

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tentu tidak lepas dari penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti lain sehingga penelitian yang akan dilakukan memiliki keterkaitan yang sama beserta persamaan maupun perbedaan dalam objek yang akan diteliti.

1. (Novera et al., 2022)

Bertujuan untuk menganalisis pengaruh manfaat, kemudahan, dan kepercayaan terhadap sikap positif penggunaan layanan internet banking BRI Banyumanik. Pada penelitian ini variabel yang digunakan variabel independent dan dependent. Sampel yang digunakan adalah menggunakan Teknik *convenience sampling*, sebanyak 96 responden. Teknik analisis data yang dilakukan penelitian ini adalah menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu menunjukkan bahwa variabel manfaat, kemudahan, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap sikap positif penggunaan layanan *internet banking* pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Banyumanik. Secara parsial, variabel manfaat berpengaruh tidak signifikan sedangkan variabel kemudahan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap sikap positif penggunaan layanan *internet banking* pada PT Bank Rakyat Indonesia cabang Banyumanik (Novera et al., 2022).

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Menggunakan sampel dengan metode *convenience sampling*.
- b. Kesamaan dari salah satu variabel independent yaitu menggunakan kemudahan dan kepercayaan.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan penelitian terdahulu terletak pada :

- a. Teknik analisis data yang digunakan peneliti terdahulu adalah dengan menggunakan *Regresi Linier Berganda*, sedangkan untuk peneliti sekarang dengan menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)*.
- b. Partipisan yang digunakan peneliti terdahulu adalah seluruh pengguna layanan *internet banking* BRI Cabang Banyumanik, sedangkan untuk peneliti sekarang menggunakan nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* di Kota Surabaya.

2. (Yuliana & Aprianingsih, 2022)

Bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor penting bagi konsumen dalam niat perilaku untuk mengadopsi *mobile banking*. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel dependent dan independent. Sampel yang digunakan adalah survey online melalui google form. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modeling (SEM), kami menggunakan teknik analisis jalur melalui program SEM Pls. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu adalah nilai yang dirasakan bahwa predictor terkuat dari niat perilaku individu untuk mengadopsi *mobile banking*. Selanjutnya, harapan kinerja, kondisi yang memfasilitasi, kebiasaan dan kredibilitas yang dirasakan (kecuali harapan usaha, pengaruh social dan motivasi hedonis) juga merupakan predictor signifikan dari niat perilaku konsumen.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang adopsi *mobile banking* dan dapat membantu industry perbankan khususnya perbankan Syariah di Indonesia dalam merencanakan strategi peningkatan pangsa pasar melalui digitalisasi perbankan khususnya layanan *mobile banking* (Yuliana & Aprianingsih, 2022).

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis *Partial Least Square* (PLS).

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Partisipan yang digunakan oleh penelitian terdahulu adalah dengan menggunakan pengguna smartphone dan *mobile banking* untuk digital layanan transaksi keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu BSI *mobile*. Sedangkan peneliti sekarang adalah menggunakan partisipan nasabah pengguna *mobile banking* di Surabaya.
3. (M. Somadi, Havis Aravik, 2022)

Bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh internet banking, *mobile banking*, dan ATM terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah

Indonesia KC Palembang Simpang Patal. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel dependent dan independent. Sampel yang digunakan adalah metode non probability sampling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode statistic deskriptif dan metode kuantitatif yaitu analisis regresi linier berganda dengan tingkat signifikan 0,05. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu adalah uji F menunjukkan bahwa internet banking, *mobile banking*, dan ATM secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia KC Palembang Simpang Patal (M. Somadi, Havis Aravik, 2022).

