas layanan yang menyediakan sesuai dengan kebutuhan seseorang, maka akan memudahkan seseorang dalam menggunakannya. *Internet banking* merupakan termasuk sebagian dari teknologi yang memfasilitasi berbagai macam transaksi yang dibutuhkan nasabah sehingga dapat dilakukannya seperti cek saldo, transfer antar bank lain, pembayaran tagihan, dan transaksi lainnya.

5) Jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*)

Clear and Understandable maksudnya adalah *internet banking* tersebut jelas dan sangat mudah dioperasikan. Apabila teknologi yang jelas dan dapat dioperasikan dengan mudah maka akan

memudahkan pemakainya dalam penggunaan *internet banking* tersebut. Karena, pada dasarnya dalam pengoperasian *internet banking* ini hanya membutuhkan kemampuan untuk menggunakannya melalui tata cara (tutorial) yang sudah ada hingga bisa menjalankan berbagai transaksi yang diinginkan para penggunanya.²⁰

Berdasarkan penjelasan dari teori-teori diatas, dapat dikatakan bahwa kemudahan penggunaan dari aplikasi ini mampu mengurangi usaha baik waktu maupun tenaga nasabah untuk melakukan transaksi. Kemudahan layanan *Yaummi Mobile* ini menunjukkan bahwa layanan ini dibuat bukan untuk mempersulit nasabah melakukan transaksi secara online, namun justru mempermudah nasabah dalam menyelesaikan kebutuhan transaksinya.

4. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia kepuasan berasal dari kata “puas” yang artinya merasa senang atau hal yang memiliki sifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya. Dengan demikian kepuasan dapat dikatakan sebagai perasaan puas, senang, dan lega yang dapat dirasakan seseorang setelah menggunakan suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Selain itu, kepuasan konsumen merupakan sebuah kondisi yang ditunjukkan konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sudah sesuai dengan apa yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.²¹

Teori kepuasan mengemukakan bahwa dampak yang terjadi dari adanya harapan konsumen setelah

²⁰ Nopy Ernawati dan Lina Noersanti, Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi OVO, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, (2020), 5.

²¹ Ade Syarif Maulana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOPI”, *Jurnal Ekonomi*, 07 (02), (2016), 114.

melakukan pembelian dengan kinerja produk yang sesungguhnya ini dapat dikatakan sebagai bentuk kepuasan dan ketidakpuasan. Sangadji dan Shopiah berpendapat bahwa kepuasan ataupun ketidakpuasan merupakan suatu keadaan dimana seseorang mengalami perasaan senang atau kecewa terhadap kinerja produk yang *actual/riil* daripada kinerja produk yang diharapkan seseorang yang berasal dari perbandingan antara sebuah kesan tersebut.²²

Menurut Kotler dan Keller kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang atas kinerja atau hasil yang diharapkan yang dapat muncul setelah membandingkan antara kinerja suatu produk. Sehingga apabila seseorang tidak merasa maka kinerja tersebut dikatakan gagal memenuhi ekspektasi. Begitupun sebaliknya, apabila seseorang merasa puas maka kinerja tersebut bisa dikatakan sesuai dengan ekspektasi, apabila kinerja melebihi ekspektasi maka seseorang dapat merasa puas.²³

Kepuasan nasabah menurut Peter dan Olson adalah konsep penting dimana yang terdapat dalam suatu pemasaran dan penelitian konsumen. Hingga pada umumnya, apabila nasabah merasa puas dengan suatu produk mereka akan cenderung terus menerus membeli dan menggunakannya dan juga akan mengundang atau memberi tahu yang lainnya mengenai pengalaman tersebut yang tentunya menyenangkan bagi pengguna. Menurut J. Paul Peter & Jerry C. Olson kepuasan nasabah merupakan sebagai keadaan seseorang mengharapkan suatu produk yang diinginkan sesuai dengan kenyataan yang diterimanya. Apabila produk yang diterima jauh dari harapan pengguna maka ia akan merasa kecewa. Sebaliknya, apabila produk

²² Sangadji E. M & Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi, 2013), 180.

