



**DETERMINAN KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN
LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA PT. BANK SUMUT
CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN PADA
MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh:
MAYA ADELINA SIREGAR
NIM. 17 401 00207**

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



**DETERMINAN KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN
LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA PT. BANK SUMUT
CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN PADA
MASA PANDEMI COVID-19**


SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**MAYA ADELINA SIREGAR
NIM. 17 401 00207**

PEMBIMBING I


**Dr. Rukiah, S.E., M.Si
NIP. 19760324 200604 2 002**

PEMBIMBING II


**Adanan Murroh Nasution, M.A
NIDN. 2104118301**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2021**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang. Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **MAYA ADELINA SIREGAR**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 29 Oktober 2021
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikumWr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **MAYA ADELINA SIREGAR** yang berjudul **"Determinan Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan Pada Masa Pandemi Covid-19"**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. Rukiah, S.E., M.Si
NIP:19760324 200604 2 002

PEMBIMBING II

Adanan Murroh Nasution, M.A
NIDN: 2104118301

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **MAYA ADELINA SIREGAR**
NIM : 17 401 00207
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Determinan Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan Pada Masa Pandemi Covid-19.**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun ini skripsi sendiri tanpa menerima bantuan yang tidak sah pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum pada pasal 19 ayat ke 4 Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 2 September 2021
Saya yang Menyatakan,



MAYA ADELINA SIREGAR
NIM. 17 401 00207

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MAYA ADELINA SIREGAR

NIM : 17 401 00207

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Determinan Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Pada Masa Pandemi Covid-19”**. Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : 2 September 2021
Yang menyatakan,



MAYA ADELINA SIREGAR
NIM. 17 401 00207



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan. H.Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Fax (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : MAYA ADELINA SIREGAR
NIM : 17 401 00207
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Determinan Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan Pada Masa Pandemi Covid-19.

Ketua

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102 199103 1 001

Sekretaris

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001

Anggota

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102 199103 1 001

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001

Adnan Murrroh Nasution, M.A
NIDN. 2104118301

Ja'far Nasution, M.E.I
NIDN. 2004088205

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Rabu/ 08 Desember 2021
Pukul : 09.00 WIB s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : LULUS/ 75 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,65
Predikat : (PUJIAN)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : DETERMINAN KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN
LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA PT. BANK SUMUT
CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN PADA MASA
PANDEMI COVID-19.**

**NAMA : MAYA ADELINA SIREGAR
NIM : 17 401 00207**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 22 Desember 2021
Dekan,



**Dr. Darwis Harahap, S.H., M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015**

ABSTRAK

Nama : Maya Adelina Siregar
NIM : 17 401 00207
Judul Skripsi : **Determinan Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan Pada Masa Pandemi Covid-19.**

Pada masa pandemi Covid-19 layanan *mobile banking* menjadi layanan yang banyak diminati nasabah untuk bertransaksi, sebab layanan tersebut diberikan bank adalah dengan tujuan untuk memudahkan nasabah ketika bertransaksi. Akan tetapi dilihat dari data yang diperoleh dari Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan penggunaan layanan *mobile banking* pada masa pandemi Covid-19 tahun 2020 mengalami penurunan dibandingkan pada tahun sebelumnya, yaitu pada tahun 2019 (sebelum pandemi Covid-19). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, dan persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.

Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan pengertian kepuasan nasabah, pengukuran tingkat kepuasan nasabah, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, kepuasan nasabah dalam perspektif Islam, aspek pelayanan di perbankan, pengertian pelayanan, dimensi pelayanan, bentuk-bentuk layanan di perbankan, layanan digital teknologi di perbankan, *mobile banking*, kemudahan penggunaan serta persepsi kemanfaatan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 167 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji parsial (uji T), uji simultan (uji F), uji koefisien determinasi (R^2) serta analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan menggunakan program SPSS versi 23 diperoleh bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. Variabel persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan, dan persepsi kemanfaatan secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah padangsidimpuan pada masa pandemi Covid-19.

Kata Kunci : **Kepuasan, *Mobile Banking*, Kemudahan, Kemanfaatan,**

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah serta inayahNya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Determinan Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan Pada Masa Pandemi Covid-19”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H.

Sumper Mulia Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan ibu Hamni Fadlillah Nasution, M. Pd., selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I dan Bapak Adanan Murroh Nasution, M.A., selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., selaku validator peneliti yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti.
6. Bapak Yusri Fahmi, M. Hum., selaku Kepala Perpustakaan dan para pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan

fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku yang peneliti butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua peneliti, Ayahanda Pandapotan Siregar, dan Ibunda Idewati Tambak yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang dukungan moril dan materi serta doa-doa mulia yang selalu di panjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan beliau dengan surga firdaus-Nya. Tak lupa pula pada Kakak Tercinta Yusnita Siregar S.E, Abanghanda Mirwanuddin Lubis S.E. Serta adik-adik saya yang dimana mereka selalu memberi semangat kepada peneliti dalam menyusun skripsi.
9. Bapak Eka Herry Asmadhi, selaku pimpinan cabang PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan serta seluruh pegawainya yang telah banyak membantu peneliti untuk merampungkan penelitian.
10. Sahabat peneliti Ummi Kalsum Nasution, Manna Ida Siregar, Nurhafipah Pasaribu, Rosmayani Harahap, Suci Diastian Cantika Panjaitan, Irna Lisniawati, Riska Putri Hutagalung, kos pokat (Asrina Pulungan, Siti Julaiha, Welly Irma, Fitri Hasibuan) yang selalu memberikan motivasi dan dorongan untuk menyelesaikan karya ini,

serta rekan-rekan Perbankan Syariah (PS-6), Mahasiswi KKL Desa Hutagodang Angkatan 2017, Mahasiswi Magang Labusel Angkatan 2017 dan seluruh mahasiswa/i angkatan 2017 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E. dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Disini peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas karunian-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, September 2021

Peneliti,

MAYA ADELINA SIREGAR
NIM. 17 401 00207

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em




ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	<i>Fathah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	I	I
	<i>Dommah</i>	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

TandadanHuruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	<i>fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
و.....	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

c. *Maddah*

Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ.....	<i>fathah dan alif atau ya</i>	ā	a dan garis atas
اِ.....	<i>Kasrah dan ya</i>	ī	i dan garis di bawah
اُ.....	<i>dommah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

3. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- Ta marbutah* hidup yaitu *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *dommah*, transliterasinya adalah /t/.
- Ta marbutah* mati yaitu *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. *Syaddah (Tsaydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ا. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harakat*

yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian takterpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman *tajwid*.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. Pedoman *Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
HALAMAN PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
BERITA ACARA MUNAQASYAH	
PENGESAHAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Definisi Operasional Variabel.....	11
F. Tujuan Penelitian	11
G. Kegunaan Penelitian	12
H. Sistematika Pembahasan	13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori	15
1. Kepuasan Nasabah	15
a. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	15
b. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah	16
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	18
d. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam	19
2. Aspek Pelayanan di Perbankan	21
a. Pengertian Pelayanan	21
b. Dimensi Pelayanan	22
c. Bentuk-Bentuk Layanan di Perbankan	23
d. Layanan Digital Teknologi di Perbankan	27
3. <i>Mobile Banking</i>	29
4. Kemudahan Penggunaan	31
5. Persepsi Kemudahan.....	33
B. Penelitian Terdahulu.....	35
C. Kerangka Pikir	43
D. Hipotesis Penelitian	45

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	47
B. Jenis Penelitian	47
C. Populasi dan Sampel	48
1. Populasi	48
2. Sampel	48
D. Instrumen Pengumpulan Data	49
1. Kuesioner (Angket)	50
2. Wawancara	52
3. Dokumentasi	52
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	52
1. Uji Validitas.....	52
2. Uji Reliabilitas.....	53
F. Analisis Data	53
1. Uji Asumsi Dasar	54
a. Uji Normalitas.....	54
b. Uji Linearitas	54
2. Uji Asumsi Klasik	55
a. Uji Multikolinearitas.....	55
b. Uji Heteroskedastisitas	55
3. Uji Hipotesis	56
a. Uji T (Uji Parsial)	56
b. Uji F (Simultan).....	56
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
4. Uji Analisis Regresi linier Berganda.....	57

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Sumut Cabang Syariah	
Padangsidempuan	59
1. Sejarah Singkat Bank Sumut Syariah.....	59
2. Sumut <i>Mobile</i>	61
3. Struktur Organisasi	64
B. Hasil Penelitian	65
1. Hasil Uji Validitas	65
2. Hasil Uji Reliabilitas	67
3. Hasil Uji Normalitas.....	68
4. Hasil uji Linearitas	68
5. Hasil uji Multikolinearitas.....	70
6. Hasil Heteroskedastisitas	71
7. Hasil Uji T (Uji Parsial)	72
8. Hasil Uji F (Simultan).....	73
9. Hasil Uji Koefisien Determinasi R_2	74
10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	74
C. Pembahasan Hasil Penelitian	76
D. Keterbatasan Penelitian.....	80

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	82
B. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Jumlah Nasabah dan Pengguna Layanan <i>Mobile Banking</i> di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	4
Tabel I.2 Definisi Operasional Variabel	10
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel III.1 Pengukuran Skala Ordinal	51
Tabel III.2 Kisi-Kisi Kuesioner.....	51
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X_1).....	65
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemanfaatan (X_2).....	66
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)	66
Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel IV.5 Hasil Uji Normalitas	68
Tabel IV.6 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah	69
Tabel IV.7 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Nasabah Terhadap Persepsi Kemanfaatan	69
Tabel IV.8 Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel IV.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel IV. 10 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	72
Tabel IV.11 Hasil Uji F(Simultan).....	73
Tabel IV.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R_2)	74
Tabel IV.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir	44
Gambar IV.1 Struktur Organisasi	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 2	: Surat Pembimbing Skripsi
Lampiran 3	: Izin Riset
Lampiran 4	: Balasan Riset
Lampiran 5	: Lembar Validasi Angket
Lampiran 6	: Angket Penelitian
Lampiran 7	: Tabulasi Angket
Lampiran 8	: Tabel Hasil Uji Validitas
Lampiran 9	: Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 10	: Hasil Uji Normalitas
Lampiran 11	: Hasil Uji Linieritas
Lampiran 12	: Hasil Uji Multikolinearitas
Lampiran 13	: Hasil Uji Heteroskedastisitas
Lampiran 14	: Hasil Uji Uji T (Parsial)
Lampiran 15	: Hasil Uji F (Simultan)
Lampiran 16	: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R_2)
Lampiran 17	: Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Lampiran 18	: Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Virus Corona atau dikenal dengan nama *Severe Acute Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2) merupakan virus baru yang menginfeksi sistem pernapasan orang yang terjangkit penyakit, virus ini pada umumnya dikenal sebagai Covid-19.¹ Awal mula Covid-19 diketahui pertama kali di kota Wuhan, China pada akhir Desember 2019 lalu. Penyebaran Covid-19 pertama kali muncul di Indonesia pada awal tahun 2020, hal ini memberikan pengaruh yang signifikan terhadap perekonomian Indonesia termasuk pada industri perbankan.

Kondisi pandemi Covid-19 yang mendukung konsekuensi untuk menjaga jarak fisik (*physical distancing*) dalam berinteraksi sehingga memicu perusahaan untuk mempercepat transformasi *digital* demi memaksimalkan pelayanan perbankan. Dalam hal ini setiap lembaga keuangan bersaing dalam memberikan kemudahan transaksi nasabah mulai dari pengiriman uang hingga pembuatan rekening tanpa harus datang ke kantor cabang. Adapun faktor lain yang mendukung meningkatnya transaksi *digital banking* adalah arahan dari pemerintah dalam mengantisipasi penyebaran dari Covid-19 seperti *social distancing* dan *work from home* (WFH).²

¹ Indah Wahidah, "Pandemik Covid-19: Analisis Perencanaan Pemerintah Dan Masyarakat Dalam Berbagai Upaya Pencegahan," *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO)* Vol. 11, No. 3 (Desember 2020): hlm. 182.

² Jeffry Z. C. Nelwan, Ni Nyoman Kerti Yasa, and Dkk, *Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Di Bank KB Bukopin* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 1-2.

Menyikapi penyebaran Covid-19 yang diatur dalam peraturan pemerintahan untuk membatasi *social* berskala besar, hal ini juga mampu mempengaruhi perilaku masyarakat, terhadap perubahan pelayanan maupun waktu pelayanan diberbagai perusahaan, rumah-rumah produksi makanan, bahkan lembaga keuangan, salah satunya yang ditimbulkan dalam perubahan adalah dalam hal bertransaksi. Transaksi nontunai menjadi semakin meningkat dan pilihan pada saat pandemi Covid-19 ini, dengan demikian masyarakat akan merasa lebih aman dalam bertransaksi nontunai melalui debit, ATM, *Mobile Banking*, QR Code Indonesia Standard (QRIS). Hal ini dapat mempermudah masyarakat untuk melakukan transaksi secara *online* untuk melakukan pembelian, pembayaran, dan transfer yang dapat dilakukan tanpa harus bersentuhan dengan uang secara langsung atau tanpa keluar dari rumah sehingga *social distancing* tetap bisa dilakukan oleh masyarakat.³

Digital teknologi berkembang semakin pesat, dan meningkat sehingga di era saat ini hampir setiap melakukan aktivitas menggunakan *digital* teknologi, dimana dengan adanya teknologi ini dapat mempengaruhi perkembangan baik aktivitas ekonomi maupun *social* masyarakat. *Digital banking* merupakan sebuah bank yang menyediakan pelayanan perbankan sama seperti yang telah dilakukan selama ini. Bedanya, *digital bank* melayani para nasabah dengan memanfaatkan teknologi secara *intensif*, bila ingin menjadikan *digital* bank sebagai bank komunitas maka

³ Ana Sriekaningsih, *QRIS Dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0* (Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI), 2020), hlm. 61.

hubungan antara bank dengan nasabah harus dibuat secara personal, bukan hubungan bisnis yang terlalu formal. Jadi dalam hal ini, pola pelayanan bank tetap seperti biasa, akan tetapi operasionalnya lebih banyak menggunakan teknologi.⁴

Pelayanan merupakan upaya yang harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. Dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak bank merupakan tolak ukur sejauhmana pihak bank mampu memberikan pelayanan terbaik kepada setiap nasabahnya. Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh pihak bank, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁵

Pandemi Covid-19 tidak menjadi penghalang bagi nasabah untuk tetap bertransaksi. Layanan *mobile banking* merupakan salah satu sistem perbankan untuk memudahkan masyarakat agar tetap bisa bertransaksi. Saat ini hampir seluruh bank mengaplikasikan layanan *mobile banking* dibandingkan dengan layanan *e-banking* lainnya, perkembangan *mobile banking* terbilang paling cepat. Karena perkembangan layanan *mobile banking* mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan *mobilitas* apalagi pada saat pandemi Covid-19.