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Variabel independent menggunakan kepuasan nasabah.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Sampel yang digunakan peneliti terdahulu adalah dengan menggunakan metode *non probability sampling*, sedangkan peneliti sekarang dengan menggunakan metode *convenience sampling*.
- b. Variabel independent yang digunakan oleh penelitian terdahulu adalah internet banking, *mobile banking*, dan ATM, sedangkan yang digunakan variabel independent peneliti sekarang adalah kepercayaan, kemudahan, keamanan, dan kecepatan transaksi.
- c. Teknik analisis data yang digunakan peneliti terdahulu yaitu analisis regresi linier berganda dengan tingkat signifikan 0,05, dan peneliti sekarang

menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis *Partial Least Square* (PLS)

d. Partisipan yang digunakan oleh penelitian terdahulu adalah dengan menggunakan nasabah yang menggunakan layanan internet banking, *mobile banking*, dan ATM pada PT Bank Syariah Indonesia KC Palembang Simpang Patal. Sedangkan peneliti sekarang adalah menggunakan seluruh nasabah pengguna *mobile banking* di Surabaya.

4. (Nurul Hidayah, Susila Andriyati, Vina Rismayani, 2022)

Bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah pengguna kualitas layanan *mobile banking* bagi nasabah yang menggunakan *mobile banking*. Pada penelitian ini variabel yang digunakan variabel independent dan dependent. Sampel yang digunakan adalah menggunakan Teknik *purposive sampling* melalui penyebaran kuesioner kepada responden nasabah pengguna BSI *mobile banking*. Teknik analisis data yang dilakukan penelitian ini adalah menggunakan SPSS 25.0. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu adalah menunjukkan bahwa hasil t dari kualitas pelayanan berpengaruh negative, kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, fitur produk yang tersedia pada BSI *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan untuk hasil f berpengaruh positif dan tidak signifikan sehingga secara simultan kualitas pelayanan, kemudahan transaksi dan fitur produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI *mobile banking* (Nurul Hidayah, Susila Andriyati, Vina Rismayani, 2022).

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Salah satu variabel independent menggunakan kemudahan sebuah transaksi.
- b. Variabel dependent menggunakan kepuasan nasabah.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan penelitian terdahulu terletak pada :

- a. Sampel yang digunakan peneliti terdahulu dengan *purposive sampling*, sedangkan peneliti sekarang menggunakan *convenience sampling*.
- b. Partisipan yang digunakan oleh penelitian terdahulu adalah dengan menggunakan nasabah pengguna BSI *mobile banking*, sedangkan untuk peneliti sekarang menggunakan nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* di Kota Surabaya.
- c. Teknik analisis data yang digunakan peneliti terdahulu dengan menggunakan SPSS 25.0, sedangkan untuk peneliti saat ini dengan menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)*.

5. (Axel & Felix, 2022)

Bertujuan untuk mengetahui penggunaan aplikasi *mobile banking* sebagai aspek kepuasan nasabah yang terdiri dari kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independent dan dependent. Sampel yang digunakan dengan *purposive sampling* menggunakan rumus *solvin*. Populasi yang digunakan adalah dengan menggunakan seluruh nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* pada bank CIMB XYZ. Teknik analisis data yang dilakukan penelitian ini adalah dengan menggunakan alat bantu SPSS. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti

terdahulu diperoleh hasil uji Ttest yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan dalam hasil uji Ftest menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Axel & Felix, 2022).

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Variabel dependent yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan penelitian terdahulu terletak pada :

- a. Teknik analisis data yang digunakan peneliti dahulu dengan menggunakan alat bantu SPSS, sedangkan untuk peneliti saat ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM).
- b. Sampel yang digunakan peneliti terdahulu dengan *purposive sampling*, sedangkan peneliti ssekarang menggunakan *convenience sampling*.
- c. Partipisan yang digunakan peneliti terdahulu adalah seluruh nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* pada bank CIMB XYZ, sedangkan untuk peneliti sekarang menggunakan nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* di Kota Surabaya.

