

**PENGARUH FITUR LAYANAN, KEMUDAHAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
PEMBUKAAN REKENING MELALUI FITUR
DIGITAL *CUSTOMER ON BOARD*
(Studi Kasus di Bank Mualamat Indonesia KC Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

TIKA MAHMUDAH

NIM. 4221007

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2025

**PENGARUH FITUR LAYANAN, KEMUDAHAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
PEMBUKAAN REKENING MELALUI FITUR
DIGITAL *CUSTOMER ON BOARD*
(Studi Kasus di Bank Mualamat Indonesia KC Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

TIKA MAHMUDAH

NIM. 4221007

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : TIKA MAHMUDAH
NIM : 4221007
Judul Skripsi : PENGARUH FITUR LAYANAN, KEMUDAHAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
PEMBUKAAN REKENING MELALUI FITUR DIGITAL
CUSTOMER ON BOARD (STUDI KASUS DI BANK
MUAMALAT INDONESIA KC PEKALONGAN)

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 30 Juni 2025

Yang Menyatakan,



Tika Mahmudah

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Tika Mahmudah

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah
di PEKALONGAN

Assalaamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan Naskah Skripsi Saudari:

Nama : **Tika Mahmudah**

NIM : **4221007**

Judul Skripsi : **PENGARUH FITUR LAYANAN, KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PEMBUKAAN REKENING MELALUI FITUR DIGITAL CUSTOMER ON BOARD (STUDI KASUS DI BANK MUAMALAT INDONESIA KC PEKALONGAN)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 28 Mei 2025
Pembimbing,



Mohammad Rosyada, M.M.
NIP. 19860727201903 1 006



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi saudara:

Nama : **Tika Mahmudah**
NIM : **4221007**
Judul : **PENGARUH FITUR LAYANAN, KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PEMBUKAAN REKENING MELALUI FITUR DIGITAL CUSTOMER ON BOARD (STUDI KASUS DI BANK MUAMALAT INDONESIA KC PEKALONGAN)**

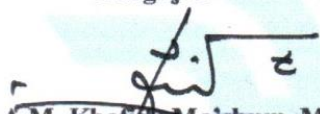
Dosen Pembimbing : **Mohammad Rosyada, M.M.**

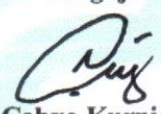
Telah diujikan pada Hari Senin, tanggal 16 Juni 2025 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II


Dr. H.A.M. Khafidz Ma'shum, M.Ag.
NIP. 1978061620031210003


Pratomo Cahyo Kurniawan, M.AK.
NIP. 198907082020121010

Pekalongan, 16 Juni 2025
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H.A.M. Khafidz Ma'shum, M.Ag.
NIP. 1978061620031210003

MOTTO

“Dalam setiap kemudahan terdapat kebaikan, dan dalam kepercayaan tumbuh keberkahan.”

“Dan Allah tidak menjadikan dalam agama ini kesulitan bagimu.”

(QS. Al-Hajj:78)



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulis skripsi ini:

1. Teruntuk kedua orang tua saya, Bapak Abdulhadi dan Ibu Rosidah seorang pahlawan saya yang selalu mendukung dan mendoakan setiap langkah saya serta memberikan kasih sayang yang tiada henti dalam menggapai cita-cita saya dengan lancar hingga meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).
2. Keluarga saya kakak (Mas Rudi dan Mas Vikki) yang memberikan makna perjalanan hidup dan dukungan yang tiada terhingga.
3. Almamater saya Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

4. Dosen Pembimbing saya Bapak Mohammad Rosyada, M.M. yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dosen Wali saya Bapak Dr. H. A.M. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag. yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kepada Bapak/Ibu Dosen serta Staff Akademik Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah membantu kelancaran dalam proses administrasi skripsi saya.
7. Keluarga Besar Pondok Pesantren Az-Zabur KAJEN terkhusus Abah Ali Musyafa S.I.P Al-Hafidz yang selalu memberikan motivasi, ilmu serta pengalaman yang bermanfaat selama 3 tahun bagi saya.
8. Sahabat-sahabat saya (Isnaenatul Azizah, Syafinatun Najah, Himatul Fiqriza, Anis Muzkiyah, Ina Rotul Aini dan Inayah Syawalia) yang selalu ada dan saling mendukung semenjak maba hingga saat ini yang telah berjuang bersama.
9. Pihak Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan terkhusus Bapak Nauval Nadzif yang telah membantu dalam memperoleh data.
10. Teman-teman seperjuangan dan senasib Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021, yang semoga kita bisa sukses bersama. Amiin...

ABSTRAK

TIKA MAHMUDAH. Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pembukaan Rekening Melalui Fitur Digital *Customer On Board* (Studi Kasus di Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan)

Sekarang ini, teknologi informasi sangat fleksibel dan mempengaruhi semua aspek kehidupan manusia. Dengan perkembangan teknologi yang pesat, segala sesuatu dapat digunakan dengan mudah dan efektif terutama di sektor perbankan. Nasabah menginginkan layanan yang nyata, mudah, dan cepat. Oleh karena itu, sistem teknologi harus bisa memenuhi kebutuhan layanan perbankan yang efektif dan efisien, salah satunya yaitu proses pembukaan rekening secara online. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fitur layanan, kemudahan dan kepercayaan terhadap pembukaan rekening melalui fitur digital *customer on board* di Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode angket (kuesioner). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan dan sudah melakukan pembukaan rekening secara online dengan pengambilan sampel sebanyak 96 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik dan uji regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 26.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fitur layanan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembukaan rekening melalui fitur digital *customer on board*. Sedangkan variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembukaan rekening melalui fitur digital *customer on board*. Kemudian secara simultan variabel fitur layanan, kemudahan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembukaan rekening melalui fitur digital *customer on board*.

Kata kunci: Fitur Layanan, Kemudahan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

TIKA MAHMUDAH. The Effect of Service Features, Convenience and Trust on Account Opening Satisfaction Through Digital Customer On Board Features (Case Study at Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan)

Nowadays, information technology is very flexible and affects all aspects of human life. With the rapid development of technology, everything can be used easily and effectively, especially in the banking sector. Customers want real, easy, and fast services. Therefore, the technology system must be able to meet the needs of effective and efficient banking services, one of which is the online account opening process. The purpose of this study was to determine the effect of service features, convenience and trust on opening accounts through digital customer on board features at Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan.

This research is a type of causal research with a quantitative approach. The data collection method in this study is the questionnaire method. The population in this study were customers of Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan and had opened an online account with a sampling of 96 respondents using purposive sampling technique. This study uses descriptive data analysis methods, instrument test, classical assumption test and multiple linear regression test with the help of SPSS 26.

The results of this study indicate that the service features and convenience variables have a significant effect on account opening satisfaction through digital customer on board features. Meanwhile, the trust variable has no significant effect on account opening satisfaction through the digital customer on board feature. Then simultaneously the variables of service features, convenience and trust together have a significant effect on account opening satisfaction through the digital customer on board feature.