Salah satu bank yang menawarkan jasa layanan *mobile banking* adalah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi

⁴ Subarjo Joyosumarto, *Bankir Kepemimpinan Lembaga Perbankan Abad Ke-21* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2018), hlm. 52.

⁵ Hendra and Dkk, *Manajemen Koperasi* (Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 80.

informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi pihak bank untuk menawarkan nilai tambah kepada nasabah.

Mobile banking atau disebut *m-banking* merupakan salah satu layanan bank yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan penggunaan dalam melakukan kegiatan perbankan melalui berbagai fitur yang ada pada *smartphone*. Dengan menggunakan *m-banking* ini, nasabah tidak perlu lagi pergi ke bank ataupun ke ATM untuk mengecek saldo, transfer, membayar listrik air, dan pembayaran lainnya. Karena setiap orang atau individu yang memiliki *Gadget* dapat memanfaatkan fasilitas ini hanya dengan menggunakan data internet untuk bertransaksi dimana saja dan kapan saja dengan mudah. Adanya berbagai kemudahan layanan perbankan tersebut, diharapkan nasabah dapat merasa puas dalam menggunakan berbagai macam jasa yang diberikan pihak bank.

Adapun perkembangan jumlah nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel I.1
Data Jumlah Nasabah dan Pengguna Layanan *Mobile Banking* di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

No.	Tahun	Jumlah Nasabah	Pengguna layanan <i>Mobile Banking</i>
1.	2019	25.284 Nasabah	455 Nasabah
2.	2020	26.875 Nasabah	288 Nasabah

Sumber : PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Berdasarkan tabel I.1 dapat kita lihat bahwa perkembangan jumlah nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan mengalami penurunan dibandingkan pada tahun sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Customer Service* PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada hari Jumat 09 Juli 2021 dengan Sutan Rafsanjani Ritonga: mengatakan bahwa penggunaan layanan *mobile banking* pada saat Covid-19 tidak ada perbedaan dengan sebelumnya karena layanan *mobile banking* ada pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada tahun 2019 dan kehadiran Covid-19 di Indonesia pada awal tahun 2020 sehingga perbandingan dari penggunaan layanan *mobile banking* ini tidak terlihat jelas. Pada saat pandemi Covid-19 nasabah yang datang ke kantor berkurang sehingga nasabah yang datang membuka rekening pun menurun, akan tetapi nasabah yang sebelumnya memiliki rekening tidak memiliki layanan *mobile banking* malah datang ke kantor untuk menggunakan layanan *mobile banking*.⁶

Selanjutnya hasil wawancara peneliti dengan pegawai PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada hari Senin 05 Juli 2021 dengan Nona Soraya Mengatakan: bahwa kemudahan menggunakan layanan *mobile banking* tidak semua nasabah merasa puas, karena ada sebagian nasabah yang usianya 30 tahun ke atas lebih memilih

⁶ Hasil Wawancara dengan Sutan Rafsanjani Ritonga, Customer Service PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, July 9, 2021.

bertransaksi secara manual.⁷ Dengan demikian, masih banyak nasabah yang tidak menggunakan layanan *mobile banking* apalagi pada saat pandemi Covid-19 dimana nasabah lebih banyak memilih untuk bertransaksi secara langsung, padahal layanan ini diberikan bank untuk mengantisipasi menjaga jarak namun pada nyatanya hal tersebut tidak menunjukkan adanya hal yang signifikan untuk mengurangi kerumunan.

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara manfaat dari produk yang digunakan sesuai dengan yang diharapkan.⁸ Adanya berbagai kemudahan layanan yang diberikan bank, diharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan berbagai macam jasa yang diberikan bank terutama pada aplikasi layanan *mobile banking* pada masa pandemi Covid-19, karena pada dasarnya layanan *mobile banking* ini diberikan pihak bank ke nasabah adalah dengan tujuan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Namun pada nyatanya nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* relatif lebih sedikit dari total keseluruhan jumlah nasabah yang ada di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* pada masa pandemi Covid-19, yaitu kemudahan penggunaan, dan persepsi kemanfaatan.

⁷ Hasil Wawancara dengan Nona Soraya, Pegawai PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, July 5, 2021.

⁸ Muhammad Fahmi dan Ikrar Putra Setiawan, *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus Melalui Riset Di Industri Asuransi Jiwa* (Malang: CV. Pustaka Learning Center, 2020), hlm. 36.

Seorang nasabah akan merasa puas menggunakan teknologi apabila teknologi tersebut mampu memberikan kemudahan kepada pengguna dalam memenuhi kebutuhannya. Kemudahan adalah sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan suatu alat atau teknologi akan bebas dari usaha.⁹ Kemudahan penggunaan layanan *mobile banking* memiliki makna bahwa layanan *mobile banking* yang diberikan oleh pihak bank akan mudah dimengerti dan mudah untuk digunakan, sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tata cara bertransaksi menggunakan layanan *mobile banking*.

Selain kemudahan penggunaan, hal lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*, yaitu persepsi kemanfaatan. Manfaat adalah sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dalam hal ini, layanan *mobile banking* memberikan manfaat kepada nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan terutama pada masa pandemi Covid-19.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti melakukan penelitian mengenai determinan kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19. Dimana sebelumnya sudah ada beberapa penelitian yang dilakukan, diantaranya Jurnal yang ditulis oleh Kumari Kahandawa berjudul Dampak Layanan *Mobile Banking* Terhadap

⁹ Jogiyanto, *Pengenalan Teknologi Informasi* (Yogyakarta: Andi, 2007), hlm. 115.

Kepuasan Nasabah: Studi Pada Bank Bank Umum Negara Sri Lanka menyatakan bahwa:

“Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan nasabah layanan *mobile banking* dipengaruhi oleh kegunaan, kemudahan penggunaan, keunggulan relatif, persepsi risiko dan gaya hidup pengguna serta kebutuhan nasabah pada saat ini”.

Kemudian Jurnal yang ditulis oleh Ahmad Toupiq Syahniar, dkk berjudul: Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman menyatakan bahwa:

“Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang artinya semakin baik persepsi kemudahan maka akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabahnya. Dan persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang artinya semakin baik persepsi manfaat maka akan semakin tinggi kepuasan nasabahnya”. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik melakukan penelitian

dengan judul **“Determinan Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan Pada Masa Pandemi Covid-19”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti mengidentifikasi masalah yang akan diteliti, yakni:

1. Karena pandemi Covid-19 setiap lembaga keuangan bersaing dalam memberikan kemudahan dalam bertransaksi mulai dari pengiriman uang hingga pembuatan rekening tanpa harus datang ke kantor cabang.
2. Hampir seluruh Indonesia terkena dampak dari pandemi Covid-19 terutama pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

3. Seharusnya pada saat pandemi Covid-19 penggunaan layanan *mobile banking* meningkat namun pada nyatanya menurun.
4. Pada nyatanya masih banyak nasabah yang memilih bertransaksi secara manual dibandingkan menggunakan layanan *mobile banking* tanpa harus peduli terhadap pandemi Covid-19.
5. Layanan *mobile banking* yang diberikan pihak bank kepada nasabah tidak menunjukkan adanya hal yang signifikan untuk mengurangi kerumunan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dalam hal ini peneliti hanya membatasi pada 2 variabel bebas (X), yaitu kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan layanan *mobile banking*. Dan 1 variabel terikat (Y), yaitu kepuasan nasabah. Serta tempat penelitian yang dilakukan pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel ini dimaksud untuk menjelaskan masing-masing variabel, serta alat ukur yang bertujuan untuk mempermudah dalam penelitian.

Tabel I.2
Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator Variabel	Skala
1.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah perasaan senang dan merasa terbantu dengan pelayanan yang ditawarkan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan melalui aplikasi <i>SUMUT Mobile</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan. 	Ordinal
2.	Kemudahan Penggunaan (X ₁)	Kemudahan penggunaan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kemudahan menggunakan aplikasi <i>SUMUT Mobile</i> yang dikeluarkan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah untuk dipelajari 2. Dapat mengatur pekerjaan 3. Jelas dan mudah dimengerti 4. Mudah menyesuaikan (<i>fleksibel</i>). 	Ordinal
3.	Persepsi Kemanfaatan (X ₂)	Persepsi kemanfaatan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pendapat para nasabah terkait dengan manfaat yang diberikan oleh <i>SUMUT Mobile</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengembangkan kinerja. 2. Meningkatkan produktivitas 3. Mampu Meningkatkan efektivitas. 4. Mampu Memberikan Manfaat Bagi Individu. 	Ordinal

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19?
2. Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19?
3. Apakah kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19.

3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19.

G. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan, pengetahuan dan tambahan referensi bahan untuk mengembangkan penelitian dimasa yang akan datang mengenai determinan kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19.

2. Bagi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan yang positif bagi lembaga PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

3. Bagi IAIN PSP

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai pengembangan keilmuan khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, serta menjadi bahan referensi untuk peneliti selanjutnya yang memiliki persamaan dengan judul peneliti.

4. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan masyarakat mengenai layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan pada masa pandemi Covid-19.

H. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini, peneliti membaginya kedalam beberapa bagian, diantaranya:

Bab I Pendahuluan, dalam bab ini berisi tentang gambaran umum mengenai isi penelitian yang terdiri dari latar belakang yang menguraikan tentang masalah dalam penelitian ini, identifikasi masalah yang menguraikan seluruh aspek yang berhubungan dengan masalah dalam objek penelitian, batasan masalah yang membatasi ruang lingkup permasalahan, rumusan masalah peneliti merumuskan permasalahan penelitian, selanjutnya definisi operasional variabel peneliti mendefinisikan variabel yang digunakan dalam penelitian, menyebutkan tujuan dari penelitian yang dilakukan, serta kegunaan penelitian yang menjelaskan manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini.

Bab II Landasan Teori, di dalam bab ini berisi tentang kerangka teori yang menjelaskan uraian-uraian tentang teori dari masing-masing variabel dari berbagai referensi yang berbeda, kemudian penelitian ini diperkuat dengan dengan penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pikir yang berisi pemikiran peneliti mengenai masalah yang akan diselesaikan,

dan hipotesis yang merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian berdasarkan hasil kajian dari kerangka teori.

Bab III Metode Penelitian, di dalam bab ini berisi tentang metode penelitian yang membahas mengenai lokasi dilakukannya penelitian dan waktu penelitian, jenis penelitian yang digunakan, populasi penelitian serta pengambilan sampel, sumber data, dan teknik analisis data yang digunakan.

Bab IV Hasil Penelitian, di dalam bab ini ini berisi pembahasan tentang gambaran umum perusahaan yang diteliti, deskripsi data penelitian, deskripsi hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V Penutup, dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan penelitian serta saran-saran yang akan diberikan sehubungan dengan hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

I. Landasan Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Lovelock dan Wirtz mendefinisikan kepuasan adalah suatu sikap yang disimpulkan berdasarkan pengalaman yang didapat. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk/jasa yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.¹⁰

Nasabah adalah orang yang berkaitan dengan bank atau lembaga keuangan atau biasa disebut juga sebagai konsumen yang menggunakan produk yang ditawarkan oleh pihak perusahaan. Menurut Howard dan Sheith mendefinisikan kepuasan nasabah adalah suatu persepsi pembelian yang berkenaan dengan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara hasil pelayanan yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang telah dilakukan.¹¹

Menurut Kothler kepuasan nasabah adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu

¹⁰ Surya Dailiati, *Hasil Evaluasi Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat* (Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2018), hlm. 98.

¹¹ Ririn Wulandari dan Fikri Aulawi Rusmahafi, *Membidik Nasabah Bank Syariah* (Makassar: CV. Nas Media Pustaka, 2020), hlm. 88.

produk. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kepuasan nasabah dapat tercapai jika nasabah merasakan keinginan, kebutuhan dan harapan dalam proses mendapatkan, mengonsumsi hingga menghabiskan produk/jasa dapat terpenuhi.¹²

Dengan demikian, kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi pihak bank atau perusahaan, sehingga tidak heran selalu ada slogan yang mengatakan bahwa pelanggan adalah raja yang harus dilayani dengan sebaik mungkin. Nasabah pula memiliki peran yang cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap pelayanan/produk yang diberikan bank.

b. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah

Ada beberapa metode yang digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya, yaitu sebagai berikut:

1) Sistem keluhan dan saran (*complaint and sugestion system*)

Setiap perusahaan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan saran dengan cara membuka kotak saran baik melalui surat, telepon, *customer hot line*, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai saran keluhan lainnya. Informasi ini dapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dengan cepat terhadap kritik dan saran tersebut.

¹² Muhammad Isa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Lembaga Bimbingan Belajar 'Potensi' Panyabungan," *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam* Vol. 5, No. 1 (2019): hlm. 158.

2) Survei kepuasan pelanggan (*customer satisfaction survey*)

Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar dari pelanggan, sehingga diharapkan adanya umpan balik yang positif dari konsumen. Survei ini mampu menampung informasi mengenai kebutuhan pelanggan secara lebih detail sehingga memberikan pengetahuan bagi perusahaan bersangkutan untuk melakukan perbaikan terhadap produk/jasa.

3) Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan dari pelayanan yang melayaninya, serta melaporkan segala yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen

4) Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*)

Pelanggan yang hilang akan dihubungi kembali, kemudian akan diminta dengan jelas mengenai informasi mengapa mereka berhenti, serta mengapa mereka pindah ke perusahaan lain, adakah suatu masalah yang tidak bisa diatasi.¹³

Berdasarkan beberapa cara pengukuran kepuasan nasabah di atas, maka perusahaan dapat mengukur dan memantau seberapa

¹³ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 204-205.

besar kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa yang disediakan oleh perusahaan.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi atau indikator dari kepuasan nasabah menurut Hawkins dan Looney, adalah sebagai berikut:

1) Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh nasabah dengan yang sudah diberikan oleh perusahaan, meliputi:

- a) Produk yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan.
- b) Pelayanan yang diberikan karyawan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2) Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan nasabah untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa yang terkait, meliputi:

- a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.

c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang telah disediakan sangat memadai.

3) Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesiediaan nasabah untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang diperolehnya memuaskan.

b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk.¹⁴

d. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam

Lahirnya teori kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi konvensional akan melahirkan manusia serakah dan mementingkan diri sendiri. Hal ini dikarenakan asumsi rasional konsumsi dibangun atas dasar kepuasan (*utility*). Secara sederhana ada dua hal yang perlu untuk kritis dari perilaku konsumsi yang beroriental pada kepuasan, yakni pertama tujuan konsumsi hanyalah untuk mencapai kepuasan dan kedua batasan konsumsi hanyalah kemampuan

¹⁴ Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar* (Malang: Literasi Nusantara, 2021), hlm. 61.

anggaran. Artinya sepanjang dia mempunyai pendapat maka tidak ada yang bisa membatasinya untuk melakukan konsumsi. Tentunya sikap ini akan menafikan kepentingan orang lain dan menafikan zat dan jenis barang (halal dan berkahnya barang).

Dalam menentukan kepuasan konsumsi bagi seorang muslim harus berorientasi dalam mengoptimalkan masalah bukan memaksimalkan. Karena dalam rasionalitas Islam menganggap prinsip lebih banyak tidak selalu lebih baik. Masalah akan terwujud ketika nilai berkah dapat terpenuhi. Oleh karena itu kandungan berkah sangat mempengaruhi preferensi konsumen pada saat mengonsumsi barang. Hal ini menjadikan konsumen akan selalu mengoptimalkan berkah dalam usaha mengoptimalkan masalah.¹⁵

Dalam ilmu ekonomi Islam kepuasan seorang muslim disebut dengan *qana'ah*. Kepuasan dalam perpektif Islam merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniyah. Kepuasan dalam perspektif Islam mendorong seorang konsumen muslim untuk bersikap secara adil. Kepuasan menurut perspektif Islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut, yaitu:

- 1) Barang atau jasa yang harus dikonsumsi harus benar-benar halal.
- 2) Dalam mengonsumsi barang atau jasa dilarang untuk berlebihan.

¹⁵ Ade Tri Putra, "Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumsi Pada Peraturan Umum Instalasi Listrik PT Konsul Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu" (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2019), hlm. 30-31.

3) Tidak mengandung riba.¹⁶

2. Aspek Pelayanan di Perbankan

a. Pengertian Pelayanan

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan bahwa pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Secara umum pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan atas sesuatu dan produksinya atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.¹⁷

Menurut Gronroos mendefinisikan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebab adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang telah disediakan oleh pihak perusahaan yang memberikan pelayanan dengan tujuan untuk memecahkan permasalahan dari konsumen tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat

¹⁶ Fitria Salahika Salma, "Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Kalimas Surabaya," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 2, No. 4 (April 2015): hlm. 327.

¹⁷ Muh Nur Eli Ibrahim, *Produk Kreatif Dan Kewirausahaan Akuntansi Dan Keuangan Lembaga* (Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI), 2021), hlm. 3.

diraba) dan kegiatannya melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang telah disediakan perusahaan penyelenggara pelayanan.¹⁸

b. Dimensi Pelayanan

Berdasarkan uraian diatas menurut Kasmir dalam hal kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu:

- 1) *Tangibles* merupakan bukti fisik yang harus dimiliki oleh karyawan bank, seperti gedung, perlengkapan kantor, daya tarik karyawan, sarana komunikasi, dan sarana fisik lainnya. Bukti fisik ini akan terlihat langsung oleh nasabah. Oleh karena itu, bukti fisik ini harus menarik dan modern.
- 2) *Responsive*, yaitu adanya keinginan dan kemauan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa harus pandang bulu. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan akan memperoleh imbalan seolah-olah mereka memiliki bank tersebut.
- 3) *Assurance*, yaitu adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat yang bisa dipercaya. Hal ini sangat penting agar nasabah yakin bahwa transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran.

¹⁸ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), hlm. 2-3.

- 4) *Reliability*, yaitu kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan pelanggan. Dengan hal ini, maka setiap karyawan bank sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan secara khusus guna untuk meningkatkan kemampuannya.
- 5) *Empathy*, yaitu mampu memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan nasabah secara efektif. Kemudian mampu memahami kebutuhan individu setiap nasabahnya secara tepat dan tepat. Dalam hal ini masalah prosedur kerja dan dihubungkan dengan tingkat pelayanan kepada nasabah.¹⁹

c. Bentuk-Bentuk Layanan di Perbankan

1) Kiriman uang (transfer)

Pelayanan jasa kiriman uang merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan oleh bank atas permintaan dari nasabah untuk mengirimkan sejumlah uang tertentu. Pengiriman uang tersebut dapat dilakukan dari satu bank ke bank lainnya, dalam wilayah kliring yang sama, dari satu rekening ke rekening lainnya dalam bank yang sama, cabang yang sama atau dalam bank yang sama tetapi cabang yang berbeda.

2) *Kliring*

Kliring merupakan jasa perbankan yang diberikan dalam rangka penagihan warkat antar bank yang berasal dari wilayah

¹⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), hlm. 57-58.

kliring yang sama. Menurut taswan, *kliring* merupakan sarana atau cara perhitungan utang piutang dalam bentuk surat berharga atau surat dagang dari suatu bank peserta yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia atau pihak bank lainnya.

3) Inkaso

Inkaso merupakan jasa penagihan yang diberikan oleh bank terhadap warkat *kliring* atau surat-surat berharga yang diterbitkan oleh bank yang berada diluar wilayah *kliring*.

4) *Intercity kliring*

Intercity kliring atau *kliring* antar wilayah merupakan sarana penagihan antar warkat maupun surat berharga yang diterbitkan oleh bank yang berasal dari luar *kliring*. *Intercity kliring* ini merupakan penyelenggara *kliring* atas cek dan BG yang diterbitkan oleh kantor bank yang bukan peserta diwilayah *kliring* dimana cek atau BG tersebut dikliringkan.

5) *Letter of credit*

Letter of credit merupakan jasa bank yang diberikan kepada masyarakat untuk memperlancar pelayanan arus barang, baik arus bank dalam negeri (antar pulau) atau arus barang ke luar negeri (*ekspor-impor*). *Letter of credit* juga disebut dengan *documentary credit*.

6) Barang garansi

Bank garansi merupakan jasa yang diberikan oleh bank dalam rangka memberikan jaminan kepada nasabah. Jaminan tersebut dapat diberikan oleh bank kepada nasabah dalam mengikuti tender atas penawaran pekerjaan dari pemberi kerja, serta untuk mengerjakan sesuatu untuk kepentingan pihak lain, dan berbagai macam jaminan bank lainnya.

7) *Save deposit box*

Save deposit box merupakan jasa yang diberikan oleh bank dalam penyewaan *box* atau kotak pengaman yang dapat digunakan untuk menyimpan barang-barang berharga atau surat-surat berharga milik nasabah.

8) Kartu kredit

Kartu kredit, yaitu jenis bank yang diberikan pihak bank kepada nasabah untuk bisa memperoleh kredit dari bank untuk pembelian barang-barang dagangan, mendapat uang tunai, pembayaran, dan jasa-jasa lainnya.

9) ATM

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan computer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya

dilakukan oleh teller. ATM dapat menggantikan fungsi teller dalam melayani jenis-jenis transaksi perbankan.

10) *Payment*

Payment merupakan layanan jasa yang diberikan oleh bank dalam melaksanakan pembayaran untuk kepentingan nasabah. Beberapa pelayanan jasa (*payment*) yang diberikan bank, yaitu pembayaran telepon, pembayaran rekening listrik, pembayaran pajak, pembayaran uang kuliah, dan pembayaran gaji.

11) *Foreign exchange*

Pelayanan ini diberikan oleh bank devisa, yaitu memberikan pelayanan jasa dalam jual beli mata uang, baik mata uang asing dengan mata uang asing lainnya, mata uang rupiah dengan mata uang lainnya.

12) *Bank draf*

Draf merupakan surat perintah bayar tidak bersyarat yang diterbitkan oleh bank kepada korepondennya untuk dibayarkan kepada *beneficiary* (seseorang atau perusahaan). *Bank draf* ini, biasanya diberikan dalam pembayaran atas negoisasi wesel ekspor dalam transaksi perdagangan luar negeri.

13) *Travellers cheque*

Travellers cheque ini merupakan jasa yang diberikan kepada nasabah berupa cek wisata, yang berfungsi sebagai uang tunai. *Travellers cheque* tersebut dapat ditukarkan dengan uang tunai

di cabang/tempat yang ditunjuk sehingga nasabah akan merasa lebih aman dalam bepergian.

14) Lain-lain

Bank dalam menarik nasabah sebanyak-banyaknya, selalu menciptakan produk baru yang dibutuhkan nasabah dengan harapan nasabah merasa puas atas berbagai jenis pelayanan jasa yang diberikan bank.²⁰

d. Layanan Digital Teknologi di Perbankan

Beberapa layanan teknologi diperbankan adalah sebagai berikut:

1) Internet *banking*

Internet *banking* adalah nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (*finansial* dan *nonfinansial*) melalui computer, yang terhubung dengan jaringan internet. Adapun jenis-jenis transaksi layanan perbankan dalam internet *banking*, yaitu:

- a) Transfer dana antar rekening atau ke bank lain
- b) Informasi saldo, dan mutasi rekening
- c) Pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, zakat, dan lain-lain.
- d) Pembelian tiket dan transportasi, token listrik, pulsa HP, kuota data.

²⁰ Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), hlm. 153-177.

e) Layanan lainnya seperti informasi rekening dan kurs valuta.²¹

2) *Phone banking*

Phone banking adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menghubungi nomor telepon tertentu yang merupakan akses layanan *phone banking* melalui telepon atau perangkat komunikasi lainnya.²² Adapun jenis-jenis transaksi *phone banking* yang dapat dilakukan nasabah, yaitu transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, ponsel, listrik, asuransi, dan pembelian pulsa isi ulang).

3) *SMS banking*

SMS banking adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses secara langsung melalui telepon seluler dengan menggunakan media SMS (*short message service*). Adapun transaksi melalui *SMS banking*, yaitu transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran (kartu kredit), dan Pembelian pulsa isi ulang.

²¹ Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 78.

²² Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 235-236.

3. Mobile Banking

Mobile banking merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna melakukan kegiatan transaksi perbankan dengan menggunakan ponsel atau *smartphone*. Jika dibandingkan dengan *e-banking*, maka perkembangan *m-banking* bisa dikatakan paling cepat dibandingkan *e-banking*, hal ini dikarenakan layanan *m-banking* dapat menjawab semua kebutuhan masyarakat di era *digital* saat ini yang selalu mengedepankan *mobilitas*. Dimana dengan kehadiran *m-banking* nasabah merasakan kemudahan dalam memenuhi kebutuhannya.²³

Nasabah bank yang menggunakan aplikasi layanan *mobile banking* tidak dikenakan pulsa HP tetapi cukup menggunakan data internet saja. Aplikasi berbasis *mobile banking* memberikan kemudahan dalam mengakses informasi dan untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, isi pulsa, dan lain – lain. Dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank.²⁴ Adapun fungsi dari layanan *mobile banking*, yaitu sebagai berikut:

- a. Memungkinkan nasabah melakukan pengecekan saldo dan riwayat transaksi.

²³ NI Luh Wiwik Sri Rahayu Ginanta dan Dkk, *Teknologi Finansial Sistem Finansial Berbasis Teknologi Di Era Digital* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm.133.

²⁴ Hanif Astika Kurniawati dan Dkk, “Analisis Minat Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Di Modifikasi,” *Jurnal Ekonomi dan Akuntansi* Vol 4 (2017): hlm. 24.

- b. Untuk melakukan pembayaran transaksi dari orang ke orang.
- c. Menyediakan informasi letak ATM atau kantor cabang bank terdekat.
- d. Memberikan laporan dan ringkasan aktivitas keuangan sesuai dengan permintaan nasabah itu sendiri.
- e. Memberikan pemberitahuan tentang aktivitas penggunaan transaksi keuangan.
- f. Memberikan layanan pembayaran tagihan secara elektronik, misalnya bayar listrik, bayar paket internet, TV kabel, dan layanan lainnya.

Dengan menggunakan layanan *mobile banking* segala macam transaksi bisa teratasi secara mudah dan cepat. Adapun keuntungan menggunakan layanan *mobile banking*, yaitu sebagai berikut:

- 1) Bisa diakses dimana pun, bahkan daerah pelosok.
- 2) Menghemat waktu karena bisa melakukan berbagai macam pembayaran tagihan kapan saja.
- 3) Tampilan yang terdapat pada layanan *mobile banking* sangat simpel dan penggunaannya sangat mudah.
- 4) Bisa cek saldo, cek mutasi rekening tabungan, cek suku bunga dan lain sebagainya.

- 5) Mengurangi risiko penipuan karena setiap transaksi yang dilakukan mendapat konfirmasi.²⁵

4. Kemudahan Penggunaan

Menurut Davis, mendefinisikan persepsi kemudahan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha dari pemakainya.²⁶

Kemudahan penggunaan merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang yakin bahwa dengan menggunakan teknologi maka akan memudahkan pekerjaannya maka dia akan menggunakan teknologi tersebut.²⁷ Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan, justru akan mempermudah pekerjaan. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan lebih mempermudah pekerjaan dibandingkan dengan bekerja secara manual.