6. (Geebren et al., 2021)

Bertujuan untuk membangun dengan menyelidiki kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pemanfaatan layanan *e-banking* dalam sistem seluler

khususnya di negara berkembang. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independent dan dependent. Sampel yang digunakan adalah convenience sampling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan *partial least squares* (PLS). Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan disini juga ditemukan bahwa kepercayaan sepenuhnya memediasi hubungan antara kualitas layanan, jaminan structural, dan kepuasan pelanggan (Geebren et al., 2021).

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan *partial least squares* (PLS).
- b. Sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*.
- c. Salah satu variabel independent menggunakan variabel kepercayaan terhadap variabel dependent kepuasan nasabah.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Partisipan yang digunakan oleh penelitian terdahulu adalah dengan menggunakan responden berasal dari pengguna *mobile banking* di Libya, dan perbedaan budaya di negara dan masyarakat lain dapat membatasi generalisasi studi. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* di Kota Surabaya.



7. (Jebarajakirthy & Shankar, 2021)

Bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kenyamanan online terhadap niat adopsi *mobile banking* dengan menggunakan kerangka mediasi yang dimoderasi secara komprehensif. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independent dan dependent. Sampel yang digunakan adalah metode purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu menunjukkan bahwa kemudahan akses, kemudahan transaksi, kemudahan manfaat, dan kemudahan pasca manfaat memiliki dampak penting pada niat adopsi perbankan. Nilai-nilai hedonis yang dirasakan dan nilai-nilai utilitarian yang dirasakan memediasi efek dimensi kenyamanan pada niat adopsi *mobile banking* (Jebarajakirthy & Shankar, 2021).

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Salah satu dari variabel independent menggunakan variabel kemudahan terhadap variabel dependent kepuasan nasabah.
- b. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM).

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Sampel peneliti terdahulu menggunakan metode purposive sampling, dan peneliti sekarang menggunakan *convenience sampling*.
- b. Partisipan yang digunakan oleh penelitian terdahulu adalah dengan menggunakan responden berasal dari lima kota besar (Delhi, Mumbai, Kolkata,

Chennai, Jaipur). Sedangkan peneliti sekarang menggunakan nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* di Kota Surabaya.

8. (Febrian et al., 2021)

Bertujuan untuk menganalisis pengaruh manfaat yang ditawarkan dan pengalaman nasabah terhadap penggunaan kembali *mobile banking* melalui kepuasan dan kepercayaan nasabah sebagai variabel mediasi. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independent dan dependent. Sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* dengan LISREL versi 8.80. Hasil penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu adalah menunjukkan bahwa manfaat yang ditawarkan dan pengalaman pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan dan niat penggunaan kembali, dan kepercayaan secara signifikan mempengaruhi niat penggunaan kembali. Implikasi manajerial yang dapat diterapkan di perusahaan adalah memelihara lebih mendalam fitur-fitur syariah dan social, berkolaborasi dengan fintech, meningkatkan kualitas dan kapasitas jaringan, serta terus melakukan inovasi fitur-fitur *mobile banking* (Febrian et al., 2021).

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM).
- b. Variabel independent yang digunakan adalah kepercayaan yang berpengaruh pada variabel dependent terhadap kepuasan nasabah.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Sampel yang digunakan peneliti terdahulu menggunakan metode *nonprobability sampling*, sedangkan peneliti sekarang menggunakan *convenience sampling*.
- b. Partisipan yang digunakan oleh penelitian terdahulu adalah dengan menggunakan nasabah yang sudah menjadi bagian dari nasabah *mobile banking* BSI itu sendiri. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* di Kota Surabaya.

9. (Mauluddi, 2020)

Bertujuan untuk menyelidiki faktor yang mempengaruhi niat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Pada penelitian ini variabel yang digunakan variabel independent dan dependent. Sampel yang digunakan adalah sebuah survey dari 86 sampel dari semua pemilik perangkat *smartphone* dan yang telah berpengalaman dengan aplikasi *mobile banking* yang disediakan perbankan. Teknik analisis data yang dilakukan penelitian ini adalah pemodelan persamaan structural (SEM). Hasil penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kegunaan dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap niat nasabah menggunakan *mobile banking* oleh karena itu, bank harus menekankan strategi meningkatkan manfaat persepsi *mobile banking* dengan mengutamakan faktor ini ke dalam pengambilan keputusan (Mauluddi, 2020).