²³ Philip Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*, (Jakarta: Erlangga, 2017), 196.

tersebut tergolong dapat memenuhi harapan pengguna maka ia akan merasa puas.²⁴

Pendapat lain dari jurnal Ulil Azmi Mustofa dan Yudi Siyanto berpendapat bahwa kepuasan dapat dikatakan sebagai selisih yang terjadi antara persepsi dan harapan konsumen. Sehingga beliau meninjau kriteria kepuasan yang menyatakan bahwa “konsumen akan memiliki persepsi positif jika penyedia jasa dapat memenuhi atau melebihi apa yang telah diharapkan konsumen”.²⁵ Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis yaitu untuk menciptakan para konsumen dapat merasa puas, apabila kenyataan yang diterima dapat sesuai dengan harapan nasabah maka nasabah akan merasa puas.

b. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam

Berdasarkan pada firman Allah yang terdapat pada QS Al-Baqarah ayat 267 yaitu sebagai berikut:²⁶

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ
 تُنفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ
 اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, Padahal

²⁴ J. Paul Peter & Jerry C. Olson, *Consumen Behavior Perilaku Konsumen 2nd. Ed. 4*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2000), 157.

²⁵ Ulil Azmi Mustofa dan Yudi Siyanto, “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1 (02) (2015), 97.

²⁶ Al-Qur’an Dan Terjemahannya, Surat Al-Baqarah Ayat 267.

kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (QS. Al-Baqarah 267).

Dari ayat di atas menjelaskan bahwa kepuasan nasabah sendiri menjadi tolok ukur dalam menilai kepuasan nasabah atau pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya.

c. Indikator Kepuasan

Adapun beberapa indikator yang dapat mengukur kemudahan penggunaan menurut Irawan, yaitu:

- 1) Perasaan puas (puas akan produk atau pelayanannya)
Merupakan sebagai suatu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari seseorang saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas.
- 2) Selalu membeli atau menggunakan produk
Yaitu bahwa seseorang akan tetap menggunakan atau terus membeli produk tersebut jika harapan yang mereka inginkan tercapai dengan baik.
- 3) Akan merekomendasikan kepada orang lain
Yaitu ketika seseorang yang merasa puas setelah menggunakan produk ataupun jasa akan menceritakannya kepada orang lain sehingga mampu menciptakan pelanggan baru.
- 4) Terpenuhinya harapan setelah membeli produk
Yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa setelah melakukan pembelian suatu

produk dengan harapan yang sesuai seseorang inginkan.²⁷

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan, yaitu:

- 1) Kualitas produk
Ialah hasil penilaian yang membawa alamat kalau produk layanan yang dipakai bermutu hendak membuat konsumen merasa puas. Alhasil pelanggan bisa menuntut pada tiap dedikasi yang dicoba buat mendapatkan produk yang bermutu itu.
- 2) Kualitas pelayanan
Ialah kalau dibidang pelayanan pada mutu jasa, pelanggan hendak merasa puas bila memndapatkan jasa yang cocok dengan apa yang sudah diharapkan. Pelanggan yang puas membawa alamat kalau mungkin besar hendak balik lagi membeli ataupun memakai produk yang serupa. Hingga anggapan kepada produk layanan ini mengarah hendak membuat klien merasa puas.
- 3) Emosional
Ialah kalau konsumen hendak merasa suka serta memperoleh agama kalau orang lain hendak heran dengannya bila mengenakan produk dengan merek khusus yang mengarah mempunyai kebahagiaan yang lebih besar. Perihal ini bisa terjalin bukan sebab mutu produk kebahagiaan bisa didapat, melainkan dari angka sosial yang membuat pelanggan jadi puas kepada merk- merk khusus.
- 4) Waktu dan biaya
Yaitu bahwa pengguna tidak memerlukan biaya tambahan serta tidak membuang waktunya untuk pergi ke kantor terlebih dahulu untuk berhasil

²⁷ Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2008), 37.

dalam bertransaksi sehingga cenderung puas terhadap layanan produk atau jasa tersebut.²⁸

Berdasarkan teori mengenai kepuasan, dapat disimpulkan apabila faktor kemudahan semakin tinggi maka kepuasan juga akan naik mengikuti kemudahan tersebut, begitupun sebaliknya. Hal ini akan mengakibatkan pada kantor perusahaan dalam bertransaksi mengalami penurunan penggunaan teknologi. Kemudahan dalam penggunaan teknologi dapat dijadikan sebagai tingkat ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.²⁹ Dengan demikian, kepuasan pengguna *Yaummi Mobile* merupakan keadaan dimana perasaan nasabah merasa senang terhadap jasa atau produk yang mereka gunakan sesuai dengan harapan mereka setelah menggunakan layanan *Yaummi Mobile*. Sehingga apabila layanan e-banking (*Yaummi Mobile*) yang disediakan oleh pihak KSPPS mudah digunakan maka nasabah akan merasa puas dengan layanan tersebut.

B. Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa kajian terdahulu yang membahas terkait kepuasan nasabah, efektivitas, dan kemudahan layanan sebagai berikut:

1. Pada penelitian Nur Aisyah Febriani Pasaribu yang berjudul "*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Di Yogyakarta*" pada tahun 2020.

Peningkatan pengguna layanan digital yang terjadi menimbulkan nasabah bertransaksi menggunakan uang tunai beralih ke transaksi digital supaya lebih mudah dalam bertransaksi baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan tersedianya kualitas layanan *Mobile Banking* yang

²⁸ Nina Indah Febriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung", *Jurnal An-Nisbah* 03 (01), (2016), 153-154.

²⁹ Kotler Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2007), 173.

perlu dipertahankan guna untuk menarik minat nasabah yang bertransaksi melalui layanan tersebut. Peneliti menggunakan variabel keamanan, kemudahan, kecepatan, desain dan biaya yang termasuk dalam variabel bebas. Variabel tersebut digunakan peneliti untuk mengetahui penilaian responden terhadap kualitas layanan *Mobile Banking* yang tersedia. Tingkat kepuasan menjadi salah satu indikator bank dalam melihat respon nasabah terhadap layanan jasa atau produk yang telah disediakan, serta dengan melalui tingkat kepuasan nasabah bisa memperbaiki peningkatan layanan yang ada supaya lebih baik daripada sebelumnya. Salah satu perbankan syariah yang melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* yaitu Bank Rakyat Indonesia Syariah.³⁰

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan mengambil obyek dan lokasi penelitian di Kota Yogyakarta yang dijadikan populasi adalah seluruh nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode *non-probability* teknik *Accidental Sampling* yang menjadi responden adalah sebagai sampel diambil sesuai kriteria yang dibutuhkan dalam penelitian yaitu nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah yang menggunakan *Mobile Banking* di Yogyakarta. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, dengan teknik pengumpulan data melalui kuisioner dan dokumentasi yang menggunakan indikator atas jawaban responden pada kuisioner penelitian ini adalah *skala likert*.³¹

Berdasarkan hasil dari olah data yang dilakukan pada penelitian ini adalah variabel keamanan, kemudahan, desain, dan biaya berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Sedangkan variabel kecepatan tidak

³⁰ Nur Aisyah Febriani Pasaribu, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Di Yogyakarta", (2020), 1-6.

³¹ Nur Aisyah Febriani Pasaribu, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Di Yogyakarta", 29.

berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta.³²

2. Pada penelitian Nila Erina yang berjudul “*Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk*” pada tahun 2021.

Kepuasan nasabah merupakan salah satu alasan terhadap tolak ukur kesuksesan pelayanan dari perbankan dengan demikian hal ini menjadi sangatlah penting. Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai tingkat perasaan nasabah terhadap suatu bank ketika ia dapat membandingkan dan merasakan kinerja bank dengan harapan yang sebelumnya menggunakan jasa tersebut. Kemudian kemudahan dapat juga didefinisikan dengan keyakinan seseorang pada ukuran dimana melalui penggunaan sistem tersebut dapat dipahami dan digunakan dengan mudah. Dengan demikian, apabila *Mobile Banking* yang disediakan pihak perbankan mudah digunakan maka nasabah akan merasa puas dengan *Mobile Banking* tersebut. Hal ini dapat dihubungkan dengan adanya faktor kenyamanan nasabah. Semakin tinggi faktor kenyamanan nasabah maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah, begitupun sebaliknya. Sehingga, dapat menjadikan pengaruh yang besar bagi bank tersebut misalnya dapat meningkatkan keuntungan bagi bank, dapat meningkatkan relasi antara bank dan nasabah dengan baik. Dilihat dari sudut pandang konsumen keamanan adalah kemampuan untuk melindungi segala data maupun informasi konsumen dari tindak kejahatan, penipuan, maupun pencurian dalam bisnis perbankan. Konsumen yang merasa puas tentu akan melakukan tindakan misalnya dengan menyebarkan *word of mouth* (dari mulut kemulut) yang positif, sedangkan

³² Nur Aisyah Febriani Pasaribu, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Di Yogyakarta”, 70.

apabila konsumen merasa tidak puas maka yang ia lakukan adalah *word of mouth* (dari mulut kemulut) yang negative.³³