Kemudahan penggunaan layanan *mobile banking* memiliki makna bahwa layanan *mobile banking* dari pihak bank akan mudah dipahami dan mudah untuk digunakan, sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tata cara bertransaksi menggunakan layanan *m-*

²⁵ Eva Rianty Lubis, *Panduan Cepat Dan Mudah Belajar Internet Marketing* (Jakarta: Bhuana Ilmu Populer, 2018), hlm. 102.

²⁶ Adi Pratama dan Dkk, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mo bile Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Perbankan Konvensional Di Kota Palu)," *Jurnal Akun Nabelo* Vol. 2, No. 1 (July 2019): hlm. 207.

²⁷ Delima Sari Lubis, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM Bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)," *At-Tijarah Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam* Vol. 3, No. 1 (Juni 2017): hlm. 40.

banking serta nasabah akan merasa puas karena tidak perlu mengeluarkan banyak usaha untuk menggunakan layanan *mobile banking* tersebut.

Adapun yang dapat mempengaruhi kemudahan penggunaan layanan *mobile banking*, yaitu sebagai berikut:

- a. Menggunakan layanan *mobile banking* dapat menghemat waktu nasabah dalam bertransaksi, dan nasabah tidak perlu datang ke ATM ataupun ke kantor bank.
- b. Hanya menggunakan jaringan internet nasabah dapat melakukan transaksi dengan sangat mudah dan dapat dilakukan kapan saja.
- c. Fitur layanan yang tersedia pada aplikasi *mobile banking* sudah lengkap dan mudah untuk dipahami.
- d. Sistem pada layanannya mudah dimengerti dengan cepat.
- e. Layanan pada *mobile banking* sangat mudah untuk dipelajari.

Dapat dijelaskan juga bahwa kemudahan penggunaan merupakan suatu hal yang harus diperhatikan oleh setiap nasabah sebelum digunakan. Berikut ini indikator dari kemudahan penggunaan, yang digunakan untuk mengukur kemudahan penggunaan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Mudah untuk dipelajari.
- 2) Dapat mengatur pekerjaan.
- 3) Jelas dan mudah dimengerti.
- 4) Mudah menyesuaikan.

Berdasarkan dengan firman Allah SWT yang terdapat dalam QS Al-Insyirah ayat 5-6 yaitu sebagai berikut:

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

“karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”. (Q.S. Al-Insyirah5-6).²⁸

Penjelasan ayat di atas terkait dengan layanan *mobile banking*, yaitu adanya *mobile banking* memberikan kemudahan tersendiri kepada setiap nasabah, dimana sebelum adanya layanan *mobile banking* nasabah harus bertransaksi melalui teller maupun ATM. Akan tetapi setelah adanya layanan *mobile banking* tersebut nasabah memperoleh kemudahan bertransaksi dimanapun dan kapanpun.

5. Persepsi kemanfaatan

Persepsi diawali dengan pengamatan yang melalui proses hubungan melihat, mendengar, menyentuh, merasakan dan menerima sesuatu hal yang kemudian diseleksi, diorganisasi dan diinterpretasikan informasi yang diterimanya menjadi suatu gambaran yang memiliki arti.²⁹

Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) adalah seberapa jauh seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem

²⁸ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Surakarta: Pustaka Al Hanan, 2009), hlm. 596.

²⁹ Margaretha Oktavia Pranoto dan R. Gunawan Setianegara, “Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran),” *Keunis Majalah Ilmiah* Vol 8 (Januari 2020): hlm. 3.

tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.³⁰ Manfaat dari teknologi akan terbatas jika kemampuan untuk menjalankan teknologi tersebut juga terbatas sehingga manfaat yang diperoleh setiap individu tentunya akan berbeda pula tergantung seberapa besar mereka mampu mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi tersebut.³¹ Layanan *mobile banking* akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalin interaksi dengan penggunanya.³²

Bank harus bisa mengidentifikasi jenis fitur yang terdapat pada layanan *mobile banking* sehingga layanan tersebut dapat bermanfaat bagi penggunanya atau sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Karena tingkat manfaat *mobile banking* mempengaruhi sikap nasabah terhadap suatu sistem terutama pada masa pandemi Covid-19.

Berdasarkan definisi di atas dapat diartikan bahwa kemanfaatan dari penggunaan telepon seluler dapat meningkatkan kinerja, prestasi kerja orang yang menggunakannya.³³ Vankatesh dan Davis membagi dimensi kebermanfaatan menjadi sebagai berikut:

a. Penggunaan sistem mampu meningkatkan kinerja individu.

³⁰ Giga Bawa Laksana dan Dkk, "Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah BRI Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah)," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 26, No. 2 (September 2015): hlm. 3.

³¹ Hotman Pandapotan, "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Menggunakan Mobile Banking" (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan, 2017), hlm. 17.

³² Rinal Wahyu Lubis, "Pengaruh Kemudahan, Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Minat Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan Menggunakan Mobile Banking" (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan, 2019), hlm. 16.

³³ Wirdia Permana dan Dkk, *Layanan Perpustakaan Via Mobile Data* (Malang: Elektronik Pertama Dan Terbesar Di Indonesia, 2012), hlm. 51.

- b. Penggunaan sistem mampu menambah tingkat produktifitas individu.
- c. Penggunaan sistem mampu meningkatkan efektifitas kinerja individu.
- d. Penggunaan sistem memberikan manfaat bagi individu.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam peneliti terdahulu ada beberapa hasil penelitian yang dibuat oleh peneliti terdahulu yang judulnya hampir sama dengan judul yang diteliti, sehingga peneliti dapat membandingkan perbedaan pada penelitian terdahulu.

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nisa Ayu Purwati (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018).	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat nasabah Dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh).	Berdasarkan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam penggunaan <i>mobile banking</i> adalah persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, persepsi resiko, persepsi biaya dan kepatuhan syariah.
2.	Nely Zahara (Skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta,	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan

	Fakultas Ilmu Agama Islam, 2018).	Nasabah Dalam Pemanfaatan <i>Mobile Banking</i> Pada Bank Syariah Di Yogyakarta.	penggunaan, keamanan, dan kemampuan akses berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam memanfaatkan <i>mobile banking</i> syariah, sedangkan faktor persepsi manfaat, resiko, dan kecepatan transaksi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam memanfaatkan fasilitas <i>mobile banking</i> .
3.	Abdullah Siregar (Skripsi, UIN Sumatera Utara Medan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2021).	Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> dan <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus di MIN 12 Medan).	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>mobile banking</i> dan ATM (<i>Automatic Teller Machine</i>) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari uji determinasi diketahui bahwa besarnya presentase pengaruh variabel teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap variabel kepuasan nasabah sebesar 0,616 atau 61,6%. Artinya pengaruh teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 61,6%,

			sedangkan sisanya sebesar 38,4% dipengaruhi oleh variabel lain.
4.	Sarifah Azareha (Skripsi, UIN Suska Riau, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, 2020).	Pengaruh Tingkat Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis Ditinjau Dari Ekonomi Syariah.	Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah
5.	Melfi Adela (Skripsi, IAIN Metro, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2020).	Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa).	Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keamanan sistem <i>mobile banking</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, variabel kemudahan penggunaan layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, variabel kredibilitas perusahaan layanan perbankan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dan variabel kecepatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

6.	Teuku Rizalzi (Skripsi, IAIN Lhokseumawe, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2020).	Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. Bank BRI Syariah Cabang Kota Lhokseumawe).	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan, variabel keamanan dan variabel persepsi kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan <i>mobile banking</i> .
7.	Nabila Aulia Zahra, (Skripsi, UIN Ponorogo, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 202).	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> (M-Banking) Bank Syariah Mandiri (Studi Analisis Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Bekasi Barat).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kemanfaatan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah.

8.	Khoirunnisa Utami, (Skripsi, UIN Surakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019).	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi manfaat dan Keamanan Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan keamanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan layanan <i>mobile banking</i> .
9.	Amatun Nur Makmuriyah, dan Kartika Marella Vanni, (Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis, Volume 5, No. 1, 2020).	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang).	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap variabel independen yang terdiri dari kemudahan penggunaan, risiko dan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan <i>mobile banking</i> dan dinyatakan hipotesis yang diajukan diterima.
10.	Alice Mueni Mwendwa, Elizabeth Nambuswa Makokha, dan Gregory Simiyu Namusengo (Jurnal Internasional Penelitian Terbaru dalam Ekonomi dan Manajemen	Pengaruh <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Terpilih di Trans-Nzoia County.	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan, bahwa efek regresi signifikan secara statistik menunjukkan prediksi yang dapat diandalkan dari variabel dependen.

	Perdagangan (IJRRCEM), Volume 3, Edisi 4, 2016).	F hitung (F= 39,96) lebih besar dari tingkat signifikansi 5% sehingga menunjukkan bahwa model tersebut signifikan dimana variabel independen menjelaskan 85% kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> .
--	--	---

Berdasarkan penelitian di atas persamaan dan perbedaan penelitian ini adalah adalah:

Persamaan penelitian ini dengan Nisa Ayu Purwati, yaitu sama-sama meneliti tentang penggunaan *mobile banking*. Perbedaan dalam penelitian ini adalah tentang variabel yang ingin diteliti dimana penelitian sebelumnya meneliti lima variabel, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (X_1), persepsi keamanan (X_2), persepsi resiko (X_3), persepsi harga (X_4) dan kepatuhan syariah (X_5), sedangkan peneliti hanya menggunakan dua variabel, yaitu kemudahan penggunaan (X_1), dan Persepsi kemanfaatan (X_2).

Persamaan penelitian ini dengan Nely Zahara, adalah pada variabel dependennya yaitu kepuasan nasabah (Y). Perbedaan dalam penelitian ini dengan sebelumnya adalah penelitian sebelumnya membahas enam variabel, yaitu kemudahan penggunaan (X_1), keamanan (X_2), kemampuan akses (X_3), faktor persepsi manfaat (X_4), resiko (X_5), dan kecepatan transaksi (X_6), sedangkan peneliti hanya meneliti dua variabel, yaitu kemudahan penggunaan (X_1), dan persepsi kemanfaatan (X_2).

Persamaan penelitian ini dengan Abdullah Siregar, yaitu sama-sama meneliti tentang layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah (Y). Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian sebelumnya membahas dua variabel yaitu, layanan *mobile banking* (X_1), dan layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) (X_2), sedangkan peneliti meneliti dua variabel, yaitu kemudahan penggunaan (X_1), dan persepsi kemanfaatan (X_2).

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Sarifa Azareha, yaitu sama-sama meneliti tentang *mobile banking*. Perbedaan dalam penelitian adalah penelitian sebelumnya hanya meneliti satu variabel, Sedangkan peneliti meneliti dua variabel, yaitu kemudahan penggunaan (X_1), dan persepsi kemanfaatan (X_2).

Persamaan penelitian ini dengan Melfi Adela, yaitu sama-sama meneliti tentang pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya membahas empat variabel, yaitu keamanan sistem (X_1), kemudahan penggunaan (X_2), kredibilitas (X_3), dan variabel kecepatan (X_4), sedangkan peneliti hanya meneliti dua variabel, yaitu kemudahan penggunaan (X_1), dan persepsi kemanfaatan (X_2).

Persamaan penelitian ini dengan Teuku Rizalzi, yaitu sama-sama meneliti tentang layanan *mobile banking*. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah penelitian sebelumnya membahas tiga variabel, yaitu persepsi kemudahan (X_1), keamanan (X_2), dan persepsi kepercayaan (X_3).

sedangkan peneliti hanya membahas dua variabel, yaitu kemudahan penggunaan (X_1), dan persepsi kemanfaatan (X_2).

Persamaan penelitian ini dengan Nabila Aaulia Zahra, yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah penelitian sebelumnya membahas tiga variabel, yaitu persepsi kemudahan Penggunaan (X_1), Kemanfaatan (X_2), dan kepercayaan (X_3) sedangkan peneliti hanya membahas dua variabel, yaitu kemudahan penggunaan (X_1), dan persepsi kemanfaatan (X_2).

Persamaan penelitian ini dengan Khoirunnisa Utami, yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan nasabah (Y). Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian sebelumnya meneliti tiga variabel, yaitu kemudahan penggunaan (X_1), persepsi manfaat (X_2), dan keamanan (X_3) sedangkan peneliti hanya meneliti dua variabel, yaitu kemudahan penggunaan (X_1) dan persepsi kemanfaatan (X_2).

Persamaan penelitian ini dengan Amatun Nur Makmuriyah dan Kartika Marella Vanni, yaitu sama-sama meneliti tentang layanan *mobile banking*. Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian sebelumnya meneliti tiga variabel, yaitu kemudahan penggunaan (X_1), risiko (X_2), dan fitur layanan (X_3) sedangkan peneliti hanya meneliti dua variabel, yaitu kemudahan penggunaan (X_1), dan persepsi kemanfaatan (X_2).

Persamaan penelitian ini dengan Alice Mueni Mwendwa, Elizabeth Nambuswa Makokha, dan Gregory Simiyu Namusengo, yaitu sama-sama

meneliti mengenai *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Perbedaannya dalam penelitian ini adalah terletak pada lokasi yang diteliti serta peneliti terfokus pada masa pandemi Covid-19.

Berdasarkan penjelasan persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan Sepuluh penelitian terdahulu diatas bahwa, penelitian ini tidak sama dengan Sepuluh penelitian terdahulu diatas. Penelitian ini membahas dua variabel X (bebas), yaitu kemudahan penggunaan (X_1), dan persepsi kemanfaatan (X_2) dengan satu variabel Y (terikat), yaitu kepuasan nasabah. Penelitian ini juga terfokus pada fenomena sekarang, yaitu pada masa pandemi Covid-19 serta penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir adalah suatu model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Jadi kerangka berpikir merupakan sintesa hubungan tentang antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya akan dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang diteliti. Sintesa tentang hubungan variabel tersebut, selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis.³⁴ Dalam penelitian ini yang berjudul “Determinan Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile*

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 88-89.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu perkiraan atau dugaan sementara mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih, yang dimana jawaban hipotesis yang disusun oleh peneliti kemudian akan diuji kebenarannya melalui penelitian yang dilakukan.³⁵

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_{01} : Kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19.

H_{a1} : Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19.