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Teknik analisis menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM).
- b. Teori yang digunakan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM)
- c. Variabel independent dengan menggunakan variabel kemudahan.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Sampel yang digunakan peneliti terdahulu adalah menggunakan survey, sedangkan peneliti sekarang menggunakan metode *convenience sampling*.
- b. Partisipan yang digunakan oleh penelitian terdahulu adalah dengan menggunakan semua pemilik perangkat *smartphone* dan yang telah berpengalaman dengan aplikasi *mobile banking* yang disediakan perbankan. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* di Kota Surabaya.

10. (Masrek et al., 2014)

Bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara kepercayaan teknologi dan kepuasan *mobile banking*. Pada penelitian ini variabel yang digunakan variabel independent dan dependent. Sampel yang digunakan adalah sebuah survey dari 312 konsumen *mobile banking* di Malaysia. Teknik analisis data yang dilakukan penelitian ini adalah menggunakan program IBM SPSS Version 20 *Analysis Of Moment Structures* (AMOS). Hasil penelitian yang digunakan oleh penelitian terdahulu menunjukkan bahwa ketiga trust teknologi memiliki hubungan positif dengan kepuasan *mobile banking*. dan juga menunjukkan temuan leboh lanjut yaitu terdapat pentingnya dan signifikasi kepercayaan teknologi dalam memprediksi kepuasan *mobile banking* (Masrek et al., 2014).

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Variabel independent menggunakan kepercayaan dan variabel dependent menggunakan suatu kepuasan nasabah

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Teknik analisis data yang digunakan peneliti terdahulu adalah menggunakan program IBM SPSS Version 20 *Analysis Of Moment Structures* (AMOS), sedangkan peneliti yang sekarang yaitu menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM).
- b. Partisipan yang digunakan oleh penelitian terdahulu adalah dengan menggunakan konsumen *mobile banking* di Malaysia, Sedangkan peneliti sekarang menggunakan nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* di Kota Surabaya.

## 2.2 Landasan Teori

Sebuah penelitian dianggap relevan jika ditulis dan didukung dengan beberapa teori. Oleh sebab itu, dalam upaya menunjang penelitian ini agar relevan, dibutuhkan beberapa teori yang mendukung temuan baru yang dapat memperkuat teori dan data.

### 1. *Theory Of Planned Behaviour*

*Theory Of Planned Behaviour* yang dimana teori ini diasumsikan bahwa manusia merupakan makhluk rasional yang menggunakan informasi yang memungkinkan bagi dirinya secara sistematis. Sebelum melakukan suatu

tindakan, individu akan memikirkan implikasi atau maksud dari tindakannya sebelum memutuskan untuk melakukan perilaku tersebut atau tidak (Ajzen, 2020).

Teori ini menjelaskan perkiraan dan pemahaman sikap untuk menjelaskan sesuatu perilaku manusia. Dan teori ini juga mengasumsikan bahwa manusia merupakan makhluk rasional yang menggunakan informasi yang mungkin bagi dirinya secara sistematis. Sebelum melakukan suatu tindakan, individu akan memikirkan implikasi atau maksud dari tindakannya.

Hubungan antara *Theory Of Planned Behaviour* dengan penelitian ini yaitu seseorang akan mengambil tindakan jika orang tersebut sudah mengetahui apa dampak yang akan ia terima, seperti mereka akan mencari informasi penggunaan *mobile banking* apakah mudah digunakan atau tidak, selain karena itu variabel independent yang digunakan peneliti sekarang yaitu kepercayaan, kemudahan, keamanan, dan kecepatan transaksi, seseorang akan mencari tahu dari informasi yang terkait 4 variabel tersebut sebelum menggunakan *mobile banking*, setelah mencari sebuah informasi disini seseorang akan dapat mengambil tindakan apakah akan menggunakan *mobile banking* atau tidak, semakin banyak informasi untuk memberikan keyakinan informasi yang baik maka akan mendorong seseorang untuk dapat memberikan keputusan yang tepat dengan itu seseorang akan mendapat suatu kepuasan.