Keywords: Service Features, Convenience, Trust and Customer Satisfaction

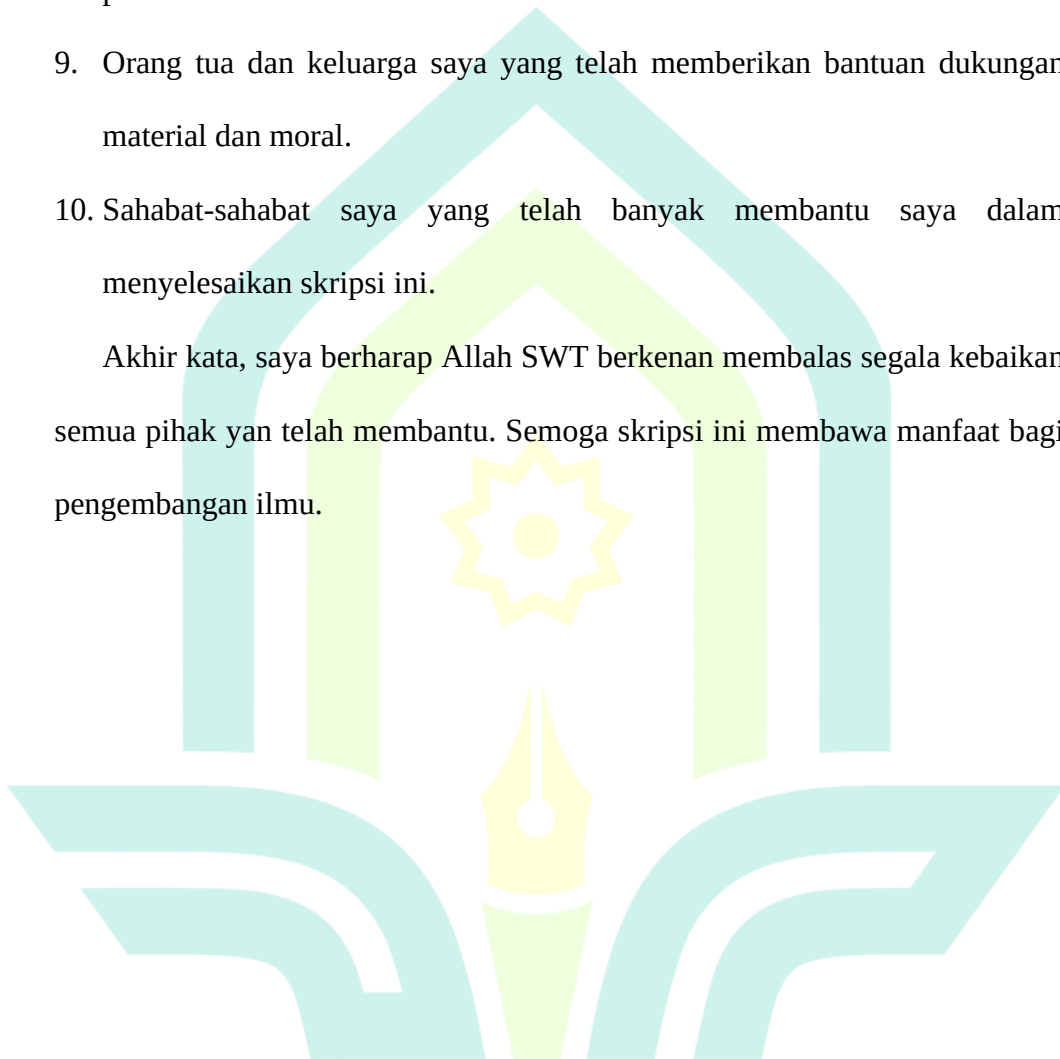
KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SW, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Dr. H. A.M. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag. selaku Dekan FEBI UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. Kuat Ismanto, M.Ag. selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Drajat Stiawan, M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Ibu Ulfa Kurniasih, M.Hum. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Bapak Mohammad Rosyada, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.

7. Bapak Dr. H. A.M. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA).
8. Pihak Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan terkhusus Bapak Nauval Nadzif yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan.
9. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
10. Sahabat-sahabat saya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.



DAFTAR ISI

KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	10
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Pembahasan	12
BAB II	14
LANDASAN TEORI.....	14
A. Landasan Teori.....	14
B. Telaah Pustaka	26
C. Kerangka Berpikir.....	31
D. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III.....	36
METODE PENELITIAN.....	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Pendekatan Penelitian	36

C. Setting Penelitian	36
D. Populasi dan Sampel	37
E. Variabel Penelitian	39
F. Sumber Data	42
G. Teknik Pengumpulan Data	42
H. Metode Analisis Data	43
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
B. Analisis Deskriptif Data Responden	54
C. Deskriptif Jawaban Kuesioner	59
D. Analisis Data	67
E. Pembahasan Hasil Analisis Data.....	77
BAB V.....	84
PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan	84
B. Keterbatasan Penelitian.....	84
C. Implikasi.....	85
D. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil putusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 Tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam Bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi ini adalah sebagai berikut:

A. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)

خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	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
هـ	Ha	H	Ha

B. Vokal

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

1. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dhammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َـيْ...	Fathah dan ya	Ai	a dan i
َـوْ...	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ - kataba
- فَعَلَ - fa'ala
- ذُكِرَ - zukira
- يَذْهَبُ - yażhabu
- سُئِلَ - su'ila
- كَيْفَ - kaifa

C. Maddah

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

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
ا...ى	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
ي...	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
و...	Hammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla
رَمَى - ramā
قِيلَ - qīla

A. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1) Ta'marbutah hidup

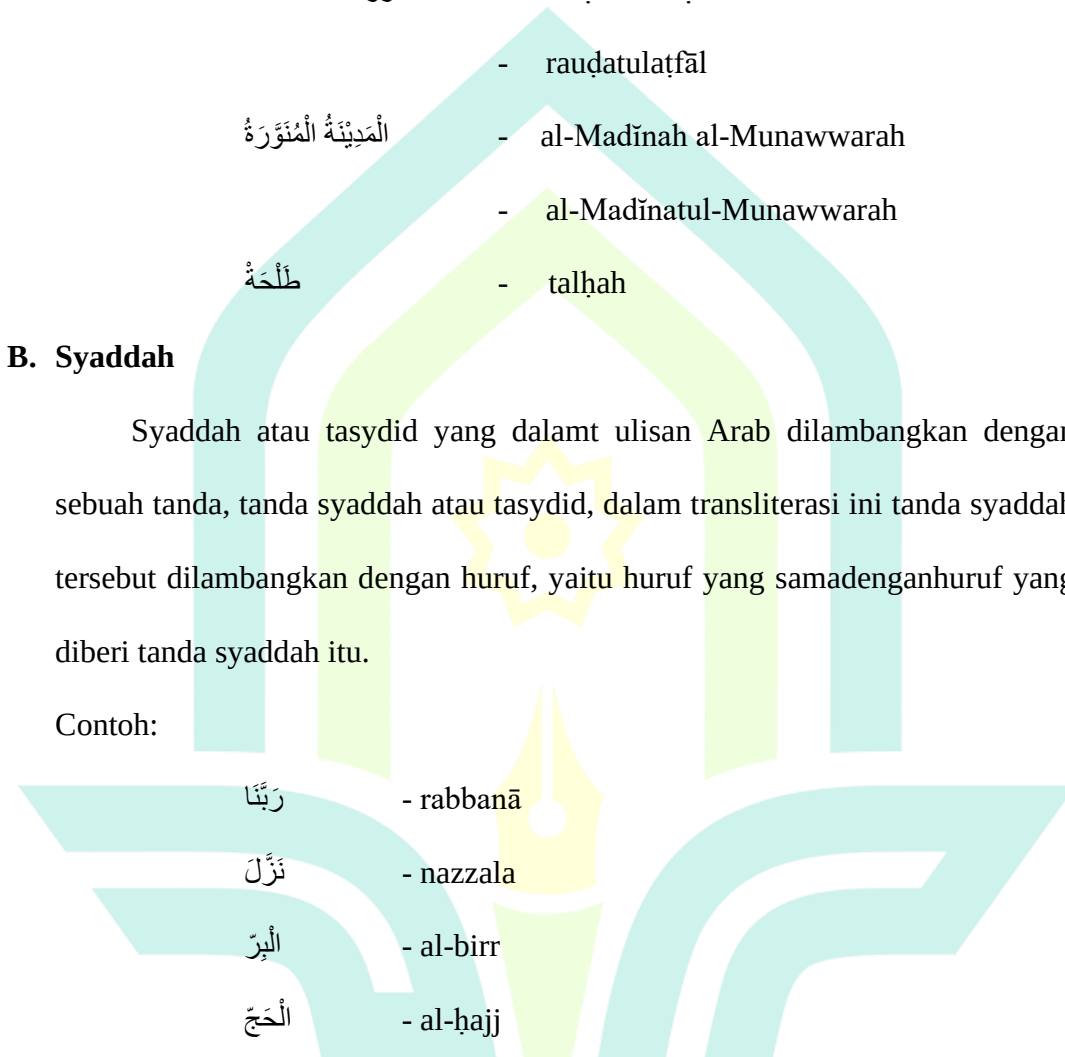
Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2) Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3) Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:



رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	- raudāh al-aṭfāl
	- raudatulatfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	- al-Madīnah al-Munawwarah
	- al-Madīnatul-Munawwarah
طَلْحَة	- talḥah

B. Syaddah

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

Contoh:

رَبَّنَا	- rabbanā
نَزَّلَ	- nazzala
الْبِرِّ	- al-birr
الْحَجِّ	- al-ḥajj

C. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

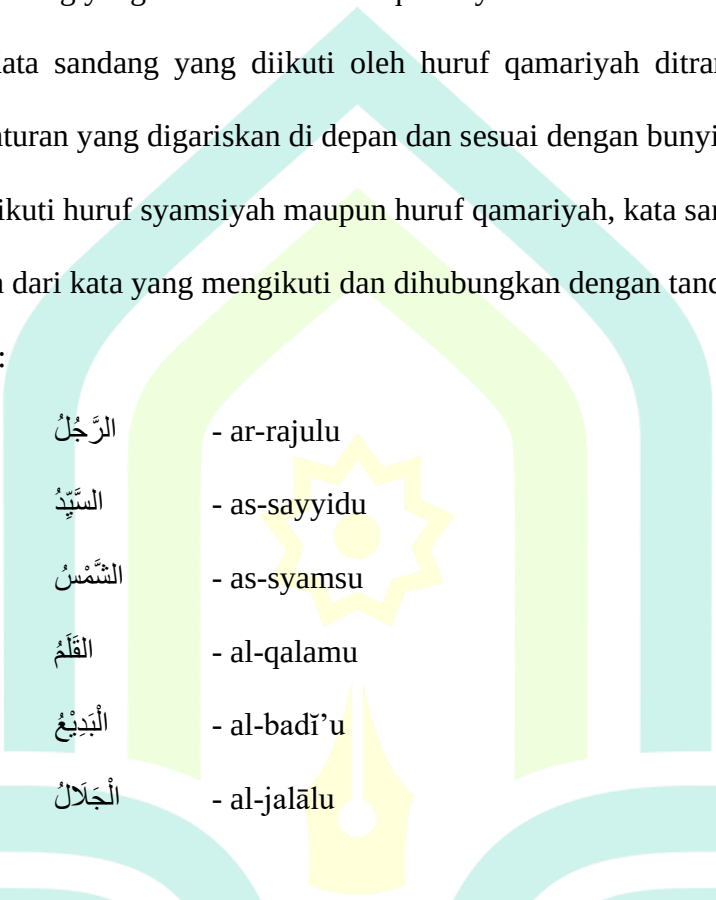
Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditranslite-rasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditranslite-rasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

3. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:



الرَّجُلُ	- ar-rajulu
السَّيِّدُ	- as-sayyidu
الشَّمْسُ	- as-syamsu
الْقَلَمُ	- al-qalamu
الْبَدِيعُ	- al-badī'u
الْجَلَالُ	- al-jalālu

D. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُونَ	- ta'khuẓūna
النَّوْءُ	- an-nau'

سَيِّئٌ	- syai'un
إِنَّ	- Ina
أُمِرْتُ	- umirtu
أَكَلَ	- akala

E. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

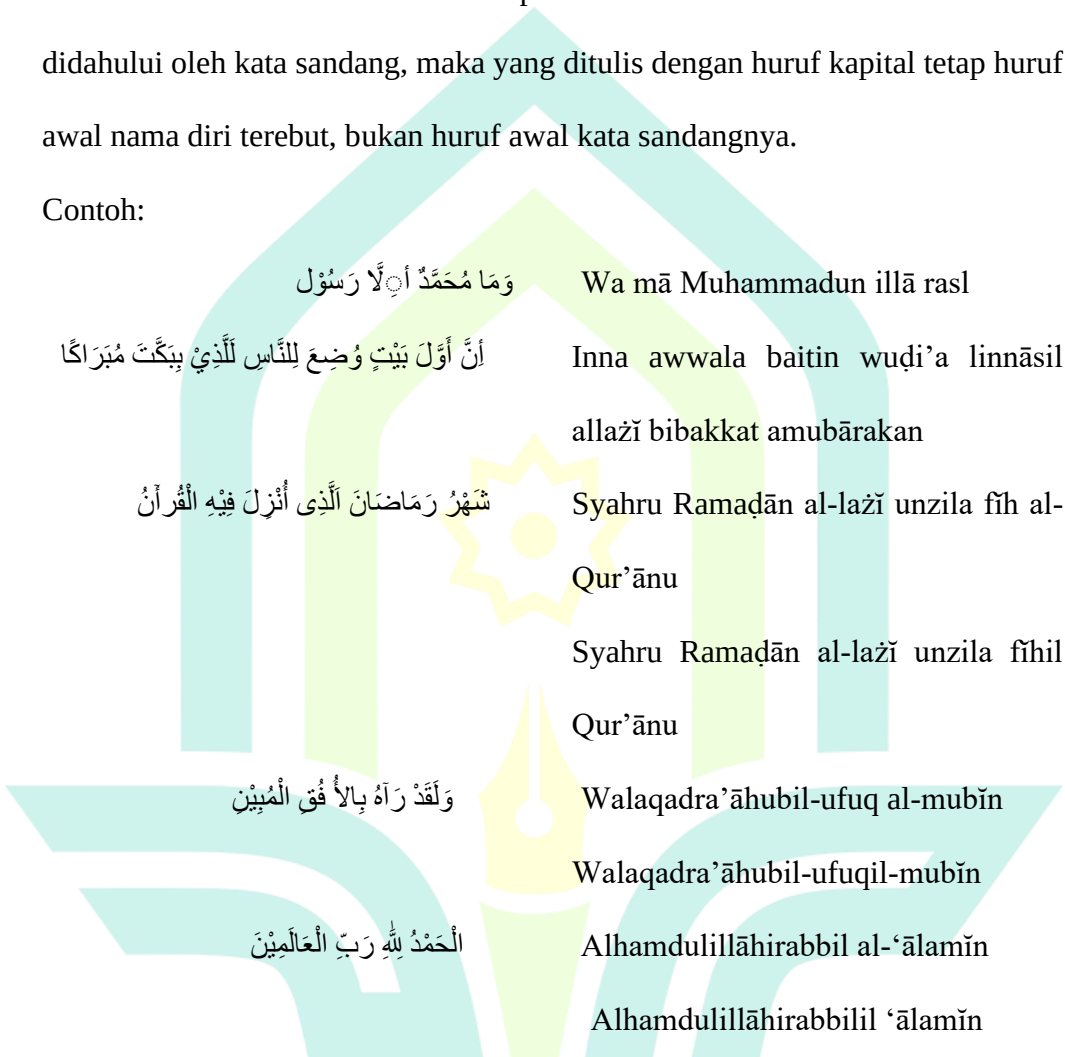
Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqīn
	Wainnallāhalahuwakhairrāziqīn
وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	Wa auf al-kaila wa-almīzān
	Wa auf al-kaila wal mīzān
إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلَ	Ibrāhīm al-Khalīl
	Ibrāhīmūl-Khalīl
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	Bismillāhimajrehāwamursahā
وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا	Walillāhi 'alan-nāsi hijju al-baiti
	manistaṭā'a ilaihi sabīla
	Walillāhi 'alan-nāsi hijjul-baiti
	manistaṭā'a ilaihi sabīlā