H_{02} : Persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19.

H_{a2} : Persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19.

H_{03} : Kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*

³⁵ Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), hlm. 133.

pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19.

H_{a3} : Kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Sumut Cabang Syariah JL. Merdeka, No.12 Wek V, Padangsidempuan Selatan, Kota Padangsidempuan, Sumatera Utara, Indonesia. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan dari bulan Mei 2021 sampai dengan Oktober 2021. Alasan peneliti memilih judul ini dikarenakan pada masa pandemi Covid-19 layanan *mobile banking* menjadi salah satu layanan yang digemari nasabah untuk bertransaksi, akan tetapi dilihat dari data yang diperoleh yang menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan khususnya pada masa pandemi Covid-19 mengalami penurunan dibandingkan pada tahun sebelumnya.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel biasanya diukur dengan instrument penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistik.³⁶ Penelitian kuantitatif biasanya digunakan untuk membuktikan dan menolak suatu teori, karena penelitian ini

³⁶ Adhi Kusumastuti dan Dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hlm. 2.

biasanya bertolak dari suatu teori yang kemudian diteliti, dihasilkan data, kemudian dibahas dan diambil suatu kesimpulan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan individu yang menjadi sumber pengambilan sampel, yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.³⁷

Berdasarkan pengertian tersebut, maka jumlah populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19 yang berjumlah 288 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih melalui cara tertentu yang mewakili karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap yang dianggap mewakili populasi.³⁸ Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel acak (*random sampling*). Sampel acak (*random sampling*) adalah cara atau teknik mengambil sampel dari populasi secara acak, dimana setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk diambil atau dipilih menjadi anggota sampel.³⁹

³⁷ Tarjo, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hlm. 45.

³⁸ Johan Arifin, *Statistika Bisnis Terapan dengan Microsoft Exel 2007* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2008), hlm. 69.

³⁹ Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), hlm. 137.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Taro Yamane yang dikutip oleh Rakhmat sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah poulasi

d2 = presisi yang ditetapkan (5%)

$$n = \frac{288}{288 (0,05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{288}{288 (0,0025) + 1}$$

$$n = \frac{288}{0,72 + 1}$$

$$n = \frac{288}{1,72}$$

$$n = 167$$

Berdasarkan keterangan di atas maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 167 responden.

D. Instrumen Pengumpulan Data

Berdasarkan sumbernya data yang digunakan peneliti adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh atau yang dikumpulkan langsung yang melakukan penelitian yang bersangkutan dengan yang

melakukannya. Data primer ini disebut data asli.⁴⁰ Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan cara memberi kuesioner kepada nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

Adapun instrument pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner (Angket)

Menurut Arikuntoro kuesioner (angket) merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.⁴¹ Menurut Husein Umar teknik angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan tersebut.⁴² Jadi kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberi serangkaian pertanyaan-pertanyaan untuk memperoleh informasi yang ditujukan untuk nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan skala ordinal. Skala ordinal adalah skala berjenjang yang menunjukkan posisi lebih atau kurang dari

⁴⁰ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik* (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 19.

⁴¹ Saban Echdar, *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2017), hlm. 298.

⁴² Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 49.

lainnya, fungsi bilangannya selain sebagai lambang juga sebagai peringkat.⁴³

Tabel III.1
Pengukuran Skala Ordinal

No	Alternatif Jawaban	Nilai Positif
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Untuk kisi-kisi angket yang akan diberikan oleh peneliti kepada responden adalah sebagai berikut:

Tabel III.2
Kisi-Kisi Kuesioner

No.	Variabel	Indikator	No Item Soal
1.	Kepuasan Nasabah (Y)	a. Kesesuaian harapan. b. Minat berkunjung kembali. c. Kesiediaan merekomendasikan.	1,2,3 4,5,6 7,8,9,10
2.	Kemudahan Penggunaan (X ₁)	a. Mudah untuk dipelajari b. Dapat mengatur pekerjaan c. Jelas dan mudah dimengerti d. Mudah menyesuaikan (<i>fleksibel</i>).	1,2 3,4,5 6,7 8,9,10
3.	Persepsi Kemanfaatan (X ₂)	a. Mengembangkan kinerja b. Meningkatkan produktivitas c. Mampu meningkatkan efektivitas d. Mampu memberikan manfaat bagi individu.	1,2 3,4,5 6,7,8 9,10

⁴³ Syukur Kholil, *Metodologi Penelitian* (Bandung: Cita Pustaka Media, 2006), hlm. 142.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara sipewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.⁴⁴ Dalam penelitian ini wawancara yang dilakukan untuk memperoleh informasi dari karyawan serta nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* di bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah upaya yang dilakukan untuk mencari data atau informasi dari buku-buku, catatan-catatan, transkrip, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, *lengger*, agenda dan sebagainya.⁴⁵ Dalam penelitian ini dokumentasi dilakukan untuk memperkuat bukti hasil penelitian dengan cara mengumpulkan bukti gambar, dan lain sebagainya.

E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada

⁴⁴ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS* (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 18.

⁴⁵ Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, hlm. 160.

setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil r_{hitung} kita bandingkan dengan r_{tabel} , dimana $df = n - 2$ dengan signifikansi 5% jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka valid, dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka tidak valid.⁴⁶

2. Uji Reliabilitas

Suatu instrument pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten (cermat) dan akurat. Hasil pengukuran yang dapat dipercaya apabila pelaksanaan pengukuran terhadap subjek yang sama diperoleh dengan hasil yang relatif sama selama aspek yang di ukur dalam subjek belum berubah.⁴⁷ Apabila nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ maka dikatakan reliabel, namun sebaliknya jika nilai Cronbach Alpha $< 0,60$ maka variabel tersebut dikatakan tidak reliabel.⁴⁸

F. Analisis Data

Jika semua data sudah lengkap maka data akan mulai diolah. Berhubung peneliti menggunakan metode kuantitatif maka hasil angket yang berisi jawaban-jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang dirancang peneliti mengenai determinan kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19, maka semua data yang diperoleh akan dianalisis melalui:

⁴⁶ Marsono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Langkah-Langkah Menyusun Skripsi, Tesis atau Disertai Menggunakan Teknik Analisis Jalur (Part Analisis)* (Bogor: IN Media, 2016), hlm. 74.

⁴⁷ Juliansyah Noor, *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai, dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 138-139.

⁴⁸ Nur Asnawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN Maliki Pers, 2011), hlm. 175.

1. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas, yaitu dengan menggunakan Uji Kolmogorov - Smirnov. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yakni, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal.⁴⁹

b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linearitas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi pearson atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test For Linearty* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear jika signifikansi (*Linearty*) $< 0,05$.⁵⁰

⁴⁹ Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data dengan SPSS* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 114-115.

⁵⁰ Duwi Priyatno, *SPSS 22: Pengolah Data Terpraktis* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014), hlm. 79.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel *independent*. Jika variabel *independent* saling berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak *orthogonal*.⁵¹ Pengujian ada tidaknya gejala multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF).

Ketentuan berdasarkan Nilai *Tolerance*:

- 1) Jika nilai *Tolerance* $> 0,05$ maka tidak terjadi multikolinearitas
- 2) Jika nilai *Tolerance* $< 0,05$ maka terjadi multikolinearitas.

Ketentuan berdasarkan Nilai VIF:

- 1) Jika nilai VIF < 5 maka tidak terjadi multikolinearitas
- 2) Jika nilai VIF > 5 maka terjadi multikolinearitas.⁵²

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu observasi dengan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak

⁵¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2016), hlm. 103.

⁵² Surya Eka Priyatna, *Analisis Statistik Sosial Rangkaian Penelitian Kuantitatif Menggunakan SPSS* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 53.

terjadi heteroskedastisitas.⁵³ Adapun dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser, yaitu:

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka dinyatakan terjadi gejala heteroskedastisitas.⁵⁴

3. Uji Hipotesis

a. Uji T (Uji Parsial)

Uji parsial koefisien regresi dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial (sendiri-sendiri) signifikan mempengaruhi variabel terikat. Uji parsial dilakukan dengan membandingkan T_{hitung} dengan T_{tabel} . ketentuan dalam uji T, yaitu:

- 1) Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka H_0 diterima H_a ditolak (tidak signifikan)
- 2) Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_a diterima (signifikan).⁵⁵

b. Uji F (Simultan)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan (sama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Ketentuan dalam uji F, yaitu:

- 1) Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (signifikan).

⁵³ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 179.

⁵⁴ Timotius Febry dan Teofilus, *SPSS Aplikasi Pada Penelitian Manajemen Bisnis* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2020), hlm. 60.

⁵⁵ Lailatus Sa'adah, *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Jombang: LPPM, 2021), hlm. 124-125.

2) Apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak signifikan).⁵⁶

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui Sampai sejauh mana ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data. Koefisien determinasi (R^2) menggambarkan bagian dari variasi total yang dapat diterangkan oleh model.⁵⁷

Pengambilan keputusan koefisien determinasi yaitu: apabila semakin besar nilai R^2 (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin baik. Apabila nilai $0 \leq R^2 \leq 1$ dapat diartikan sebagai berikut:⁵⁸

- 1) $R^2 = 0$, berarti tidak ada hubungan antara X dan Y, atau model regresi yang terbentuk tidak tepat untuk meramalkan Y.
- 2) $R^2 = 1$, berarti ada hubungan antara X dan Y, atau model regresi yang terbentuk dapat meramalkan Y secara sempurna.

4. Uji Analisis Regresi linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap

⁵⁶ Lailatus Sa'adah, *Statistik Inferensial* (Jombang: LPPM, 2021), hlm. 32-33.

⁵⁷ Muhammad Firdaus, *Ekonometrika : Suatu Pendekatan Aplikatif* (Bumi Aksara, 2011), hlm. 77.

⁵⁸ Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika* (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), hlm. 64.

variabel terikat (Y).⁵⁹ Adapun regresi berganda dalam penelitian ini adalah variabel *independent*, yaitu, kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan (X₁, dan X₂,) terhadap variabel *dependent* (Y), yaitu kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19.

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Sehingga rumus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KN = \alpha + b_1 KP + b_2 PK + e$$

Keterangan:

Y = variabel dependen

b = Konstanta perubahan variabel X terhadap Y.

a = Koefisien konstanta.

X = variabel independen (variabel bebas)

e = *Error*.⁶⁰

⁵⁹ Rahmi Roza dan Dkk, *Tutorial Sistem Informasi Prediksi Jumlah Pelanggan Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter* (Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020), hlm. 55.

⁶⁰ Mohammad Hamim Sultoni, *Corporate Social Responsibility (Kajian Korelasi Program CSR Terhadap Citra Perusahaan)* (Jawa Timur: Duta Media Publishing, 2020), hlm. 45.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

1. Sejarah Singkat Bank Sumut Syariah

Bank Sumut yang sebelumnya dikenal dengan nama Bank pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPDSU) didirikan pada Tanggal 04 November 1961 dengan Akte Notaris Rusli No. 22 dalam bentuk Perseroan Terbatas. Berdasarkan UU No. 13/1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah, bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai dengan pembangunan daerah tingkat I Sumatera Utara No. 5/1965, dengan modal dan saham yang dimiliki pemerintah tingkat I dan pemerintah tingkat II se Sumatera Utara.

Salah satu yang merupakan Bank Umum Milik Daerah (BUMD) seperti Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPDSU) yang sekarang dikenal dengan nama Bank Sumut yang kepemilikannya sampai dengan saat ini sepenuhnya dimiliki oleh pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Utara. Bank Sumut secara terus menerus melakukan perubahan sehingga mampu bertahan di tengah persaingan tersebut.

Bank Sumut selalu siap siaga dalam melihat pangsa pasar perbankan syariah yang berperan sebagai tempat pelayanan terbaik dalam melayani kebutuhan masyarakat Sumatera Utara yang ingin

bertransaksi secara syariah, maka pada tanggal 04 November 2004 PT. Bank Sumut membuka Unit Usaha Syariah, yaitu Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi, Kantor Cabang Pembantu Syariah Stabat dan 76 Unit Layanan Syariah diseluruh Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu Konvensional Bank Sumut.

Kebijakan dan gagasan untuk mendirikan Unit Usaha Syariah didasari tingginya minat masyarakat di Sumatera Utara untuk mendapatkan layanan berbasis syariah dan telah berkembang cukup lama dikalangan Bank Sumut, terutama sejak dikeluarkannya UU No. 10 Tahun 1998 yang memberi peluang bagi Bank Konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah, karena akibat krisis moneter yang terjadi pada tahun 1997. Selain Bank Umum yang membuka Divisi Usaha Syariah, Bank Konvensional seperti Bank Sumut juga berperan di dalamnya untuk membuka Unit/Divisi Usaha Syariah yang belum begitu optimal dalam tatanan sektor perbankan syariah, namun Bank Sumut ikut ambil resiko dalam mengembangkan jasa perbankan syariah. Pendirian Unit Usaha Syariah juga didasari pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang amat Religius, khususnya umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan terutama dalam bidang ekonomi.

Komitmen untuk mendirikan Usaha Unit Syariah semakin menguat seiring keluarnya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga bank haram. Tentunya fatwa ini mendorong

keinginan masyarakat Muslim untuk mendapatkan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Atas dasar itulah akhirnya pada Tanggal 04 Nopember 2004 PT. Bank Sumut membuka Unit Usaha Syariah dengan 2 (dua) Kantor Cabang Syariah, yaitu Kantor Cabang Syariah Medan dan Kantor Cabang Syariah Padangsidempuan.

2. Sumut Mobile

Sumut *mobile* merupakan fitur *mobile* dari Bank Sumut (Sumatera Utara) yang dapat digunakan untuk berbagai transaksi keuangan seperti mengecek saldo rekening, transfer dana, bayar tagihan, beli pulsa, beli tiket kereta/pesawat dan lain-lain. Berbagai fitur yang ditawarkan aplikasi sumut *mobile* antara lain:

- a. Cek saldo rekening.
- b. Cek mutasi rekening.
- c. Transfer dana antar Bank Sumut dan Bank lain.
- d. Bayar tagihan, seperti PLN, PDAM, BPJS Kesehatan, TV Kabel, dan lain-lain.
- e. Bayar pajak, seperti PBB dan Pajak Kendaraan.
- f. Beli pulsa dan paket data.
- g. Beli tiket kereta Api.
- h. Beli Tiket Pesawat Garuda dan citilink dan lain sebagainya.