## 2. *Thecnology Acceptance Model (TAM)*

*Thecnology Acceptance Model (TAM)* yang pertama kali dikenalkan oleh Davis et al (2006) merupakan suatu model yang dapat digunakan untuk memahami dan analisis faktor yang dimana dapat mempengaruhi diterimanya

penggunaan suatu teknologi. *Technology Acceptance Model* (TAM) ini bertujuan untuk memberikan suatu penjelasan dan perkiraan penerimaan (*acceptance*) pengguna pada sistem informasi. Teori ini menyediakan suatu basis teoritis yang berguna untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi penerimaan terhadap teknologi dalam organisasi, dan didalam teori ini juga dapat menjelaskan dari suatu hubungan sebab dan akibat antara suatu keyakinan dan perilaku, tujuan atau keperluan, dan penggunaan actual dari suatu pengguna suatu sistem informasi.

Hubungan antara teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan penelitian ini yaitu seseorang dapat menganalisis pengaruh persepsi dari seorang nasabah terhadap penggunaan layanan *mobile banking* yang dimana dapat juga diketahui dari suatu hubungan sebab akibat dari suatu keyakinan para pengguna. Teori ini berasumsi bahwa dari seseorang mengadopsi suatu teknologi maka dapat ditentukan oleh suatu progres kognitif dan juga bertujuan dapat memaksimalkan kegunaan dari teknologi itu sendiri.

### 3, Presepsi *Mobile Banking*

*Mobile banking* adalah bagian dari e-banking yang menggunakan teknologi *mobile phone*. Ada dua macam bentuk *mobile banking*, yaitu SMS banking yang diakses dengan mengirimkan pesan tertulis dan WAP banking bentuk *mobile internet service* yang diakses via internet connection (Tirtana & Permata Sari, 2014). *Mobile banking* pada awalnya dapat diakses menggunakan layanan sms dengan pin, lalu berkembang dan beralih pada *mobile web*, dimana pengguna dapat mengunduh dan menginstal aplikasi di smartphone. Agar dapat mengakses *mobile banking*, nasabah diwajibkan untuk meregister nomer

handphone yang digunakan, serta membuat *security user ID*, *password*, dan PIN untuk keamanan transaksi (Lailani & Regina, 2021).

#### 4. Presepsi Kepercayaan Nasabah

Konsep kepercayaan merupakan fondasi suatu hubungan dengan adanya dua pihak atau lebih yang dimana dari masing-masing pihak saling mempercayai (Suparyanto dan Rosad, 2020). Kepercayaan ini dapat diakui dari suatu pihak lain, akan tetapi harus dibangun mulai dari awal dengan suatu pembuktian. Kepuasan seorang nasabah terhadap suatu produk, jasa, dan layanan digunakan juga berhubungan erat dengan suatu kepercayaan. Kepercayaan tergantung pada faktor antar pribadi dan antar organisasi seperti kompetensi, integritas, kejujuran, dan kebaikan hati. Kepercayaan meliputi hubungan yang stabil antara nasabah dengan suatu pihak bank, kemampuan pihak bank untuk membentuk rasa kepercayaan nasabah, dan jaminan yang diberikan oleh bank terhadap rasa aman pada simpanan nasabah yang ada di bank.