F. Huruf Kapital

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

Contoh:



وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	Wa mā Muhammadun illā rasl
أَنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا	Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsil allaẓi bibakkat amubārakan
شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ	Syahrū Ramaḍān al-laẓi unzila fih al- Qur'ānu
	Syahrū Ramaḍān al-laẓi unzila fihil Qur'ānu
وَلَقَدْ رَآهُ بِالأُفُقِ الْمُبِينِ	Walaqadra'āhubil-ufuq al-mubīn Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubīn
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	Alhamdulillāhirabbil al-'ālamīn Alhamdulillāhirabbilil 'ālamīn

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

Contoh:

نَصْرُ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ Naṣrunminallāhiwafathunqarīb

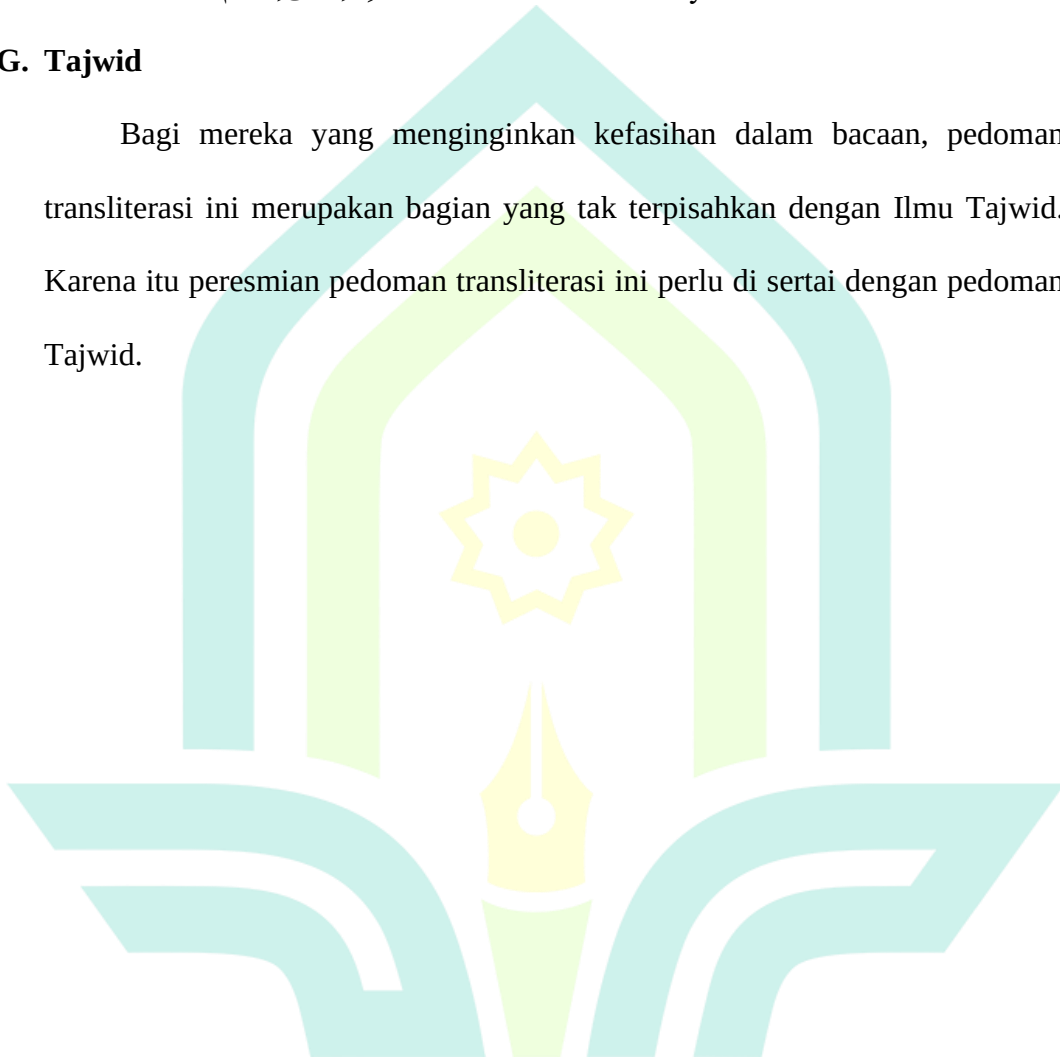
لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا Lillāhi al-amrujamī'an

Lillāhil-amrujamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ Wallāhabikullisyai'in 'alīm

G. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman Tajwid.



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengguna Internet Indonesia	1
Tabel 1. 2 Data Jumlah Rekening Nasabah	7
Tabel 2. 1 Telaah Pustaka	27
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 3. 2 Pemberian Skor	43
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	57
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili.....	58
Tabel 4. 6 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	58
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Fitur Layanan (X1)	59
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kemudahan (X2).....	61
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X3)	63
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4. 13 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4. 16 Hasil Uji Linearitas	71
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	72
Tabel 4. 18 Hasil Uji t.....	74
Tabel 4. 19 Hasil Uji f.....	76
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	76