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan melakukan survey langsung ke lapangan dan menyusun daftar pertanyaan yang akan diberikan kepada responden dan mengambil obyek penelitian di PT. Bank Muamalat KCP Nganjuk dengan populasinya adalah nasabah yang masih aktif atau masih sering ruting transaksi menggunakan Mobile Banking berjumlah 1280. Sampel pada penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* yang menggunakan penentuan teknik *sampling accidentally* dengan menggunakan jenis data primer dan menyebarkan kuisioner kepada para nasabah. Jenis instrument yang digunakan yaitu *skala likert*.³⁴

Berdasarkan dari olah data yang dilakukan peneliti ini adalah variabel kenyamanan dan keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat KCP Nganjuk, sedangkan variabel kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat KCP Nganjuk.³⁵

3. Pada Penelitian Soraya Lestari dan Devia Rani yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen Persero Cabang Banda Aceh*” pada Tahun 2020.

Teknologi kini dapat mempengaruhi masyarakat hingga lingkungan di berbagai kalangan masyarakat misalnya dengan membantu ekonomi yang lebih maju dan membantu pegawai dalam hal mempercepat pekerjaannya. Kualitas jasa pelayanan masih menjadi pokok utama dalam hal untuk meraih keunggulan suatu perusahaan sehingga akan dapat mencapai tujuan dengan cepat. Keunggulan produk jasa tersebut bergantung dari kualitas hingga

³³ Nila Erina, “Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”, (2021), 1-5.

³⁴ Nila Erina, “Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”, 36.

³⁵ Nila Erina, “Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”, 89.

keunikan yang diperlihatkan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan para pelanggan atau belum. PT. Taspen (persero) merupakan salah satu perusahaan yang terkenal dengan aplikasi trobosan terbarunya yaitu aplikasi Taspen Otentikasi. Sistem ini berguna untuk meningkatkan pelayanan bagi yang pensiun dan dapat membirakan kemudahan dalam pengambilan uang gaji. Aplikasi otentikasi ini merupakan salah satu cara otentikasi agar pensiun tidak perlu datang ke kantor pos untuk mengambil uang pensiun. Aplikasi Taspen ini sangat membantu di masa sekarang yaitu dengan adanya Covid-19, dimana nasabah tidak harus datang ke kantor pos yang mengeluarkan dana pensiun, cukup dengan dirumah saja dengan demikian menghambat penyebaran virus ini.³⁶

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan populasi yaitu seluruh nasabah PT. Taspen (persero) kantor cabang Banda Aceh dan menggunakan sampel secara incidental (kebetulan). Pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebar kuisioner kepada responden dan menggunakan *skala likert*.

Berdasarkan olah data yang dilakukan secara parsial diketahui bahwa kualitas jasa layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Taspen (persero), secara parsial diketahui bahwa penggunaan aplikasi taspen otentik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Taspen (persero), secara simultan diketahui kualitas jasa layanan dan penggunaan aplikasi taspen secara bersamaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. Taspen (persero).³⁷

4. Pada penelitian Karina Widyaningrum yang berjudul *“Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking*

³⁶ Soraya Lestari Dan Devia Rani, “Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Journal of Economics Science* Vol. 6 No. 2, (2020), 101-102.

³⁷ Soraya Lestari Dan Devia Rani, “Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Journal of Economics Science* Vol. 6 No. 2, 106-112.

Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada BNI Syariah Wilayah DKI Jakarta” pada tahun 2021.

Pergeseran dari perbankan tradisional ke perbankan elektronik menjadi salah satu perubahan yang terjadi ditingkat global dan menjadi bagian terpenting dalam strategi bank dalam merumuskan model adopsi teknologi yang menyediakan layanan pelanggan. Di Indonesia perbankan syariah melakukan inovasi dan pembaharuan produk untuk kemajuan bank tersebut salah satunya dengan menggunakan teknologi internet. Penggunaan teknologi ini relative lebih maju disbanding dengan sektor lainnya. Hal ini dibuktikan dengan adanya ATM Bank BNI Syariah yang kini tersebar sebanyak 18.659 yang ada di Indonesia pada tahun 2019. Di masa pandemi saat ini pertumbuhan transaksi secara digital pada kuartal I/2020 meningkat secara keseluruhan sebesar 31% dalam jaringan elektronik dibandingkan dengan periode yang sama tahun 2019. Penawaran pada layanan Mobile Banking kini sudah banyak dilakukan dengan cara menawarkan langsung kepada nasabah pada saat pembukaan rekening tabungan hingga disebar luaskan di berbagai media-media elektronik. Meskipun dengan demikian, belum banyak nasabah yang berminat untuk menggunakannya. Adanya kendala-kendala yang terjadi merupakan penyebab alasan kurangnya minat nasabah, misalnya seperti kurangnya pengetahuan masyarakat akan kemudahan dan manfaat dari layanan ini. Fitur layanan yang tersedia juga terkadang sulit diakses sehingga nasabah banyak yang mengeluh dengan kendala yang terjadi tersebut. Maka dari itu, sekecil apapun kendala maupun kekurangan pada layanan ini pihak BNI harus terus melakukan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.³⁸