Cara daftar atau aktivasi aplikasi sumut *mobile*, untuk bisa menggunakan sumut *mobile*, nasabah Bank Sumut harus terlebih

dahulu mendaftarkan/mengaktifkan nomor *handphone* yang akan digunakan untuk bertransaksi melalui apps *sumut mobile* di kantor cabang Bank Sumut. Dengan membawa identitas diri seperti KTP serta buku tabungan dan ATM, nomor hp dan email pribadi yang aktif.

Cara penggunaan aplikasi *mobile banking* bank sumut antara lain:

- a) Nasabah terlebih dahulu mendownload aplikasi *Sumut Mobile* melalui *Playstore* dengan mengetik “SUMUT MOBILE” pada kolom cari lalu kemudian klik tombol “INSTAL”.
- b) Buka aplikasi *sumut mobile*, selanjutnya pilih “Berikutnya” sampai muncul buat kata sandi, lalu masukkan kata sandi baru 6 digit angka untuk login ke aplikasi lalu masukkan nomor rekening yang telah didaftar untuk *mobile banking* dan pilih “Allow”.
- c) Untuk melakukan transaksi menggunakan *mobile banking*, maka nasabah wajib mengganti koneksi dari SMS menjadi DATA pada menu “yang dilingkari”.
- d) Selanjutnya atur koneksi, bagi nasabah yang ingin menggunakan *mobile banking* yang terkoneksi dengan jaringan internet untuk pertama kali, pilih koneksi “DATA”.
- e) Selanjutnya nasabah akan diminta melakukan aktivasi data dengan wajib memasukkan alamat email yang digunakan sebagai konfirmasi bukti transaksi via *mobile banking* lalu tekan pilihan

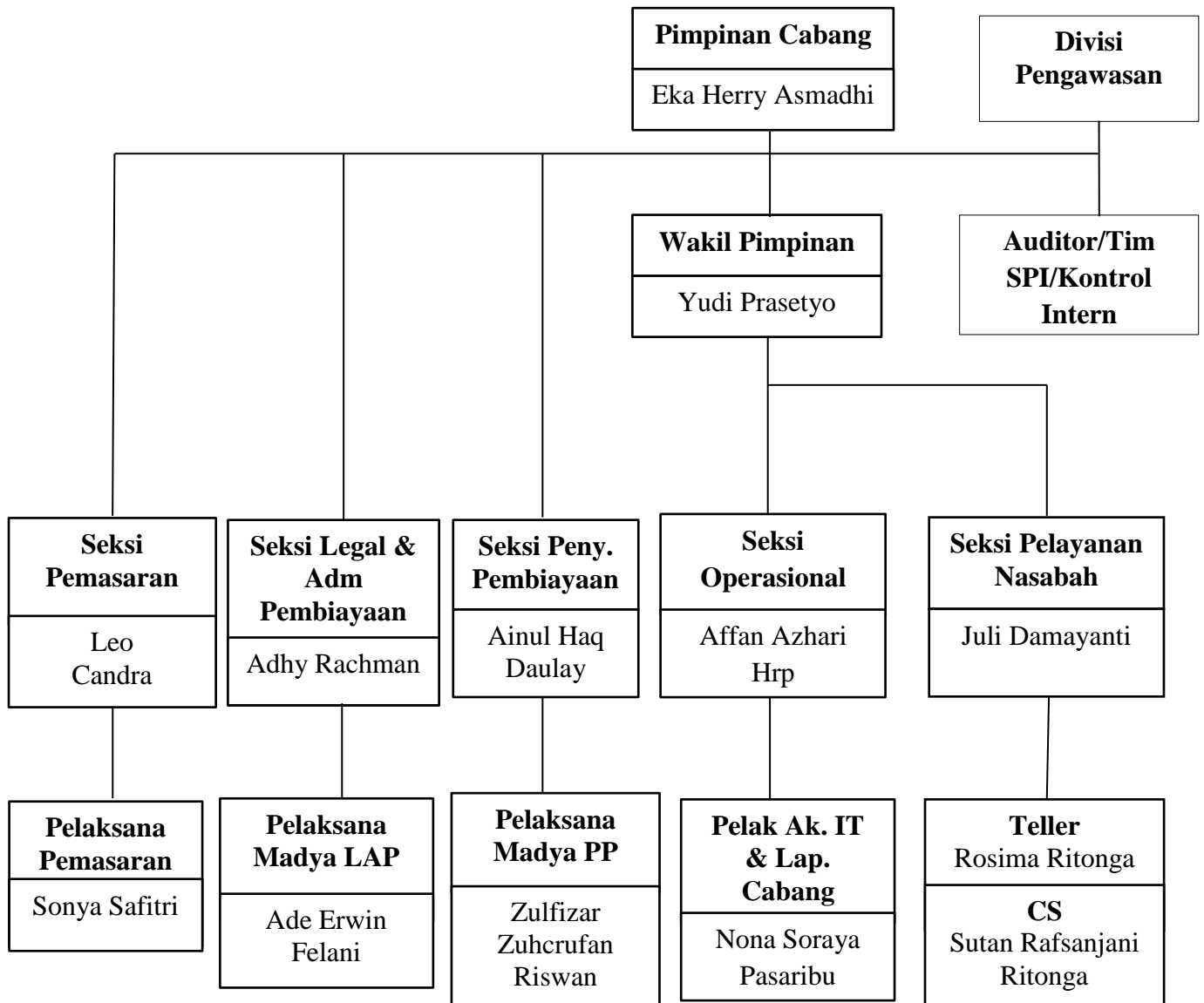
“KIRIM” selanjutnya nasabah akan diminta untuk melakukan pengiriman SMS registrasi aktivasi ke nomor 14117 dan mendapatkan balasan dari “BANK SUMUT” berupa kode OTP aktivasi.

- f) Masukkan kode OTP aktivasi *mobile banking* pada aplikasi *sumut mobile* selanjutnya tekan pilihan “KIRIM” untuk melanjutkan transaksi.⁶¹
- g) Transaksi selesai, layanan *sumut mobile* sudah bisa digunakan.

⁶¹ www.zonakeuangan.com, diakses 04 Oktober 2021.

3. Struktur Organisasi

Gambar IV.1
Struktur Organisasi



Sumber : PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

B. Hasil Analisis Data

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} dimana r_{tabel} dicari pada signifikansi 5% atau 0,05 dengan derajat kebebasan (df)= $n-2$, jadi $df=167-2=165$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai r positif maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X_1)

No Item	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	0,469	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df=n-2= 167-2= 165$. Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1519$	Valid
2	0,565		Valid
3	0,493		Valid
4	0,511		Valid
5	0,405		Valid
6	0,296		Valid
7	0,599		Valid
8	0,486		Valid
9	0,513		Valid
10	0,467		Valid

Sumber: hasil output SPSS versi 23 (data diolah 2021).

Berdasarkan hasil uji validitas kemudahan penggunaan (X_1) menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,1519. Hal tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan 1 sampai 10 dinyatakan valid. Hasil data lengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas Persepsi Kemanfaatan (X₂)

No Item	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	0,374	Intrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df=n-2= 167-2= 165$. Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1519$	Valid
2	0,248		Valid
3	0,424		Valid
4	0,519		Valid
5	0,547		Valid
6	0,456		Valid
7	0,514		Valid
8	0,524		Valid
9	0,638		Valid
10	0,581		Valid

Sumber: hasil output SPSS versi 23 (data diolah 2021).

Berdasarkan hasil uji validitas persepsi kemanfaatan (X₂) menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,1519. Hal tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan 1 sampai 10 dinyatakan valid. Hasil data lengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

Tabel IV.3
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

No Item	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	0,535	Intrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df=n-2= 167-2= 165$. Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1519$	Valid
2	0,375		Valid
3	0,469		Valid
4	0,426		Valid
5	0,489		Valid
6	0,518		Valid
7	0,546		Valid
8	0,574		Valid
9	0,548		Valid
10	0,521		Valid

Sumber: hasil output SPSS versi 23 (data diolah 2021).

Berdasarkan hasil uji validitas kepuasan nasabah (Y) menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,1519. Hal tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan 1 sampai 10 dinyatakan valid. Hasil data lengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak, jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Maka dapat dikatakan reliabel. Nilai reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cornbach's Alpha</i>	<i>N of Item</i>	Keterangan
Kemudahan Penggunaan (X_1)	0,633	10	Reliabel
Persepsi Kemanfaatan (X_2)	0,639	10	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,670	10	Reliabel

Sumber: hasil output SPSS versi 23(data diolah 2021).

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan nilai *Cornbach's Alpha* dari masing-masing variabel > 0,60. Sebagaimana yang dijelaskan maka dapat disimpulkan masing-masing variabel dinyatakan reliabel.

3. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Dalam penelitian uji normalitas menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov*, sebagai berikut:

Tabel IV.5
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		167
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.36133398
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.044
	Negative	-.065
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.080 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: hasil output SPSS versi 23(data diolah 2021).

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui bahwa nilai signifikansi (*Asym. Sig 2-tailed*) $0,080 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

4. Hasil Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Dua variabel dikatakan memiliki hubungan yang linear apabila nilai signifikan $< 0,05$. Hasil uji linearitas sebagai berikut:

Tabel IV.6
Hasil Uji Linearitas Kepuasan Nasabah Terhadap Kemudahan
Penggunaan
ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah (Y) * Kemudahan Penggunaan (X1)	Between Groups	(Combined)	585.734	17	34.455	4.592	.000
		Linearity	410.365	1	410.365	54.697	.000
		Deviation from Linearity	175.369	16	10.961	1.461	.122
	Within Groups		1117.871	149	7.502		
	Total		1703.605	166			

Sumber: hasil output SPSS versi 23 (data diolah 2021).

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikansi *linearty* sebesar 0,000 karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan penggunaan dengan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang linear.

Tabel IV.7
Hasil Uji Linearitas Kepuasan Nasabah Terhadap Persepsi
Kemanfaatan
ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah (Y) * Persepsi Kemanfaatan (X2)	Between Groups	(Combined)	820.518	15	54.701	9.353	.000
		Linearity	708.332	1	708.332	121.118	.000
		Deviation from Linearity	112.185	14	8.013	1.370	.174
	Within Groups		883.087	151	5.848		
	Total		1703.605	166			

Sumber: hasil output SPSS versi 23 (data diolah 2021).

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikansi pada *linearty* sebesar 0,000 karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05

maka dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kemanfaatan dengan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang linear.

5. Hasil Uji Multikolinearitas

Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah jika nilai *Variance Inflation Factor* < 5 dan nilai *Tolerance* $> 0,05$.

Tabel IV.8
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	9.904	2.900		3.415	.001		
	Kemudahan Penggunaan (X1)	.205	.058	.232	3.514	.001	.763	1.311
	Persepsi Kemanfaatan (X2)	.579	.072	.532	8.071	.000	.763	1.311

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: hasil output SPSS versi 23 (data diolah 2021).

Berdasarkan hasil di atas, dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* dari variabel kemudahan penggunaan sebesar $0,763 > 0,05$ dan variabel persepsi kemanfaatan sebesar $0,763 > 0,05$. Jadi dapat disimpulkan nilai *Tolerance* dari kedua variabel di atas lebih besar dari $0,05$ sehingga dapat dikatakan bebas dari multikolinearitas.

Selanjutnya berdasarkan nilai VIF dari variabel kemudahan penggunaan sebesar $1,311 < 5$, variabel persepsi kemanfaatan sebesar $1,311 < 5$. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari kedua

variabel di atas lebih kecil dari 5 (nilai VIF < 5) sehingga bebas dari multikolinearitas.

6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Jika nilai signifikansi < 0,05 maka akan terjadi heteroskedastisitas, begitu juga sebaliknya jika nilai signifikansi > 0,05 maka tidak akan terjadi heteroskedastisitas. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji glejser.

Tabel IV.9
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.196	1.761		3.518	.001
	Kemudahan Penggunaan (X1)	-.030	.035	-.074	-.845	.399
	Persepsi Kemanfaatan (X2)	-.071	.044	-.142	1.620	.107

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: hasil output SPSS versi 23 (data diolah 2021).

Berdasarkan hasil analisis di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kemudahan penggunaan sebesar 0,399 > 0,05 dan variabel persepsi kemanfaatan sebesar 0,107 > 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

7. Hasil Uji T (Uji Parsial)

Uji T (uji parsial) bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial mempengaruhi variabel terikat. Adapun hasil uji T adalah:

Tabel IV.10
Hasil Uji Parsial (Uji T)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.904	2.900		3.415	.001
	Kemudahan Penggunaan (X1)	.205	.058	.232	3.514	.001
	Persepsi Kemanfaatan (X2)	.579	.072	.532	8.071	.000

a. Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: hasil output SPSS versi 23 (data diolah 2021).

a) Pengaruh kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah

Pada variabel kemudahan penggunaan, nilai T_{hitung} sebesar 3,514 dengan nilai T_{tabel} sebesar 1,974. Artinya untuk variabel kemudahan penggunaan T_{hitung} nya lebih besar daripada nilai T_{tabel} yaitu $3,514 > 1,974$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19.

b) Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel persepsi kemanfaatan memiliki T_{hitung} sebesar 8,071. Artinya untuk variabel persepsi kemanfaatan T_{hitung} lebih besar dari

T_{tabel} yaitu $8,071 > 1,974$ sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kemanfaatan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidmpuan pada masa pandemi Covid-19.

8. Hasil Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh simultan yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil uji F adalah:

Tabel IV.11
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	778.006	2	389.003	68.925	.000 ^b
	Residual	925.599	164	5.644		
	Total	1703.605	166			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Persepsi Kemanfaatan (X2), Kemudahan Penggunaan (X1)

Sumber: hasil output SPSS versi 23 (data diolah 2021).