#### 5. Presepsi Kemudahan Penggunaan

Kemudahan merupakan salah satu faktor yang penting bagi pengguna untuk bertransaksi menggunakan *e-banking* dengan fleksibilitas waktu dan tempat, karena dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Selain itu internet banking dapat diakses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi. Konsep kemudahan merupakan suatu tingkatan yang dimana kepercayaan seseorang bahwa suatu sistem computer dapat mudah dipahami, (Rithmaya, 2016).



Menurut bank Indonesia, saluran *mobile banking* pada dasarnya merupakan evolusi lebih lanjut dari *phone banking*, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via Hp dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindah bukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan juga pembelian voucher. Untuk transaksi lainnya juga dapat dilakukan, namun tergantung pada akses dan batasan yang dapat diberikan bank.

#### 6. Presepsi Keamanan

Keamanan adalah suatu upaya untuk mengamankan asset informasi terhadap ancaman yang mungkin timbul. Sehingga suatu keamanan secara tidak langsung dapat mengurangi risiko-risiko yang terjadi. Konsep keamanan merupakan suatu keadaan yang dimana nasabah merasa suatu dari privasi mereka terlindungi dari suatu kejahatan dari *cyber*, dan pencurian dari data pribadi yang dapat memberikan suatu kerugian terhadap nasabah sehingga nasabah percaya menggunakan *mobile banking* guna untuk sarana transaksi mereka (Kamarudin & Novianti, 2022).

Tingkat keamanan bertransaksi secara online adalah permasalahan penting yang dimana sering dipertimbangkan nasabah sebelum memutuskan untuk mengadopsi *e-banking*. Beberapa nasabah menghindari penggunaan *e-banking* karena memiliki persepsi bahwa bertransaksi secara online melalui *e-banking* mudah terjadi penyalahgunaan. Presepsi ini dapat merusak suatu kepercayaan nasabah terhadap sistem online secara keseluruhan. Nasabah tidak akan siap merubah suatu kebiasaan dari transaksi konvensional menjadi transaksi online jika

kebutuhan spesifik mereka tentang keamanan belum terpenuhi. Masalah keamanan menjadi faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, dengan layanan ini dapat mampu meminimalisir suatu resiko yang ditimbulkan daripada harus melakukan transaksi langsung ke bank yang bersangkutan. Namun, keamanan dalam melakukan transaksi pada *mobile banking* bukanlah sepenuhnya tanggung jawab pihak bank melainkan nasabah pun dituntut berperan aktif menjaganya.

#### 7. Kecepatan Transaksi

Kecepatan transaksi sebagai fitur hemat waktu adalah suatu pertimbangan penting yang harus diperhatikan bank dalam peningkatan *mobile banking*. Lebih lanjut telah dipaparkan bahwa kecepatan transaksi yang ada didalam *mobile banking* telah mendapat perhatian dalam konteks sistem informasi karena adanya peningkatan focus pada efisiensi sumber daya operasional yang ada pada bank (Wu et al., 2016).

#### 8. Presepsi Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam pemasaran. Salah satu tujuan utama suatu perusahaan adalah dengan memberikan kepuasan terhadap nasabah. Kepuasan nasabah ini dapat dijadikan hasil dalam penilaian terhadap suatu produk atau jasa yang sudah diharapkan dengan. Yang akhirnya suatu harapan tersebut dapat dibandingkan dengan suatu kinerja yang diterima. Untuk nasabah yang merasakan suatu kepuasan biasanya dapat setia dalam jangka waktu yang lama, dan nasabah yang puas juga biasanya dapat

mempromosikan hal-hal yang baik mengenai produk terhadap orang lain, (Maria Kumalasanti, 2022).

## **2.3 Hubungan Variabel Independen dengan Variabel Dependen**

### **2.3.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah**

Konsep kepercayaan merupakan pondasi suatu hubungan dengan adanya dua pihak atau lebih yang dimana dari masing-masing pihak saling mempercayai. Sehingga dapat dinyatakan kepercayaan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap suatu kepuasan nasabah (Suparyanto dan Rosad, 2020). Kepercayaan ini dapat diakui dari suatu pihak lain, akan tetapi harus dibangun mulai dari awal dengan suatu pembuktian. Kepercayaan meliputi hubungan yang stabil antara nasabah dengan suatu pihak bank, kemampuan pihak bank untuk membentuk rasa kepercayaan nasabah, dan jaminan yang diberikan oleh bank terhadap rasa aman pada simpanan nasabah yang ada di bank.

Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena dengan adanya kepercayaan maka nasabah akan merasa layanan dari *mobile banking* tidak akan memberikan kekecewaan dan dapat berkomitmen untuk terus menjaga kepercayaan dari nasabahnya, nasabah juga merasa dengan menggunakan layanan *mobile banking* memberikan banyak manfaat, dan nasabah juga percaya bahwa layanan dari *mobile banking* dapat memberikan kinerja yang baik, menjaga data transaksi nasabah dan uang nasabah walaupun dari nasabah tidak selalu memantau. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kholid & Soemarso (2018) mengatakan bahwa, kepercayaan nasabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat diartikan bahwa semakin kuat nilai kepercayaan

nasabah, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* juga semakin besar.

### 2.3.2 Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kemudahan merupakan keyakinan seseorang bahwa saat menggunakan suatu sistem teknologi informasi seperti contoh dari layanan *mobile banking* maka seseorang tidak akan direpotkan dan tidak diperlukan suatu usaha yang besar pada saat menggunakannya (Deliyana, 2021).

Kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena dengan adanya kemudahan penggunaan maka dipercaya dapat membuat seorang nasabah merasa lebih mudah dalam mengendalikan setiap akan melakukan sebuah transaksi, nasabah akan merasa dengan menggunakan *mobile banking* mudah dipelajari dalam penggunaannya, nasabah akan merasa informasi yang diberikan sangat jelas dan mudah dimengerti, nasabah juga akan merasa lebih mudah saat melakukan transaksi melalui ponsel, dan nasabah juga akan merasa mudah saat menggunakan layanan setiap akan melakukan transaksi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kamarudin & Novianti (2022) mengatakan bahwa faktor kemudahan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, hal tersebut dapat diartikan bahwa semakin kuat nilai kemudahan nasabah, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* juga semakin besar.

### 2.3.3 Pengaruh keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Keamanan adalah suatu upaya untuk mengamankan aset informasi terhadap ancaman yang mungkin timbul. Sehingga suatu keamanan secara tidak

langsung dapat mengurangi risiko-risiko yang terjadi. Konsep keamanan merupakan suatu keadaan yang dimana nasabah merasa suatu dari privasi mereka terlindungi dari suatu kejahatan dari *cyber*, dan pencurian dari data pribadi yang dapat memberikan suatu kerugian terhadap nasabah sehingga nasabah percaya menggunakan *mobile banking* guna untuk sarana transaksi (Kamarudin & Novianti, 2022).

Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena dengan adanya suatu keamanan maka seorang nasabah akan merasa mendapat suatu informasi yang akurat saat menggunakan layanan *mobile banking*. nasabah juga akan merasa data pribadi akan terjaga kerahasiannya, dan nasabah akan selalu merasa aman dan nyaman saat melakukan transaksi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kamarudin & Novianti (2022) mengatakan bahwa faktor keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. hal ini menunjukkan semakin kuat keamanan yang terdapat pada suatu teknologi, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* juga semakin besar.