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan populasi yaitu nasabah Bank BNI Syariah yang menggunakan *Mobile Banking* berdomisili DKI

³⁸ Karina Widianingrum, “Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah”, (2021), 1-8.

Jakarta. Sampel yang digunakan yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dijadikan sampel (*Non-Probability Sampling*). Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuisioner kepada responden. Instrument yang digunakan adalah *skala likert*.³⁹

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan peneliti adalah terdapat pengaruh langsung terhadap minat nasabah, tidak terdapat pengaruh langsung antara variabel kemudahan terhadap minat nasabah, terdapat pengaruh langsung antara variabel fitur layanan terhadap minat nasabah, tidak terdapat pengaruh langsung antara variabel manfaat terhadap kepuasan nasabah, terdapat pengaruh langsung antara variabel fitur layanan terhadap kepuasan nasabah, terdapat pengaruh langsung antara variabel minat terhadap kepuasan nasabah, terdapat pengaruh tidak langsung antara variabel manfaat terhadap kepuasan nasabah melalui minat, terdapat pengaruh tidak langsung antara variabel kemudahan terhadap kepuasan nasabah melalui minat, terdapat pengaruh tidak langsung antara variabel fitur layanan terhadap kepuasan nasabah melalui minat.⁴⁰

5. Pada penelitian Wachidatus Sa'diyah dan Novi Marlena yang berjudul "*Pengaruh Efektivitas Program E-Toll Card Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jalan Tol*" pada tahun 2018.

Perkembangan teknologi berbasis digital kini dapat berkembang dengan pesat yang mana salah satunya menjadi dampak pada sistem transaksi yang dahulunya masih menggunakan sistem pembayaran tunai berkembang menjadi sistem pembayaran non-tunai yaitu dengan menggunakan e-money atau uang elektronik. Peran Bank Indonesia sebagai stabilitas keuangan pada perbankan

³⁹ Karina Widianingrum, "Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah", 41.

⁴⁰ Karina Widianingrum, "Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah", 107.

dengan mendorong budaya masyarakat menjadikan sistem pembayaran memakai alat non tunai disebut dengan *cashless society*. Yang mana *cashless society* ini memiliki sistem mobile, artinya transaksi ini mudah dilakukan kapan dan dimana saja. PT. Jasa Marga yang sebagai perusahaan dalam bidang penyelenggara jalan tol di Indonesia harus mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara periodic terkait dengan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat terutama pengguna jalan tol. Hal ini sangat penting karena efektif atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang pada akhirnya menjadi tolak ukur dalam mengelola sebuah pelayanan berbasis digital.⁴¹

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna jalan tol yang memiliki e-toll card yang pernah melakukan transaksi digerbang tol jalur Surabaya Gempol dan sampel yang digunakan adalah 400 responden dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *incidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menyebar kuisioner dan wawancara terstruktur dengan pengguna jalan raya tol Surabaya Gempol. Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan adalah variabel efektivitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.⁴²

6. Pada penelitian Melfi Adela yang berjudul “*Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa*” pada tahun 2020.

Terobosan-terobosan produk dan jasa terbaru kini dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi

⁴¹ Wachidatus Sa'diyah Dan Novi Marlana “Pengaruh Efektivitas Program E-Toll Card Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jalan Tol”, *Jurnal Manajemen Motivasi 14*, (2018), 74-75.