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa F_{hitung} untuk variabel kemudahan penggunaan, dan persepsi kemanfaatan sebesar 68,925. Sedangkan f_{tabel} dengan df (N1)=k-1 atau 3-1=2 dan df (N2)=n-k atau 167-2= 165 sehingga diperoleh $F_{\text{tabel}} = 3,05$. Dari hasil pengujian uji statistik (uji F) maka dapat disimpulkan bahwa $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($68,925 > 3,05$) yang berarti dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan penggunaan, dan persepsi kemanfaatan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan pada masa pandemi Covid-19.

9. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari variabel independen (X_1, X_2) terhadap variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan kedalam model. Adapun hasil dari koefisien determinasi (R^2) sebagai berikut:

Tabel IV.12
Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.676 ^a	.457	.450	2.376

a.Predictors: (Constant), Persepsi Kemanfaatan (X2), Kemudahan Penggunaan (X1)

b.Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: hasil output SPSS versi 23 (data diolah 2021).

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai *R Square* sebesar 0,457 atau 45,7% hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan pada masa pandemi Covid-19. sedangkan 54,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

10. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan

(X_1), dan persepsi kemanfaatan (X_2) terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* (Y).

Tabel IV.13
Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.904	2.900		3.415	.001
	Kemudahan Penggunaan (X_1)	.205	.058	.232	3.514	.001
	Persepsi Kemanfaatan (X_2)	.579	.072	.532	8.071	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: hasil output SPSS versi 23 (data diolah 2021).

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat pada *Unstandarsized Coefficients* bagian kolom B, maka persamaan analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KN = 9,904 + 0,205KP + 0,579PK + 2,900$$

Penjelasan persamaan regresi di atas adalah sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (α) adalah sebesar 9,904. Artinya jika variabel kemudahan penggunaan (X_1), dan persepsi kemanfaatan (X_2) nilainya 0 maka kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* memiliki nilai sebesar 9,904 satuan.
- b. Nilai koefisien regresi variabel kemudahan penggunaan yaitu sebesar 0,205. Artinya jika variabel kemudahan penggunaan meningkat 1 satuan dan variabel lain dianggap konstan atau 0, maka kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* meningkat 0,205

satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kemudahan penggunaan dengan kepuasan nasabah.

- c. Nilai koefisien regresi variabel persepsi kemanfaatan yaitu sebesar 0,579. Artinya jika variabel persepsi kemanfaatan meningkat 1 satuan dan variabel lain dianggap konstan atau 0, maka kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* meningkat 0,579 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara persepsi kemanfaatan dengan kepuasan nasabah.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul “Determinan Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Pada Masa Pandemi Covid-19”. Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 23 diketahui bahwa:

1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Pada Masa Pandemic Covid-19.

Dari hasil uji T dapat dilihat bahwa T_{hitung} untuk variabel kemudahan penggunaan (X_1) sebesar 3,514 dan nilai T_{tabel} sebesar 1,974 sehingga $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($3,514 > 1,974$), artinya variabel kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19.

Kemudahan penggunaan, yaitu dimana seseorang yakin bahwa menggunakan media *social* akan terbebas dari upaya. Jika teknologi tersebut semakin mudah untuk dimanfaatkan, maka pengguna akan menggunakannya, namun sebaliknya jika teknologi tersebut dianggap sulit maka pengguna akan enggan menggunakannya.⁶² Kemudahan penggunaan tersebut memiliki efek yang positif terhadap niat untuk menggunakan kembali layanan teknologi. Dengan demikian dapat diartikan bahwa adanya unsur kemudahan penggunaan dalam menggunakan layanan *mobile banking* sangat membantu pengguna sehingga dapat merasakan kepuasan tersendiri dari sistem yang dipakai terutama pada saat pandemi seperti ini.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Titania Zulkarnain dengan judul Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Nasabah terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna *Mobile Banking* BCA Palembang, dengan hasil penelitian menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan pada masa pandemi Covid-19.

⁶² Novy Khusnul Khotimah, *Pemanfaatan Media Sosial Oleh Praktisi Humas Pemerintah di Indonesia* (Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2021), hlm. 25.

2. Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19.

Dari hasil uji T dapat dilihat bahwa T_{hitung} untuk variabel persepsi kemanfaatan (X_2) sebesar 8,071 dan T_{tabel} sebesar 1,974, artinya variabel persepsi kemanfaatan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa Pandemi Covid-19, terlihat dari nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($8,071 > 1,974$).

Jogiyanto menjelaskan bahwa Persepsi kemanfaatan merupakan persepsi mengenai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu alat tertentu akan dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya.⁶³ Berdasarkan hal tersebut dapat diartikan bahwa kemanfaatan penggunaan teknologi informasi dapat diketahui dari kepercayaan pengguna teknologi informasi dalam memutuskan penerimaan teknologi informasi, dengan satu kepercayaan bahwa penggunaan teknologi informasi tersebut dapat memberikan kontribusi yang positif bagi penggunaannya. Apalagi pada saat pandemi Covid-19 ini nasabah memperoleh banyak manfaat dimana nasabah tidak perlu keluar rumah cukup hanya memanfaatkan layanan *mobile banking*.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian dari Dewi Maryam Sukmawati yang berjudul Pengaruh Efisiensi, Keamanan, dan Manfaat

⁶³ Ani Herwatin dan Dkk, *Antologi Pustakawan* (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2019), hlm. 7.

Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kediri, dengan hasil penelitian menyatakan bahwa manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.

Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa Pandemi Covid-19.

3. Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19.

Secara simultan variabel kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19 dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($68,925 > 3,05$).

M. Davis menyatakan bahwa perilaku penggunaan terhadap teknologi, yang dimana terbentuk oleh dua faktor, yaitu kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan. Suatu teknologi dapat dipakai oleh konsumen, dimana suatu teknologi harus memiliki nilai manfaat

yang tinggi dan memberikan pengalaman penggunaan yang baik.⁶⁴ Dengan adanya teknologi tersebut dapat menghasilkan keuntungan yang lebih baik dari segi fisik maupun non fisik, seperti hasil yang diperoleh akan lebih cepat dan hasil yang lebih memuaskan dibandingkan tidak menggunakan produk dengan teknologi.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian dari Yulisa Saptawati yang berjudul Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Manfaat *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba, dengan hasil penelitiannya menyatakan bahwa persepsi kemudahan, keamanan dan manfaat secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan pada masa pandemi Covid-19.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar memperoleh hasil yang sebaik mungkin. Namun, untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena masih terdapat berbagai keterbatasan.

⁶⁴ Wahyu Tri Setyobudi, *Ekonomi Digital Nasional Pembangunan Ekosistem Melalui Inisiatif Nasional Garuda Digital* (Makassar: PT. Nas Media Indonesia, 2021), hlm. 60.

Beberapa keterbatasan yang dihadapi peneliti selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah

1. Keterbatasan penelitian ini hanya membahas variabel kemudahan penggunaan (X_1), persepsi kemanfaatan (X_2) dan variabel kepuasan nasabah (Y).
2. Keterbatasan tempat penelitian, yang dimana peneliti hanya bisa meneliti di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.
3. Dalam menyebarkan kuesioner ada saja responden yang menolak untuk mengisi kuesioner dikarenakan rasa takut dan kurangnya kepercayaan akan data yang akan disalahgunakan.
4. Peneliti tidak mampu mengontrol semua responden, apakah responden memang serius atau tidak dalam menjawab kuesioner.
5. Penelitian ini masih dapat dilakukan dengan pendekatan lain misalnya dengan metode analisis jalur atau SEM.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai determinan kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19. Maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19. Hal ini terlihat dari uji T variabel kemudahan penggunaan yang memiliki T_{hitung} sebesar 3,514 dan T_{tabel} sebesar 1,974 sehingga $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($3,514 > 1,974$), maka H_a diterima.
2. Persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada masa pandemi Covid-19. Hal ini terlihat dari uji T variabel persepsi kemanfaatan yang memiliki T_{hitung} sebesar 8,071 dan T_{tabel} sebesar 1,974 sehingga $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($8,701 > 1,974$), maka H_a diterima.
3. Kemudahan penggunaan, dan persepsi kemanfaatan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah pada masa pandemi Covid-19. Hal ini dilihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($68,925 > 3,05$).

B. Saran

Adapun saran yang bisa diberikan peneliti setelah melakukan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* yang lebih baik serta memberikan pelayanan yang lebih tinggi dalam mengembangkan sistem *mobile banking* agar dari tahun ke tahun jumlah nasabah yang menggunakan *mobile banking* dapat meningkat.
2. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menambah variabel lain yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan nasabah serta peneliti diharapkan dapat memastikan bahwa responden menjawab angket penelitian secara jujur, agar penelitian selanjutnya lebih baik kedepannya.
3. Bagi akademik dan perpustakaan diharapkan agar lebih banyak menyediakan literasi yang dibutuhkan oleh peneliti seperti buku-buku, jurnal dan skripsi yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam proses penelitian agar lebih mempermudah penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Arif, Nur Rianto Al. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Arifin, Johan. *Statistika Bisnis Terapan dengan Microsoft Exel 2007*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2008.
- Asnawi, Nur, dan Masyhuri. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN Maliki Pers, 2011.
- Candrianto. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara, 2021.
- Dailiati, Surya. *Hasil Evaluasi Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2018.
- Duli, Nikolaus. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Echdar, Saban. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2017.
- Fahmi, Muhammad dan Ikrar Putra Setiawan. *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus Melalui Riset Di Industri Asuransi Jiwa*. Malang: CV. Pustaka Learning Center, 2020.
- Febry, Timotius dan Teofilus. *SPSS Aplikasi Pada Penelitian Manajemen Bisnis*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2020.
- Firdaus, Muhammad. *Ekonometrika : Suatu Pendekatan Aplikatif*. Bumi Aksara, 2011.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2016.
- Ginanta, NI Luh Wiwik Sri Rahayu, dan Dkk. *Teknologi Finansial Sistem Finansial Berbasis Teknologi Di Era Digital*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Kencana, 2006.
- Hendra, dan Dkk. *Manajemen Koperasi*. Yayasan Kita Menulis, 2021.

- Herwatin, Ani, dan Dkk. *Antologi Pustakawan*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2019.
- Ibrahim, Muh Nur Eli. *Produk Kreatif Dan Kewirausahaan Akuntansi Dan Keuangan Lembaga*. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI), 2021.
- Indonesia, Departemen Agama Republik. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Surakarta: Pustaka Al Hanan, 2009.
- Indonesia, Ikatan Bankir. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Ismail. *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Prenada Media Group, 2010.
- Jogiyanto. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi, 2007.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media Group, 2010.
- Kholil, Syukur. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Cita Pustaka Media, 2006.
- Khotimah, Novy Khusnul. *Pemanfaatan Media Sosial Oleh Praktisi Humas Pemerintah di Indonesia*. Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2021.
- Kusumastuti, Adhi, dan Dkk. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Lubis, Eva Rianty. *Panduan Cepat Dan Mudah Belajar Internet Marketing*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer, 2018.
- Marsono. *Metode Penelitian Kuantitatif: Langkah-Langkah Menyusun Skripsi, Tesis atau Disertai Menggunakan Teknik Analisis Jalur (Part Analisis)*. Bogor: IN Media, 2016.
- Naetwon, Jeffry Z. C., Ni Nyoman Kerti Yasa, dan Dkk. *Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Di Bank KB Bukopin*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2021.
- Noor, Juliansyah. *Metode Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertai, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Nurdin, Ismail, dan Sri Hartati. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Permana, Wirdia, dan Dkk. *Layanan Perpustakaan Via Mobile Data*. Malang: Elektronik Pertama Dan Terbesar Di Indonesia, 2012.
- Priyatna, Surya Eka. *Analisis Statistik Sosial Rangkaian Penelitian Kuantitatif Menggunakan SPSS*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.

- Priyatno, Duwi. *SPSS 22: Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016.
- Roza, Rahmi, dan Dkk. *Tutorial Sistem Informasi Prediksi Jumlah Pelanggan Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020.
- Sa'adah, Lailatus. *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Jombang: LPPM, 2021.
- . *Statistik Inferensial*. Jombang: LPPM, 2021.
- Setiawan, dan Dwi Endah Kusri. *Ekonometrika*. Yogyakarta: Andi Offset, 2010.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Soewadji, Jusuf. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012.
- Setyobudi, Wahyu Tri. *Ekonomi Digital Nasional Pembangunan Ekosistem Melalui Inisiatif Nasional Garuda Digital*. Makassar: PT. Nas Media Indonesia, 2021.
- Sriekaningsih, Ana. *QRIS Dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI), 2020.
- Subarjo Joyosumarto. *Bankir Kepemimpinan Lembaga Perbankan Abad Ke-21*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sultoni, Mohammad Hamim. *Corporate Social Responsibility (Kajian Korelasi Program CSR Terhadap Citra Perusahaan)*. Jawa Timur: Duta Media Publishing, 2020.
- Tarjo. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- . *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Wulandari, Ririn, dan Fikri Aulawi Rusmahafi. *Membedik Nasabah Bank Syariah*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka, 2020.

Yusmad, Muammar Arafat. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.

Sumber Jurnal

Fitria Salahika Salma. "Pengaruh Kualiatas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Kalimas Surabaya." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 2, No. 4 (April 2015).

Isa, Muhammad. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Lembaga Bimbingan Belajar 'Potensi' Panyabungan." *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam* Vol. 5, no. No. 1 (2019).

Kurniawati, Hanif Astika, dan Dkk. "Analisis Minat Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Di Modifikasi." *Jurnal Ekonomi dan Akuntansi* Vol 4 (2017).

Laksana, Giga Bawa, dan Dkk. "Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah BRI Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah)." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 26, No. 2 (September 2015).

Lubis, Delima Sari. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM Bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)." *At-Tijaroh Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam* Vol. 3. No. 1 (Juni 2017).

Pranoto, Margaretha Oktavia, dan R. Gunawan Setianegara. "Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran)." *Keunis Majalah Ilmiah* Vol 8 (Januari 2020).

Pratama, Adi, dan Dkk. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Perbankan Konvensional Di Kota Palu)." *Jurnal Akun Nabelo* Vol. 2, No. 1 (Juli 2019).