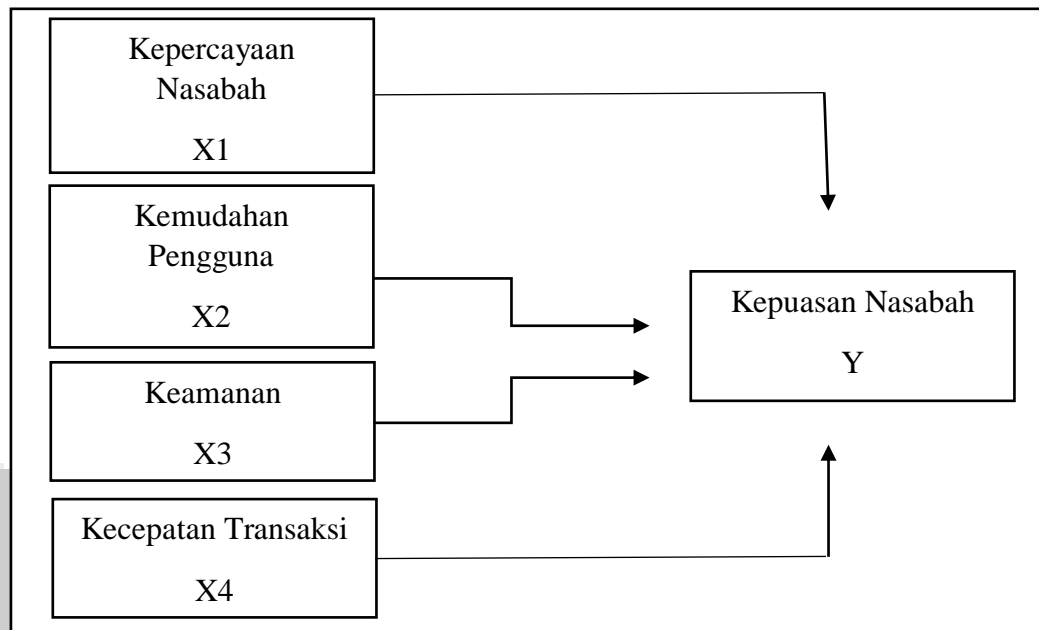
#### 2.3.4 Pengaruh Kecepatan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kecepatan transaksi sebagai fitur hemat waktu adalah suatu pertimbangan penting yang harus diperhatikan bank dalam peningkatan *mobile banking*. lebih lanjut telah dipaparkan bahwa kecepatan transaksi yang ada didalam *mobile banking* telah mendapat perhatian dalam konteks sistem informasi karena adanya peningkatan fokus pada efisiensi sumber daya operasional yang ada pada bank (Wu et al., 2016).

Kecepatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena dengan adanya kecepatan transaksi maka seorang nasabah merasakan layanan yang cepat saat akan melakukan suatu transaksi saat menggunakan *mobile banking*, nasabah merasa dapat lebih menghemat waktu dalam melakukan transaksi, nasabah akan merasakan transaksi secara cepat, dan nasabah juga akan merasakan informasi akurat saat melakukan transaksi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pangestu (2022) mengatakan bahwa faktor kecepatan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang dapat dilihat dari pemodelan atas analisis likert dengan jawaban dari tiga pernyataan yakni 91,8%, 91,2%, 87,8% sangat setuju. hal ini menunjukkan semakin kuat kecepatan transaksi yang terdapat pada suatu teknologi, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* juga semakin besar.

#### **2.4 Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan kajian teori yang digunakan dalam penelitian ini, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang terjadi antara variabel independent kepercayaan nasabah (X1), kemudahan penggunaan (X2), keamanan (X3), kecepatan transaksi (X4) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y).



**Gambar 2.1**

### **Kerangka Pemikiran**

Disini variabel kepercayaan, kemudahan, keamanan, dan kecepatan transaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Jadi semakin banyaknya *mobile banking* memberikan suatu kepercayaan terhadap nasabah dengan memberikan kemudahan, keamanan, dan memberikan kecepatan dalam melakukan suatu transaksi maka pengguna akan semakin puas dalam menggunakan layanan *mobile banking*,

### **2.5 Hipotesis Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah dengan tujuan penelitian, maka diperoleh hipotesis penelitian sebagai berikut :

H 1 : Kepercayaan nasabah mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

H 2 : Kemudahan penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

H 3 : Keamanan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

H 4 : Kecepatan transaksi mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.