⁴² Wachidatus Sa'diyah Dan Novi Marlana, “Pengaruh Efektivitas Program E-Toll Card Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jalan Tol”, *Jurnal Manajemen Motivasi 14*, 76-79.

dengan teknologi yang semakin canggih, seperti melalui media elektronik yang dikenal dengan sebutan *Mobile Banking*. Bank menyediakan layanan tersebut dalam hal tuntutan pemenuhan kebutuhan nasabah yang dapat dijadikan sebagai alternatif dalam bertransaksi. Bank BNI Syariah KCP Rajabasa merupakan salah satu bank yang berada pada industri perbankan yang juga menyediakan layanan *Mobile Banking*. Fitur-fitur dalam layanan ini antara lain yaitu cek saldo, transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan lain sebagainya. Sehingga layanan ini mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Berdasarkan hasil pra penelitian diketahui pada tahun 2019 jumlah nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa adalah 4000 nasabah dan yang menggunakan layanan ini adalah 2000 *user* (pengguna) sehingga persentase yang didapatkan yaitu 3% dari keseluruhan pengguna yang ada di Bank BNI KCP Rajabasa melakukan pengaduan atau keluhan terkait layanan ini. Dengan hasil wawancara yang diperoleh dari berbagai pihak ternyata banyak berita aksi pembobolan data yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab.⁴³

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa berjumlah 2000 *user*. Sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode angket dan dokumentasi dengan menggunakan instrument penelitian *skala likert*.⁴⁴

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan peneliti adalah secara simultan menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara variabel layanan *Mobile Banking* yang meliputi keamanan sistem layanan, kemudahan penggunaan layanan, kredibilitas perusahaan layanan perbankan dan kecepatan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.⁴⁵

⁴³ Melfi Adela, “Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa”, (2018), 1-4.

⁴⁴ Melfi Adela, “Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa”, 24.

⁴⁵ Melfi Adela, “Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa”, 61.

7. Pada penelitian Yulisa Saptawati yang berjudul “*Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, Dan Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba*” pada tahun 2018.

Persaingan yang semakin kompetitif antar bank sebagai industri jasa keuangan menjadikan setiap bank kini berusaha menampilkan *performance* dirinya dengan sebaik mungkin supaya dapat merebut mangsa pasar dikalangan nasabah. Hal ini dapat dilihat dengan kualitas pelayanan dan promosi yang semakin ketat persaingannya. Pemanfaatan teknologi informasi yang secara tepat dapat mendorong terjadinya perkembangan bisnis di sektor perbankan agar mampu beroperasi lebih efisien. Layanan perbankan saat ini sudah menjadi kebutuhan utama dengan transaksi merupakan suatu keharusan. Sehingga untuk memudahkan transaksi perbankan ditawarkan suatu produk yang fungsinya dapat mendukung berbagai kegiatan nasabah perbankan yaitu *Mobile Banking*. Dengan adanya *Mobile Banking* ini nasabah mampu mendapatkan informasi dengan cepat, efektif, dan efisien serta dapat mengurangi waktu nasabah dalam menunggu antrian bertransaksi. Salah satu bank yang menawarkan jasa *Mobile Banking* adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero). Dengan melalui terobosan-terobosan baru yang sudah dirancang harus bisa bersaing dan berkembang atau paling tidak bisa mempertahankan eksistensinya di dunia perbankan. Dengan demikian, tingginya penggunaan internet banking oleh nasabah BRI yang menggunakan layanan *Mobile Banking* naik yaitu 20,09% per tri wulan I-2014.⁴⁶

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis data kualitatif yang diperoleh dari wawancara nasabah dan data kuantitatif yang diperoleh dari kuisioner serta menggunakan sumber data primer dan sekunder. Populasi

⁴⁶ Yulisa Saptawati, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, Dan Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba”, (2018), 1-8.

penelitian ini adalah seluruh nasabah yang terdaftar sebagai pengguna Mobile Banking PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Cabang Bulukumba dan sampel sebanyak 100 responden.⁴⁷

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan peneliti adalah kemudahan, keamanan, dan manfaat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudahan, keamanan, dan manfaat berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, variabel kemudahan (X1) adalah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.⁴⁸

8. Pada penelitian Andi Sari Ulan yang berjudul “*Efektivitas Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo*” pada tahun 2021.

Dunia persaingan dalam industri perbankan di Indonesia merupakan salah satu hal yang tidak dapat kita hindari, maka dari itu setiap bank tetap berusaha mempertahankan situasi yang kompetitif, hal ini bertujuan untuk dapat berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan agar selalu memperoleh profit dengan mengupayakan bank harus tetap dapat mempertahankan pelanggan. Dengan ini bank tetap harus membuat produk dan fasilitas yang dibutuhkan oleh nasabah sehingga bank perlu memahami perilaku nasabah demi kelangsungan usaha bank. Bank Muamalat cabang pembantu kota Palopo memberikan pelayanan teknologi yang mempermudah nasabah dalam bertransaksi dimanapun dan kapanpun tanpa perlu mengantri panjang hanya untuk transaksi, dengan kecanggihan teknologi saat ini hingga menciptakan sebuah aplikasi yaitu *mobile banking*. Mobile banking merupakan fasilitas bawaan *handphone* yang dapat di *download* melalui *play store* yang berbasis internet dan memiliki fungsi yang sama seperti ATM kecuali mengambil uang

⁴⁷ Yulisa Saptawati, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, Dan Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba”, 24.