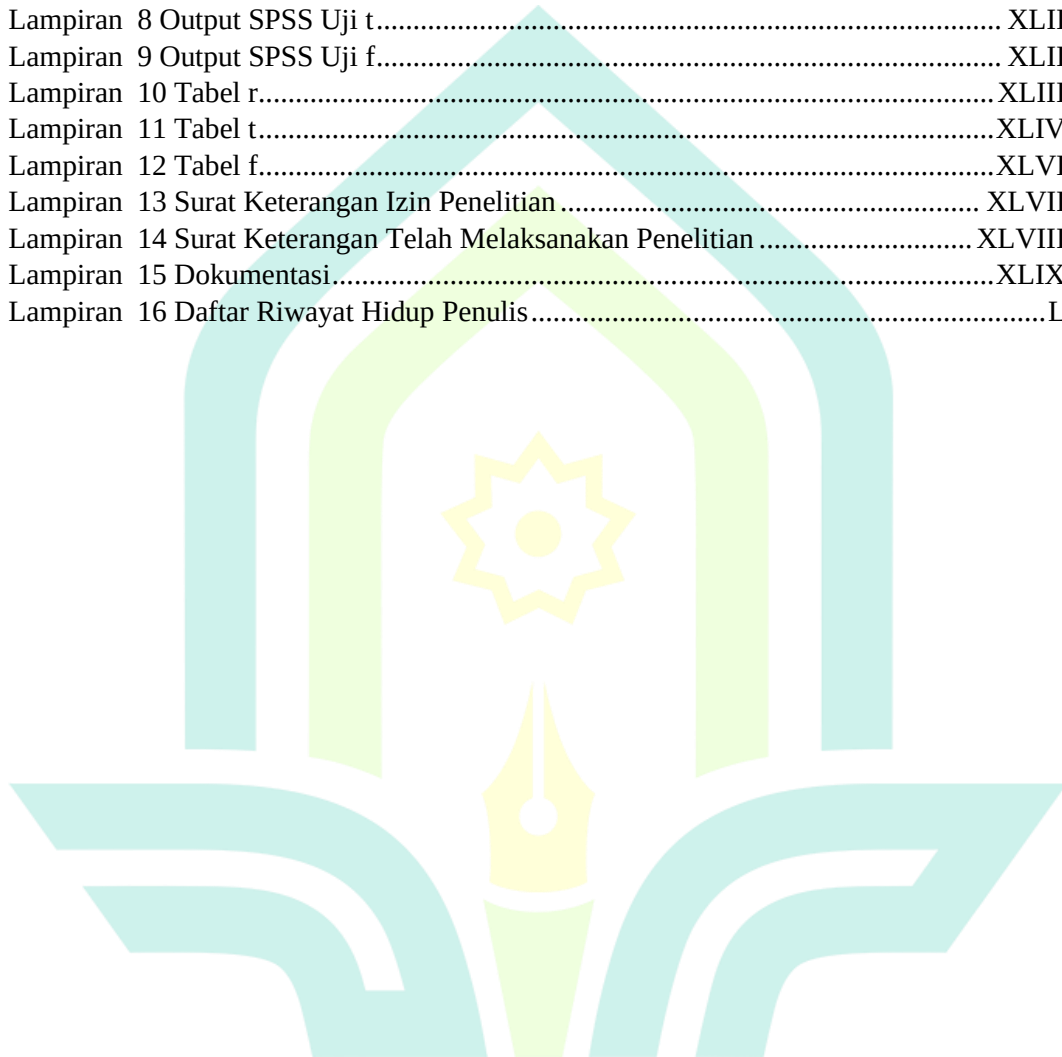
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Fitur Muamalat DIN	5
Gambar 2. 1 Skema Hubungan Antar Variabel Dalam TAM.....	14
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	31
Gambar 3. 1 Grafik Uji t	49
Gambar 3. 2 Grafik Uji f.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	II
Lampiran 2 Data Identitas Responden.....	X
Lampiran 3 Data Mentah Kuesioner.....	XVI
Lampiran 4 Output Succesive Interval.....	XXIV
Lampiran 5 Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	XXXIV
Lampiran 6 Output SPSS Uji Asumsi Klasik	XXXVIII
Lampiran 7 Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda	XLI
Lampiran 8 Output SPSS Uji t.....	XLII
Lampiran 9 Output SPSS Uji f.....	XLII
Lampiran 10 Tabel r.....	XLIII
Lampiran 11 Tabel t.....	XLIV
Lampiran 12 Tabel f.....	XLVI
Lampiran 13 Surat Keterangan Izin Penelitian	XLVII
Lampiran 14 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	XLVIII
Lampiran 15 Dokumentasi.....	XLIX
Lampiran 16 Daftar Riwayat Hidup Penulis.....	L



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekarang ini, teknologi informasi sangat fleksibel dan mempengaruhi semua aspek kehidupan manusia. Dengan perkembangan teknologi yang pesat, segala sesuatu dapat digunakan dengan mudah dan efektif. Secara spesifik, teknologi internet menawarkan manfaat dan kemudahan yang luas diberbagai bidang seperti informasi, keamanan, pendidikan dan budaya. Ketersediaan informasi yang mudah diakses secara elektronik telah mendorong perkembangan ilmu pengetahuan sesuai dengan kebutuhan manusia, tanpa ada batas ruang dan waktu. Berikut ini adalah data yang menunjukkan proyeksi teknologi masyarakat Indonesia dari tahun 2018 hingga tahun 2024.

Tabel 1. 1 Data Pengguna Internet Indonesia

No	Nama Data	Nilai (%)
1	2018	64,8
2	2020	73,7
3	2022	77,01
4	2023	78,19
5	2024	79,5

Sumber: databoks.katadata.co.id

Data di atas menunjukkan peningkatan tahunan yang sedikit dalam penggunaan internet di Indonesia. Pada tahun 2018, tingkat penetrasi

internet di Indonesia adalah 64,8%, dan akan meningkat menjadi 73,7% pada tahun 2022. Pandemi Covid-19 telah menghilangkan data survei pada tahun 2021. Menurut perbedaan gender, laki-laki memiliki tingkat penetrasi internet yang lebih tinggi yaitu 87,6% dan kontribusi penggunaan yang lebih besar yaitu 50,9%. Sementara itu, perempuan memiliki tingkat penetrasi internet yang lebih rendah yaitu 85,5% dan kontribusi yang lebih rendah yaitu 49,1%.

Kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan menjadikan alat-alat yang dulunya sederhana sekarang menjadi perangkat digital yang canggih. Kemajuan teknologi yang cepat ini telah dimanfaatkan oleh banyak perusahaan, terutama di sektor perbankan. Saat ini, bank telah beralih dari menyediakan layanan perbankan berbasis kertas ke layanan keuangan yang lebih canggih. Menurut Bharti (2016) menyatakan bahwa kemajuan dalam industri perbankan telah mempermudah nasabah untuk mendapatkan produk kapan dan dimana saja. Nasabah mengharapkan layanan yang nyata, mudah, dan cepat. Selain itu, nasabah juga akan berinteraksi dan melakukan transaksi dengan fasilitas yang mendukung. Oleh karena itu, sistem teknologi harus bisa memenuhi kebutuhan layanan perbankan yang efektif dan efisien.

Bank menyediakan layanan berbasis teknologi yang biasa disebut dengan *Self Service Technology* (SST). SST merupakan teknologi antarmuka pelanggan untuk melakukan transaksi secara mandiri, mirip dengan layanan yang biasanya diberikan secara langsung oleh karyawan

(Wijaya, 2020). Oleh karena itu, nasabah merasa puas bahwa kebutuhannya telah terpenuhi dengan baik sehingga menciptakan kenyamanan dan kepuasan dalam menggunakan layanan berbasis teknologi (Annisa, 2021).

Salah satu contoh dari *Self Service Technology* adalah *Automatic Teller Machine* (ATM) secara otomatis nasabah melakukan transaksi perbankan online menggunakan ATM setiap hari full tanpa datang ke bank. Nasabah menggunakan transaksi perbankan online dengan smartphone melalui *mobile banking* (Sari & Cristiana, 2021). *Mobile banking* yaitu penyedia layanan yang menyediakan berbagai macam layanan transaksi perbankan dengan menggunakan berbagai fitur yang tersedia pada perangkat *mobile (handphone)*. *Mobile banking* bisa diunduh dan diakses melalui aplikasi play store oleh nasabah. Selain memfasilitasi transaksi, *mobile banking* juga memiliki banyak fitur dan bisa diakses kapan dan dimana saja melalui berbagai perangkat untuk memudahkan transaksi (Amalia & Hastriana, 2022).