Wahidah, Indah. "Pandemik Covid-19: Analisis Perencanaan Pemerintah Dan Masyarakat Dalam Berbagai Upaya Pencegahan." *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO)* Vol. 11, No. 3 (Desember 2020).

Sumber Skripsi & Thesis

Lubis, Rinal Wahyu. “Pengaruh Kemudahan, Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Minat Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan Menggunakan Mobile Banking.” Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan, 2019.

Pandapotan, Hotman. “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Menggunakan Mobile Banking.” Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan, 2017.

Putra, Ade Tri. “Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumsi Pada Peraturan Umum Instalasi Listrik PT Konsul Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu.” Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2019.

Sumber Lainnya

Ritonga, Sutan Rafsanjani. Hasil Wawancara dengan Customer Service PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, 9 Juli 2021.

Soraya, Nona. Hasil Wawancara dengan Pegawai PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, 5 Juli 2021.

www.zonakeuangan.com, diakses 4 Oktober 2021.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Maya Adelina Siregar
Nim : 17 401 00207
Tempat/Tanggal Lahir : Sampil-pil, 09 Januari 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat Lengkap : Desa Sampean, Kec.Sungai Kanan, Kab.
Labuhanbatu Selatan

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Pandapotan Siregar
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Idewati Tambak
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat Lengkap : Desa Sampean, Kec.Sungai Kanan, Kab.
Labuhanbatu Selatan

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2004-2010 : SD Negeri 115504 Sampean
Tahun 2010-2013 : MTS.s. Al-Amin Sampean
Tahun 2013-2016 : SMA Negeri 2 Sei Kanan
Tahun 2017-2021 : Program S1 Perbankan Syariah IAIN
Padangsidempuan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4.5 Sihitang 22733
 Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

: 868 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/04/2021

13 April 2021

: Penunjukan Pembimbing Skripsi

th. Bapak/Ibu:
 Rukiah : Pembimbing I
 Adanan Murroh Nasution : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Maya Adelina Siregar
 NIM : 1740100207
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Determinan Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah pada Masa Pandemi Covid-19.

Dituk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
 Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

embusan :
 ekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
 Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

OF : 1896 /In.14/G.1/G.4c/TL.00/08/2021
 : Mohon Izin Riset

23 Agustus 2021

Pimpinan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Maya Adelina Siregar
 NIM : 1740100207
 Semester : IX (Sembilan)
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan judul: "Determinan Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah pada Masa Pandemi Covid-19".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
 Wakil Dekan Bidang Akademik


 Abdul Nasser Hasibuan

Hasibuan,
 Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



Bank SYARIAH: Padangsidimpuan

No. : 093/KCSy02-Ops/L/2021
 Peran : -

Yth,
 Dekan Bidang Akademik,
 Padangsidimpuan
 Rongku Rizal Nurdin Km 4.5 Sihitang
 Padangsidimpuan

KANTOR PUSAT
 Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
 Phone : (061) 415 5100 - 4515100
 Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652
 P. Sidimpuan, 07 September 2021

H a l : Keterangan Izin Riset

Wassalamu'alaikum Wr. Wb,

Sehubungan dengan surat Bapak No. 1896/In.14/G.1/G.4c/TL.00/08/2021 tanggal 23 Agustus 2021 perihal **Mohon Izin Riset**, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan Izin Riset atas nama Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan dengan data data dibawah ini :

- a. Nama : Maya Adelina Siregar
- b. NIM : 1740100207
- c. Semester : XI (Sembilan)
- d. Jurusan : Perbankan Syariah
- e. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

Disetujui untuk melaksanakan riset di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan yang dilaksanakan maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan.

2. Selama Riset, mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan serta menjaga rahasia Bank dan diharapkan mensosialisasikan keberadaan PT. Bank SUMUT dilingkungannya.
3. Setelah mahasiswa selesai dalam penulisan Skripsi, Mahasiswa tersebut diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar Skripsi kepada PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb,
 PT. Bank SUMUT
 KCSy Padangsidimpuan


 SUMUT
 KANTOR CABANG SYARIAH
 PADANGSIDIMPUAN
EKA HERRY ASMADHI
 Pemimpin Cabang

- Pertinggal

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Rukiah S.E., M.Si

NIP : 19760324 200604 2 002

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: “Determinan Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan Pada Masa Pandemi Covid-19.”

Yang disusun oleh:

Nama : Maya Adelina Siregar

Nim : 17 401 00207

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

1.
2.
3.

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidimpuan, September 2021

Validator

Dr. Rukiah S.E., M.Si

NIP. 19760324 200604 2 002

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPUASAN NASABAH (Y)

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Barilah tanda *Cheklis* (\surd) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Kesesuaian harapan	1,2,3			
Minat berkunjung kembali	4,5,6			
Kesediaan merekomendasikan	7,8,9,10			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, September 2021

Validator

Dr. Rukiah S.E., M.Si

NIP. 19760324 200604 2 002

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEMUDAHAN PENGGUNAAN (X₁)

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Barilah tanda *Cheklis* (\surd) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Mudah untuk dipelajari	1,2			
Dapat mengatur pekerjaan	3,4,5			
Jelas dan mudah dimengerti	6,7			
Mudah menyesuaikan (<i>fleksibel</i>)	8,9,10			

Catatan:

.....
.....
.....

Padangsidempuan, September 2021

Validator

Dr. Rukiah S.E., M.Si

NIP. 19760324 200604 2 002

LEMBAR VALIDASI
ANGKET PERSEPSI KEMANFAATAN (X₂)

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Barilah tanda *Cheklis* (\surd) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Mengembangkan kinerja	1,2			
Meningkatkan produktivitas	3,4,5			
Mampu meningkatkan efektivitas	6,7,8			
Mampu memberikan manfaat bagi individu	9,10			

Catatan:

.....
.....
.....

Padangsidempuan, September 2021

Validator

Dr. Rukiah S.E., M.Si

NIP. 19760324 200604 2 002

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi pada program Strata 1 (S1) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan, saya :

Nama : Maya Adelina Siregar

NIM : 17 401 000207

Jurusan /Fakultas : Perbankan Syariah – Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul “**Determinan Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Pada Masa Pandemi Covid-19**”. Sehubungan dengan itu saya mohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan lengkap sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Informasi yang saudara/i berikan hanya digunakan untuk penelitian ini, dan kerahasiaannya akan saya jaga dengan sungguh – sungguh.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menjawab pernyataan pada kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Padangsidempuan, September 2021

Hormat Saya

Maya Adelina Siregar

Nim. 17 401 00207

ANGKET PENELITIAN
DETERMINAN KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN
MOBILE BANKING PADA PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH
PADANGSIDIMPUAN PADA MASA PANDEMI COVID-19

A. IDENTITAS RESPONDEN

- 1. Nama :
- 2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
- 3. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Diploma (D1, D2, D3)
 - e. Sarjana (S1, S2, S3)
 - f. Lainnya (Sebutkan)...
- 4. Pekerjaan Responden :
 - a. PNS/TNI
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Ibu Rumah Tangga
 - e. Pelajar/Mahasiswa
 - f. Buruh/Petani
 - g. Lainnya

B. PETUNJUK PENGISIAN

- 1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dan jawaban yang tersedia.
- 2. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
- 3. Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban.

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
5	4	3	2	1

4. Semua jawaban Bapak/Ibu, saudara/i dijamin kerahasiaannya.
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

Daftar Pertanyaan:

1. Angket Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Menurut saya <i>mobile banking</i> telah memenuhi harapan pada masa pandemi Covid-19.					
2	Dengan adanya <i>mobile banking</i> transaksi perbankan yang saya lakukan lebih cepat tanpa harus mengantri di bank dan bertemu dengan orang-orang banyak.					
3	Dengan <i>mobile banking</i> kebutuhan mendesak saya dapat teratasi dengan cepat.					
4	Saya tertarik menggunakan <i>mobile banking</i> karena saya memahami manfaatnya.					
5.	Saya akan menggunakan kembali layanan <i>mobile banking</i> karena syarat dan ketentuannya mudah.					
6.	Saya akan menggunakan kembali aplikasi <i>mobile banking</i> karena tersedia fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan dalam bertransaksi.					
7.	Saya akan menyarankan kepada nasabah lain untuk menggunakan <i>mobile banking</i> karena pelayanan yang memuaskan.					
8.	Saya tertarik menggunakan <i>mobile banking</i> karena dapat melakukan kegiatan bertransaksi tanpa harus keluar rumah, sehingga saya akan menyarankan kepada nasabah lain untuk menggunakannya.					
9.	Saya akan menyarankan kepada nasabah lain untuk menggunakan					

	<i>mobile banking</i> karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.					
10.	Saya akan merekomendasikan <i>mobile banking</i> kepada nasabah lain karena <i>mobile banking</i> sangat bermanfaat apalagi pada masa pandemi Covid-19.					

2. Angket Kemudahan Penggunaan (X₁)

No.	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Menurut saya menu yang terdapat pada aplikasi <i>mobile banking</i> mudah untuk dimengerti.					
2.	Saya tidak mengalami kesulitan ketika pertama kali menggunakan <i>mobile banking</i> .					
3.	Layanan <i>mobile banking</i> mudah diakses tanpa harus mengeluarkan usaha lebih.					
4.	<i>Mobile banking</i> menyediakan informasi yang saya perlukan secara lengkap					
5.	Ketika menggunakan <i>mobile banking</i> saya dapat bertransaksi sesuai dengan kebutuhan saya.					
6.	Saya tidak membutuhkan banyak waktu atau usaha untuk dapat menggunakan <i>mobile banking</i> .					
7.	Menurut saya <i>mobile banking</i> merupakan sistem yang tidak rumit.					
8.	Saya dapat melakukan transaksi melalui <i>mobile banking</i> dari smartphone daripada harus pergi ke bank ataupun ke ATM					
9.	Dengan menggunakan layanan <i>mobile banking</i> dapat menyesuaikan dengan kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari.					
10.	Layanan <i>mobile banking</i> membuat waktu saya lebih singkat dan mudah sesuai dengan keinginan					

saya.					
-------	--	--	--	--	--

3. Angket Persepsi Kemanfaatan (X₂)

No.	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	<i>Mobile banking</i> memungkinkan saya untuk melakukan transaksi perbankan lebih leluasa.					
2.	Saya merasa menggunakan <i>mobile banking</i> dapat meningkatkan performa kinerja saya.					
3.	Melalui <i>mobile banking</i> saya dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan.					
4.	Penggunaan <i>mobile banking</i> memberikan keuntungan bagi saya terutama pada masa pandemi Covid-19.					
5.	Dengan menggunakan layanan <i>mobile banking</i> di tengah pandemi Covid-19 dapat membantu saya dalam membatasi interaksi sosial.					
6.	Penggunaan <i>mobile banking</i> dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun.					
7.	<i>Mobile banking</i> sangat mendukung aktivitas saya dengan lebih praktis dan efisien.					
8.	Penggunaan <i>mobile banking</i> membuat waktu saya tidak terbuang dalam mengerjakan tugas.					
9.	<i>Mobile banking</i> menjadi solusi bagi saya untuk bertransaksi pada saat pandemi Covid-19.					
10.	<i>Mobile banking</i> memberikan banyak manfaat pada saya dalam bertransaksi apalagi pada masa pandemi Covid-19.					

Responden

Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas**Uji Reliabilitas Kemudahan Penggunaan (X1)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.633	10

Uji Reliabilitas Persepsi Kemanfaatan (X2)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.639	10

Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.670	10

Lampiran 10 Hasil Uji Normalitas**Uji Normaslitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		167
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.36133398
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.044
	Negative	-.065
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.080 ^c

d. Test distribution is Normal.

e. Calculated from data.

f. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 11 Hasil Uji Linearitas

Uji Linearitas Terhadap Kemudahan Penggunaan (X1)

ANOVA Table

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
Kepuasan Nasabah (Y) * Kemudahan Penggunaan (X1)	Between Groups	(Combined)	585.734	17	34.455	4.592	.000
		Linearity	410.365	1	410.365	54.697	.000
		Deviation from Linearity	175.369	16	10.961	1.461	.122
	Within Groups		1117.871	149	7.502		
	Total		1703.605	166			

Uji Linearitas Terhadap Persepsi Kemanfaatan (X2)

ANOVA Table

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
Kepuasan Nasabah (Y) * Persepsi Kemanfaatan (X2)	Between Groups	(Combined)	820.518	15	54.701	9.353	.000
		Linearity	708.332	1	708.332	121.118	.000
		Deviation from Linearity	112.185	14	8.013	1.370	.174
	Within Groups		883.087	151	5.848		
	Total		1703.605	166			

Lampiran 12 Hasil Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.904	2.900		3.415	.001	
	Kemudahan Penggunaan (X1)	.205	.058	.232	3.514	.001	.763
	Persepsi Kemanfaatan (X2)	.579	.072	.532	8.071	.000	.763

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Lampiran 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6.196	1.761		3.518	.001
	Kemudahan Penggunaan (X1)	-.030	.035	-.074	-.845	.399
	Persepsi Kemanfaatan (X2)	-.071	.044	-.142	1.620	.107

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 14 Hasil Uji T (Uji Parsial)

Uji Parsial (Uji T) Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.904	2.900		3.415	.001
	Kemudahan Penggunaan (X1)	.205	.058	.232	3.514	.001
	Persepsi Kemanfaatan (X2)	.579	.072	.532	8.071	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Lampiran 15 Hasil Uji F (Simultan)

Hasil Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	778.006	2	389.003	68.925	.000 ^b
	Residual	925.599	164	5.644		
	Total	1703.605	166			

c. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

d. Predictors: (Constant), Persepsi Kemanfaatan (X2), Kemudahan Penggunaan (X1)

Lampiran 16 Hasil Uji Determinasi (R₂)

Uji Koefisien Determinasi (R²) Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.676 ^a	.457	.450	2.376

c. Predictors: (Constant), Persepsi Kemanfaatan (X2), Kemudahan Penggunaan (X1)

d. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Lampiran 17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

**Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.904	2.900		3.415	.001
	Kemudahan Penggunaan (X1)	.205	.058	.232	3.514	.001
	Persepsi Kemanfaatan (X2)	.579	.072	.532	8.071	.000

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