⁴⁸ Yulisa Saptawati, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, Dan Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba”, 61.

tunai. Dalam meningkatkan layanannya Bank Muamalat meluncurkan sebuah aplikasi yaitu *Muamalat Mobile*. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yang dapat diakses nasabah seperti cek saldo, transfer uang antar bank, dll.⁴⁹

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna *Mobile Banking* periode 31 Desember 2019 yang berjumlah sebanyak 400 *user*. Dan menggunakan sampel *simple random sampling* (teknik acak sederhana) yang mendapatkan 80 responden. Teknik pengumpulan yang digunakan yaitu melalui kuisioner.⁵⁰

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan peneliti adalah 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.⁵¹

9. Pada penelitian Aina Farizatul 'Ilmi yang berjudul "*Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan Dan Keakuratan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri)*" pada tahun 2020.

Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang berperan penting dalam sebuah negara dan perbankan juga sebagai pusat sistem kegiatan ekonomi dalam suatu negara. Untuk itu, biasanya dalam kegiatan ekonomi sangat erat kaitannya dengan transaksi dan media yang digunakannya yakni dengan uang. Semakin hari perkembangan internet semakin berkembang hingga berpengaruh pada sektor perbankan. Dengan adanya internet tersebut dapat mempermudah terjadinya transaksi yang dilakukan nasabah. Selain itu, terdapat metode manual dari pihak bank adalah dengan nasabah harus datang

⁴⁹ Andi Sari Ulan, "Efektivitas *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo", (2021), 1-5.

⁵⁰ Andi Sari Ulan, "Efektivitas *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo", 33.

⁵¹ Andi Sari Ulan, "Efektivitas *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo", 60.

langsung untuk melakukan transaksi yang mereka butuhkan. Bertransaksi menggunakan *mobile banking* bank dapat menjamin keamanannya, sehingga nasabah merasa yakin bahwa pihak bank dapat menjaga rahasia data pribadi nasabahnya saat menggunakan *mobile banking*.⁵²

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri sebesar 59.124. sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan *Accidental Sampling* (penentuan sampel berdasarkan kebetulan) dan juga menggunakan *Quota Sampling* (teknik pengambilan sampel yang mempunyai ciri-ciri tertentu dalam jumlah atau kuota yang diinginkan). Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder dengan menyebar kuisioner. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert*.⁵³

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan peneliti adalah dengan melalui pengujian secara simultan (serentak) variabel keamanan, kemudahan, kepercayaan, dan keakuratan layanan *Mobile Banking* secara bersamaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.⁵⁴

10. Pada penelitian Nabila Aulia Zahra yang berjudul “*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri (Studi Analisis Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Bekasi Barat)*” pada tahun 2021.

⁵² Aina Farizatul ‘Ilmi, “Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan Dan Keakuratan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri)”, (2020), 1-8.

⁵³ Aina Farizatul ‘Ilmi, “Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan Dan Keakuratan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri)”, 61.

⁵⁴ Aina Farizatul ‘Ilmi, “Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan Dan Keakuratan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri)”, 151.

Sektor pelayanan jasa keuangan kini semakin ditantang dengan adanya literasi digital atau teknologi informasi dalam menghadapi perubahan tata cara dalam berbisnis yaitu dari model konvensional ke model digital. Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi dunia industri kini semakin banyak yang menerapkan Fintech (*Financial Technology*) di berbagai perusahaan. Salah satunya yaitu pada Bank Syariah Mandiri di Bekasi Barat, dengan mengembangkan layanannya melalui aplikasi Mandiri Syariah Mobile yang tidak hanya menyediakan fitur transaksi pembiayaan, cek saldo, maupun transfer, tetapi juga terdapat fitur baru seperti tarik tunai tanpa ATM, layanan Top Up paket data atau telephone, berbagai transaksi market place, informasi portofolio rekening dana ZISWAF dan pembelian hewan qurban secara online. Terbukti dengan banyaknya fitur layanan yang diberikan untuk nasabah sesuai dengan apa yang mereka butuhkan. Maka dari itu, penggunaan teknologi perbankan di wilayah Bekasi dapat menjadi sebuah peluang besar dalam hal penawaran digitalisasi layanan perbankan.⁵⁵

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri Bekasi Barat. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 orang dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder dengan menyebarkan kuisioner. Instrument penelitian yang digunakan adalah *skala likert*.⁵⁶

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan peneliti adalah dengan melalui uji regresi secara parsial (uji t) pada variabel kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan

⁵⁵ Nabila Aulia Zahra, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri (Studi Analisis Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Bekasi Barat)", (2021), 1-11.