Kemajuan teknologi internet mengharuskan industri perbankan untuk meningkatkan fitur layanan dengan menambahkan berbagai inovasi fitur guna meningkatkan kepuasan nasabah. Budi Sasmiko, seorang nasabah Bank Muamalat Indonesia mengakui bahwa Muamalat DIN sangat efektif. Beberapa masalah terjadi saat aplikasi sedang digunakan mengalami transfer gagal dimana saldo sudah berkurang namun uang tidak sampai ke tujuan. Kondisi ini membuat nasabah takut untuk menggunakan *mobile*

banking. Apabila terdapat kesalahan apapun, nasabah perlu menghubungi *customer service* untuk memperbaiki akunnya.

Penilaian terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* dapat dilakukan melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Model ini mencakup aspek-aspek seperti fitur layanan, kemudahan, dan kepercayaan. Model ini juga berfokus pada penerimaan dan penggunaan sistem informasi oleh pengguna (Yani et al., 2018).

Menurut Ainscough dan Luckett dalam Pribadi (2019), salah satu elemen utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah fitur layanan. Menurut Agustina (2017) mengatakan bahwa fitur layanan merujuk pada bagaimana nasabah memandang layanan yang ditawarkan oleh internet banking bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan Muamalat DIN dengan berbagai fitur yang disediakan. Aplikasi Muamalat DIN menawarkan beragam fitur, termasuk membuka rekening online, bayar, beli, transfer, hijrah amal, jadwal sholat, dan lain-lain.

Menurut Malhortra et al dalam Mukaromah (2020), elemen kedua yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kemudahan. Kemudahan yaitu persepsi seseorang dalam menggunakan sistem tertentu dilakukan tanpa usaha yang signifikan. Kemudahan ini mencakup seberapa percaya bahwa penggunaan sistem dapat menghemat waktu dan tenaga (Ledesman, 2018). Aplikasi Muamalat DIN menyediakan berbagai fitur untuk memudahkan nasabah dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi. *Mobile banking* telah disediakan untuk digunakan nasabah pada

ponsel kapan saja. Dengan demikian, diharapkan nasabah akan merasakan kemudahan dalam bertransaksi melalui ponsel, bahkan hanya duduk di rumah dan dapat memenuhi kebutuhan transaksi nasabah (Setyaningsih, 2017).

Elemen ketiga yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kepercayaan. Kepercayaan berperan penting dalam menentukan apakah nasabah ingin melakukan transaksi online atau tidak. Salah satu alasan utama seseorang terus menggunakan produk dari sebuah bank adalah kepercayaan. Kepercayaan yang tinggi merupakan komponen penting dalam meningkatkan loyalitas konsumen. Alasannya, tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap suatu produk dapat meningkatkan minat nasabah melakukan transaksi dengan produk tersebut.



Gambar 1. 1 Fitur Muamalat DIN

Sumber: Website Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia memiliki *mobile banking* yang biasa disebut Muamalat DIN. Salah satu fitur inovatif dari Muamalat DIN yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat adalah pembukaan rekening online.

Saat ini, jumlah bank syariah di Indonesia yang menawarkan layanan pembukaan rekening melalui *mobile banking* lebih banyak dibandingkan dengan bank konvensional. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 12/PJOK/03/2018 bertanggung jawab untuk mengawasi penggunaan layanan perbankan digital oleh bank-bank komersial dan mengatur pembukaan rekening secara online baik bank syariah maupun bank konvensional.

Menurut Indria Wahyuni selaku *Branch Operational and Service Manager* yang dikutip dalam Irawan (2020), fitur pembukaan rekening online mulai diperkenalkan pada akhir tahun 2019 untuk menarik minat masyarakat dalam menggunakan layanan BSM. Tujuan dari fitur pembukaan rekening online adalah untuk mempermudah masyarakat yang tinggal jauh dari outlet perbankan syariah dan mempercepat proses bagi nasabah. Prosesnya hanya membutuhkan waktu sekitar 20 menit, dan tersedia 24 jam full sehingga nasabah tidak perlu khawatir waktu yang dibutuhkan.

Banyak fitur layanan yang tersedia di Muamalat DIN, Bank Muamalat sekarang masuk ke era superapp, kata Wahyu Avianto, Direktur Operasi dan Digital Bank Muamalat. Sejak diluncurkan pada November 2019, Muamalat DIN kini memiliki 198 fitur, total transaksi 56,7 juta dan volume transaksi Rp76,5 triliun hingga akhir tahun 2023. Bank Muamalat saat ini mempunyai fitur pembukaan rekening online yang dikenal dengan *customer on board* (Sayekti, 2024). Fitur digital ini dapat dilakukan secara

mandiri melalui layanan Muamalat DIN. Menurut sumber dari kontan.co.id, pembukaan rekening online melalui Muamalat DIN telah mencapai 350 rekening per hari.

Tabel 1. 2 Data Jumlah Rekening Nasabah

Wilayah	Tahun 2024 (Jan-Des)	Tahun 2025 (Jan-Juni)
Pekalongan	2.803 rekening	364 rekening
Batang	1.752 rekening	260 rekening
Pemalang	1.094 rekening	122 rekening
Tegal	2.624 rekening	177 rekening

Sumber: Data Jumlah Rekening Nasabah Bank Muamalat Indonesia

Perbedaan pembukaan rekening melalui fitur digital *customer on board* di Bank Muamalat Indonesia dengan bank lain yaitu Bank Muamalat Indonesia lebih unggul dalam pembukaan rekening haji, pengiriman kartu ATM bisa diantar ke rumah dan fitur biometrik dengan volume transaksi digital yang tinggi. Untuk perbedaan antara pembukaan rekening secara konvensional melalui layanan *customer service* dan pembukaan rekening digital melalui Muamalat DIN terletak pada proses awal. Pembukaan rekening digital, pengguna terlebih dahulu mengunduh aplikasi Muamalat DIN dari *Playstore*. Setelah mengunduh aplikasi, pengguna mengisi formulir melalui *mobile banking* untuk melakukan verifikasi yang melibatkan upload KTP, foto dengan KTP, tanda tangan, dan dokumen lainnya. Dengan demikian, memungkinkan masyarakat bisa membuka rekening secara online tanpa khawatir.

Pembukaan rekening melalui fitur digital *customer on board* di Bank Muamalat Indonesia perlu dikaji karena memiliki nilai strategis dan implikasi penting terhadap perkembangan layanan perbankan syariah

digital. Oleh karena itu, Bank Muamalat Indonesia mengharapkan dapat meningkatkan jumlah nasabah dan kepuasan nasabah, menambah daya tarik di mata masyarakat dan menjadi lebih kompetitif dibanding bank konvensional yang sudah memiliki fitur yang sama.

Menurut Jannah & Hastari (2023), dalam penelitiannya mengatakan bahwa fitur layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna m-banking BSI Se-Solaraya. Namun, berbeda dengan penelitiannya dari Dewi & Sanica (2023) dimana hasil penelitiannya mengatakan bahwa fitur layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan kata lain, nasabah mengungkapkan kepuasaannya terhadap karakteristik *mobile banking* BNI dan beberapa nasabah juga mengalami kebingungan pada fitur yang tersedia pada aplikasi tersebut.

Menurut Kamarudin et al., (2022), dalam penelitiannya mengatakan bahwa kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* di Kabupaten Mamuju. Namun, berbeda penelitiannya dari Erina (2021), mengatakan bahwa kemudahan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan hasil ini disebabkan oleh berbagai persepsi yang berbeda tentang kemudahan *mobile banking* yang dimiliki nasabah.

Menurut Syarifuddin (2021), dalam penelitiannya mengatakan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yaitu fasilitas *mobile banking* menjadi faktor utama yang mempermudah

akses transaksi. Namun, berbeda penelitiannya dari Meida et al. (2022), dalam risetnya mengatakan bahwa kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan kata lain, perubahan dalam tingkat kepercayaan pelanggan tidak berdampak pada perubahan tingkat kepuasan nasabah.

Berdasarkan analisis konteks masalah dan ketidaksamaan telaah pustaka, maka peneliti bermaksud mengkaji lebih lanjut mengenai *“Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pembukaan Rekening Melalui Fitur Digital Customer On Board (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan)”*.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan pembukaan rekening melalui Fitur Digital *Customer On Board* di Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap kepuasan pembukaan rekening melalui Fitur Digital *Customer On Board* di Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pembukaan rekening melalui Fitur Digital *Customer On Board* di Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan?
4. Bagaimana pengaruh fitur layanan, kemudahan, dan kepercayaan terhadap Kepuasan pembukaan rekening melalui Fitur Digital *Customer On Board* di Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan?

C. Pembatasan Masalah

Batasan permasalahan dilakukan guna penelitian yang sedang dikaji lebih mengerucut dan lebih difokuskan pada permasalahan yang ada. Berikut batasan masalah dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini meneliti fitur layanan, kemudahan dan kepercayaan sebagai variabel independen, serta kepuasan nasabah sebagai variabel dependen.
2. Menggunakan metode analisis regresi linier berganda.
3. Objektifnya adalah nasabah Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan.

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1) Meneliti pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan pembukaan rekening melalui Fitur Digital *Customer On Board* Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan.
- 2) Meneliti pengaruh kemudahan terhadap kepuasan pembukaan rekening melalui Fitur Digital *Customer On Board* Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan.
- 3) Meneliti pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pembukaan rekening melalui Fitur Digital *Customer On Board* Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan.

- 4) Meneliti pengaruh fitur layanan, kemudahan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pembukaan rekening melalui Fitur Digital *Customer On Board* Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan.

2. Manfaat Penelitian

Sesuai penjelasan peneliti mengenai tujuan penelitian, diharapkan penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

- 1) Menjelaskan pengaruh fitur layanan, kemudahan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pembukaan rekening melalui fitur digital *customer on board* di Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan.
- 2) Menjadi bahan pengambilan keputusan nasabah Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan.

b. Manfaat Praktis

- 1) Memberikan informasi apakah fitur layanan, kemudahan, dan kepercayaan terdapat pengaruh terhadap kepuasan pembukaan rekening melalui fitur digital *customer on board* di Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan.
- 2) Untuk peneliti, peneliti dapat memperdalam pemahaman mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pembukaan rekening melalui fitur digital *Customer On Board* di Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan.

- 3) Bagi akademik, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu, sehingga bisa menjadi referensi penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan informasi tentang penelitian yang sedang dipelajari oleh peneliti disusun dengan cara yang sudah ada sebelumnya.

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini menjelaskan latar belakang masalah yang menjadi fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat yang ingin dicapai, batasan masalah, serta sistematika pembahasan yang digunakan dalam penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini memuat landasan teori, telaah pustaka, dari penelitian sebelumnya, kerangka berfikir, serta hipotesis yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini berisi jenis penelitian yang digunakan, setting penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data dan metode analisis apa yang digunakan dalam studi ini.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan pemaparan mengenai data yang diperoleh, hasil dari proses analisis data, pembahasan mendalam, serta interpretasi terhadap hasil analisis yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bagian ini, penulis akan mengemukakan kesimpulannya dan mencoba menyampaikan saran yang dapat bermanfaat bagi masyarakat dan penulis selanjutnya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Variabel Fitur Layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pembukaan Rekening Melalui Fitur Digital *Customer On Board* di Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan (Y).
2. Variabel Kemudahan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pembukaan Rekening Melalui Fitur Digital *Customer On Board* di Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan (Y).
3. Variabel Kepercayaan (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pembukaan Rekening Melalui Fitur Digital *Customer On Board* di Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan (Y).
4. Variabel Fitur Layanan (X1), Kemudahan (X2), Kepercayaan (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pembukaan Rekening Melalui Fitur Digital *Customer On Board* di Bank Muamalat Indonesia KC Pekalongan (Y).

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian ini hanya meneliti tiga faktor utama yaitu fitur layanan, kemudahan dan kepercayaan, bisa saja ada beberapa faktor lain yang mungkin juga berpengaruh terhadap kepuasan pembukaan rekening melalui

fitur digital *customer on board* seperti kualitas layanan, harga atau keamanan data. Kedua, saat proses pengumpulan data, jawaban yang diperoleh dari responden melalui kuesioner tidak selalu mencerminkan pandangan yang sesungguhnya. Ini dapat dipengaruhi oleh variasi dalam pemahaman, persepsi, dan pola pikir, serta faktor seperti tingkat kejujuran saat mengisi kuesioner. Ketiga, penelitian ini mungkin hanya melibatkan responden dari wilayah tertentu sehingga belum tentu mewakili seluruh masyarakat Indonesia.

C. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Diharapkan dengan adanya model penelitian ini dapat menambah literatur riset ekonomi dibidang pemasaran mengenai perilaku nasabah dalam menggunakan digital perbankan syariah.

2. Implikasi Praktis

Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi Bank Muamalat Indonesia khususnya dalam peningkatan pembukaan rekening melalui fitur digital *customer on board*. Temuan ini bahwa variabel fitur layanan dan kemudahan berpengaruh signifikan. Ini menunjukkan bahwa pentingnya perbankan syariah dalam mengedepankan inovasi layanan yang efisien dan ramah pengguna untuk mendukung inklusi keuangan syariah.

D. Saran

Dari hasil temuan, interpretasi dan kesimpulan maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Variabel fitur layanan dan kemudahan dalam pembukaan rekening melalui fitur digital *customer on board* memiliki pengaruh yang signifikan. Ini menunjukkan bahwa Bank Muamalat Indonesia terus menguatkan fitur layanan digital dengan meningkatkan kecepatan akses dan menyediakan informasi produk syariah secara detail serta lebih fokus pada peningkatan kualitas layanan teknis.
2. Untuk penelitian selanjutnya terkait kepuasan nasabah, diharapkan dapat meneliti pada perusahaan Bank Muamalat Indonesia pada lingkup lain atau yang lebih luas, dan juga diharapkan dapat mengkaji komponen variabel lainnya dalam penelitian yang sejenis, mungkin variabel lain memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam pembukaan rekening melalui fitur digital *customer on board*, sehingga pengetahuan berkembang dan tentunya hal itu berguna untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, H. (2017). Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada Bank Syariah Mandiri). *Jurnal Manajemen Kinerja*, 3(1), 24–29.
- Almariah, N. (2019). *Pengaruh Layanan Go-Food, Harga Dan Jumlah Order Terhadap Omzet Bisnis Kuliner Di Kota Jambi*. UIN Sulthan Thaha Saifuddin.
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Islamic Sciences, Sumenep*, 1, 70–89.
- Angraini, N., Apriani, R., & Desiana, L. (2024). *Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang*. 5, 1–12.
- Annisa, S. (2021). *Pengaruh Layanan, Fasilitas, dan Self Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang*. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Astuti, Y. W., Agriyanto, R., & Turmuzi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 19(3), 134–158. <https://doi.org/10.14710/jspi.v19i3.134-158>
- Barnes, J. G., & Winardi, A. (2003). *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)* (Cet. 1). Yogyakarta Andi.
- Bharti, M. (2016). Journal of Internet Banking and Commerce Impact of Dimensions of Mobile Banking on User Satisfaction. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 21(1), 1–22. <http://www.icommercenral.com>
- Davis, F. D. (1986). A Technology Acceptance Model For Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory And Results. *Science*. <https://doi.org/10.1126/science.146.3652.1648>
- Dewi, C., & Sanica, I. G. (2023). *Peran Kepuasan dalam Memediasi Fitur Layanan dan Penerimaan Teknologi Mobile Banking BNI Terhadap Loyalitas Nasabah*. 7(2), 484–496. <https://doi.org/10.29408/jpek.v7i2.20299>
- Erina, N. (2021). *Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk*.
- Farokha, S., & Rivai, A. R. (2022). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Niat Menabung Pada Produk Tabungan Emas Pegadaian*. 4(3), 1323–1341.
- Fauzan, B., Karnowahadi, & Rustono. (2020). *The Influence of the Work Environment and Communication on Employee Performance of PT Pifi Indonesia Bandung*. 21(1), 181–188. <https://jurnal.polines.ac.id/index.php/admisi>
- Febriyani, D. (2018). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Beli Online Pada Mahasiswa UST Yogyakarta*