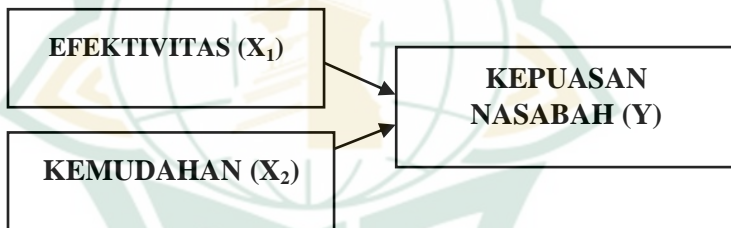
⁵⁶ Nabila Aulia Zahra, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri (Studi Analisis Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Bekasi Barat)", 60.

terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di wilayah Bekasi Barat. Sedangkan berdasarkan hasil uji regresi secara simultan atau bersamaan (uji F) variabel kemudahan, kemanfaatan, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di wilayah Bekasi Barat.⁵⁷

C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan suatu model yang menjelaskan terkait hubungan suatu teori dengan faktor penting yang telah diketahui dalam suatu masalah.⁵⁸ Berikut adalah bentuk skema kerangka berfikir:

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



Persaingan antar perusahaan yang kini semakin gencar dan teknologi yang semakin canggih menimbulkan banyak tantangan bagi perusahaan untuk dapat melakukan perubahan dan menghadapinya di berbagai aspek hingga menghadapi persaingan yang terjadi baik tingkat nasional maupun internasional dalam pengelolaan perusahaan. Hal ini dapat dijadikan sebagai syarat apabila perusahaan ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif dengan memberikan pelayanan jasa yang baik. Efektivitas dan kemudahan layanan menjadi faktor penting terhadap suatu kepuasan nasabah. Semakin tinggi faktor yang diberikan maka semakin tinggi pula

⁵⁷ Nabila Aulia Zahra, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri (Studi Analisis Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Bekasi Barat)”, 117.

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 60.

kepuasan yang didapatkan, begitupun sebaliknya. Sehingga, dapat menjadikan pengaruh yang besar bagi perusahaan tersebut misalnya dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan, dapat meningkatkan berbagai relasi pada suatu perusahaan.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan sementara terhadap hasil penelitian yang dilakukan. Rumusan masalah pada penelitian biasanya disusun dengan kalimat pertanyaan sehingga jawaban yang diberikan didasarkan pada teori yang relevan. Dengan demikian hal ini disebut dengan dugaan sementara.⁵⁹ Berdasarkan masalah yang telah diuraikan serta beberapa kajian empiris yang sebelumnya telah dilakukan, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh efektivitas layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah

Dalam penelitian terdahulu sehubungan dengan pengaruh efektivitas terhadap kepuasan nasabah yang disebutkan oleh Andi Sari Ulan (2021) yang berjudul "*Efektivitas Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo*" Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas *Mobile Banking* tidak meningkatkan kepuasan nasabah Muamalat Kcp Palopo.⁶⁰

Berdasarkan paparan diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_0 1 :tidak terdapat pengaruh antara efektivitas terhadap kepuasan nasabah

H_a 1 :efektivitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

2. Pengaruh kemudahan layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah

Dalam penelitian terdahulu sehubungan dengan pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah yang disebutkan oleh Nabila Aulia Zahra (2021) yang berjudul "*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan*

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 63.

⁶⁰ Andi Sari Ulan, "Efektivitas Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo", 60.

Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri (Studi Analisis Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Bekasi Barat)” menyatakan bahwa berdasarkan hasil olah data dengan melalui uji regresi secara parsial (uji t) pada variabel kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di wilayah Bekasi Barat.⁶¹

Berdasarkan paparan diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₀₂ : tidak terdapat pengaruh antara kemudahan terhadap kepuasan nasabah

H_{a2} : kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah



⁶¹ Nabila Aulia Zahra, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri (Studi Analisis Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Bekasi Barat)”, 117.