- Pengguna Zalora*. 1(11), 10–19.
- Fitri, A. N. (2023). *Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan Dan Kecepatan Layanan Pembukaan Rekening Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Menggunakan Aplikasi BSI Mobile*. UIN Antasari Banjarmasin.
- Husna, V. (2022). Pengaruh Layanan Food Delivery (Go-Food) Terhadap Penjualan Usaha Kuliner Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah (Studi Kasus Go-Food di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru). *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Repository*, 1–2. <http://repository.uin-suska.ac.id/62354/>
- Ilmiyah, K., & Krishermawan, I. (2020). *Pengaruh Ulasan Produk, Kemudahan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee Di Mojokerto*. 6(1), 31–42.
- Indonesia, B. M. (2025). *Sejarah Bank Muamalat Indonesia*. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/sejarah>
- Irawan, M. D. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online Melalui Mobile Banking Mandiri Syariah Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di Area Surabaya Kota*. Universitas Airlangga.
- Jannah, A. M., & Hastari, D. N. (2023). *Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Menggunakan M-banking Bsi Terhadap Kepuasan Nasabah*. 12, 100–109.
- Kamarudin, J., Nursiah, & Novianti, M. (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *FORECASTING: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 11–18. <https://stiemmamuju.e-journal.id/FJIIM/article/view/123%0Ahttps://stiemmamuju.e-journal.id/FJIIM/article/download/123/63>
- Kotler, P., & Kevin Lane, K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Ed. 13 ind). Jakarta : Erlangga.
- Ledesman, M. (2018). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Meida, F., Astuti, M., & Nastiti, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19. *Ikraith-Ekonomika*, 5(2), 157–166.
- Mukaromah, N. (2020). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang* (Issue 15540052) [UIN Maulana Malik Ibrahim Malang]. <http://etheses.uin-malang.ac.id/23394/>
- Mulyono. (2019). *Analisis Uji Asumsi Klasik*. <https://bbs.binus.ac.id>
- Nalim, Y., & Turmudi, S. (2012). *Statistika Deskriptif*. STAIN Pekalongan Press.
- Nasution, M. N. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* (M. S. Qadhafi (ed.); Ed. 2, cet). Bogor:Ghalia Indonesia.
- Natasya, N., & Yudhira, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride Di Gojek Pada Mahasiswa/I Fakultas

- Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 128–145. <https://doi.org/10.36490/jmdb.v2i1.769>
- Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analsis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1), 43–53. <https://doi.org/10.34312/jjom.v1i1.1742>
- Oktariani, F., Panorama, M., & Bayumi, R. (2024). Pengaruh Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 01(03), 618–626.
- Perdana, E. (2016). *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22*. Labkom Manajemen FE-UBB, Pangkalpinang, Bangka Belitung.
- Pramiswari, N. L. P. A. L., Gayatri, Suartana, I. W., & Sujana, I. K. (2022). The Interest of Village Credit Institution Customers to Use the LPD Mobile Application with Trust as a Moderating Variable. *International Journal of Social Science and Business*, 6(3), 357–363. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v6i3.49992>
- Pratama, P., Mismiwati, Y., Diem, M., & Junestrada, M. (2023). *Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Utama Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking M-DIN, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang*.
- Pratiwi, S., & Sofwan, A. (2022). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Risk dan Trust terhadap Minat Menggunakan Fintech ShopeePay. *Jurnal Rekognisi Akuntansi*, 6(2), 141–154. <https://journal.unisnu.ac.id/jra/article/view/jra.v6i2.434/259>
- Pribadi, A. (2019). *Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking* (Vol. 8, Issue 5).
- Putra, M. G., & Suwitho. (2023). Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Djajar Putra. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 8(11), 1–16.
- Rosita, S. C., & Rahmawan, G. (2022). *Analisis Minat Masyarakat Menggunakan Aplikasi Halo Doc Dimasa Pandemi Covid-19*. 2(1), *Jurnal Riset Ekonomi* 13–24.
- Sa'idah, A. F. (2023). *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Masa Pandemi (Studi Kasus Bank BRI Kantor Cabang Jember)*.
- Saputri, N. A. (2019). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen JNE Express Di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu*. UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sari, S. P., & Cristiana, S. (2021). Penerapan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Pada Masa Pandemi Berbasis Data Google Trends. *Seminar Nasional & Call for Paper*, 1, 698–706. <https://www.ojk.go.id>
- Sayekti, S. (2024). *Tembus Setengah Juta Pengguna Aktif, Muamalat DIN Terus*

- Tambah Fitur Baru*. Kontan.Co.Id. <https://amp.kontan.co.id/news/tembus-setengah-juta-pengguna-aktif-muamalat-din-terus-tambah-fitur-baru>
- Setyaningsih, E. D. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Word Of Mouth Melalui Minat Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Bank BNI. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 22(1), 14–25.
- Setyarko, Y. (2016). *Analisis Persepsi Harga, Promosi, Kualitas Layanan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Secara Online*. 5(2), 128–147.
- Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Suharlina, & Ferils, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. 2(2), 414–421. <https://doi.org/10.29264/jfor.v24i2.10857>
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia.
- Sumarwan, U. (2014). *Perilaku Konsumen:Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Suryanti, A. G. W. (2022). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Kota Gunung, Grobogan. In *Skripsi*.
- Syarifuddin, A. D. I. (2021). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar). *YUME : Journal of Management*, 4(1), 2021–2208. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.76>
- Wibisono, D. (2005). *Metode Penelitian & Analisis Data*. Jakarta : Salemba Medika.
- Wijaya, A. (2020). Implementasi Konsep Self-Service Technology (SST) Pada Model Bisnis Restoran. *Seminar Nasional Dinamika Informatika 2020 Univeristas PGRI Yogyakarta*, 63–66.
- Yani, E., Lestari, A. F., Amalia, H., & Puspita, A. (2018). Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan Technology Acceptance Model. *Jurnal Informatika*, 5(1), 34–42. <https://doi.org/10.31311/ji.v5i1.2717>
- Yunus, F. M. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk, Celebrity Endorser Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Skincare Pada Klinik Kecantikan MS Glow Bekasi*.