

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan bank syariah di Indonesia semakin cepat, hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya bertambah bank konvensional yang tertarik membuka unit usaha syariah, semakin banyaknya pendirian bank umum syariah dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah). Bank syariah adalah suatu perwujudan dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan *alternative* yang selain menyediakan jasa perbankan yang sehat, dan juga pastinya sesuai dengan syariat Islam.

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Prinsip syariah merupakan prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah (Vivin & Wahono, 2017).

Bank syariah merupakan istilah yang lebih dikenal sebagai *Islamic Banking* atau bisa disebut juga dengan *interest-free banking*. Istilah tersebut menggunakan kata *Islamic* tidak lepas dari kata usul sistem dari perbankan syariah itu sendiri. Bank syariah pada dasarnya berkembang sebagai suatu respons dari masyarakat ekonomi maupun praktisi perbankan Muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak guna menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai dan moral dan prinsip-prinsip syariah Islam. Yang terpenting adalah dengan pelarangan praktik riba, kegiatan *maisir* (spekulasi), dan *gharar* (ketidakjelasan).

Bank Muamalat Indonesia merupakan bank syariah pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya. Berdiri pada 1 November 1991, yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia. Pada awalnya perbankan syaria'ah belum mendapat perhatian yang optimal dari pemerintah, hal ini terlihat pada Undang-

Undang No.7 tahun 1992 yang belum menjelaskan adanya landasan hukum operasional perbankan syariah. Namun setelah adanya Undang-Undang baru yaitu Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, maka bank syariah semakin berkembang dan mulai dikenal oleh seluruh masyarakat di Indonesia.

Bank Muamalat cukup banyak memiliki produk pembiayaan yang bisa disalurkan kepada masyarakat luas. Produk pembiayaan yang ditawarkan cukup banyak dan bermacam-macam untuk memenuhi kebutuhan produksi ataupun kebutuhan konsumsi, seperti pembiayaan KPR Muamalat iB, iB Muamalat Pensiun, iB Muamalat Multiguna dan lain-lain.

Faktor yang dapat menunjang peningkatan profitabilitas dan pertumbuhan suatu perbankan adalah kepuasan nasabah. Saat ini perkembangan teknologi dan sistem informasi telah membantu dan menciptakan berbagai saluran elektronik untuk mendukung fasilitas perbankan demi memuaskan nasabah. Hampir semua bank-bank besar di Indonesia telah menerapkan informasi dan teknologi standar seperti halnya *on-line banking system*, *mobile banking* dan fasilitas ATM yang dapat diakses dengan mudah.

Dunia perbankan saat ini diramaikan oleh suatu fasilitas kemudahan dalam bertransaksi secara mobile, hal tersebut terjadi seiring tuntutan terhadap tersedianya kemudahan serta kesederhanaan tahap-tahap yang semakin lama semakin meningkat. Masyarakat semakin menuntut kepastian dan juga mulai tidak menjalankan suatu tahapan yang tidak menghabiskan banyak waktu tetapi telah mengikis sumber pendapatan seseorang (Harahap, 2021).

Teknologi informasi atau dalam bahasa aslinya *information technology* yaitu penjabaran dari teknologi baru. Hal ini dimaksudkan karena setiap berbicara mengenai teknologi informasi, maka menjadi pokok bahasa ialah perangkat yang menggunakan mesin mikro atau perangkat mini. Menurut Nuryanto (2012 : 1), dalam bukunya menyatakan bahwa bahwa teknologi informasi dapat dimaksudkan sebagai kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, pengelolaan, dan pemanfaatan suatu informasi. Selain menyangkut perangkat keras dan perangkat lunak, teknologi ini juga memperhatikan kepentingan manusia dalam pemanfaatannya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi yaitu sebuah perangkat yang berbasis teknologi seperti internet, dalam melakukan teknologi tersebut sangatlah terbantu untuk dimasa sekarang karena teknologi sekarang sangat nyaman, mudah digunakan, mudah dimanfaatkan, serta sangat membantu sekali.

Pada masa era globalisasi ini, banyaknya pengguna internet di Indonesia tentu saja tidak dipungkiri mendorong Negara lebih berkembang dan juga semakin maju. Internet sekarang ini menjadi media nomor satu di Indonesia untuk melakukan aktivitas transaksi dan bertukar informasi. Salah satu teknologi yang sangat berkembang ialah teknologi informasi, dimana yang dulu informasi sangat sulit untuk didapatkan namun sekarang dengan mudah bisa didapatkan oleh semua kalangan. Hal tersebut karena didukung dengan adanya *smartphone* masa sekarang. Gabungan antara *smartphone* kini dengan teknologi informasi atau biasa disebut dengan internet membuat setiap orang dapat mengakses informasi yang dibutuhkan kapanpun dan dimanapun.

Layanan *m-banking* bank Syariah yaitu pengembangan dari bentuk inovasi bank syariah sebelumnya *SMS banking* dan *internet banking*. Jenis-jenis layanan perbankan Syariah yang terdapat pada *mbanking* relatif sama dengan *internet banking* seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran, pembelian, dan layanan lainnya. Layanan *m-banking* digunakan dengan perangkat *smartphone* berbasis android. (Yusmad:2018).

Berikut ini data pengguna *m-banking* di Bank Muamalat KCP Barabai:

Tabel 1.1

Jumlah Pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)

Periode	Nasabah
September 2022	25
Oktober 2022	43
November 2022	51
Desember 2022	64

Sumber : Data Pengguna Muamalat DIN BMI KCP Barabai

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah nasabah pengguna Muamalat DIN di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai terus

mengalami peningkatan, bisa dilihat untuk setiap bulannya mengalami peningkatan. Terjadinya peningkatan jumlah nasabah setiap bulannya menandakan bahwa semakin banyak nasabah yang ditawarkan oleh bank untuk melakukan menggunakan Muamalat DIN tersebut, karena penggunaan Muamalat DIN sangat membantu sekali terhadap nasabah dalam bertransaksi secara *online*.

Perkembangan perbankan syariah yang begitu pesat di Indonesia patut diapresiasi. Adanya kesadaran masyarakat untuk menjalankan ajaran Islam yang lebih baik, semakin banyak masyarakat menggunakan bank syariah untuk mendeposit dana, berinvestasi maupun untuk membiayai usaha. (Andrianto:2019) Dari sini peneliti memilih Bank Muamalat sebagai objek penelitian karena Bank Muamalat merupakan bank syariah pertama yang berdiri di Indonesia dan juga Bank Muamalat mampu bersaing dengan bank syariah yang lain yang ada di Indonesia.

Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan dilihat dari jumlah data nasabah yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai.

Tabel 1.2

Jumlah Data Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai

Tahun	Nasabah
2018	530
2019	1.340
2020	1.750

Sumber : Data Nasabah BMI KCP Barabai

Pada data tabel diatas menyebutkan bahwa jumlah nasabah yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai pada tahun 2018 dengan jumlah nasabah sebanyak 530, tahun 2019 sebanyak 1.340, dan tahun 2020 sebanyak 1.750.

Seiring dengan perkembangan zaman, pentingnya suatu teknologi informasi dalam dunia bisnis tidak diragukan lagi. Banyak sekali perusahaan yang ingin mengubah perusahaannya menjadi perusahaan pembangkit bisnis global dengan cara berinvestasi besar dalam *e-business*, *e-commerce*, dan usaha teknologi informasi lainnya. Oleh karenanya tantangan terbesar bagi para manajer dan praktisi bisnis saat ini yaitu bagaimana seseorang dapat mengelola teknologi

informasi yang mendukung proses bisnis yang modern. Perkembangan teknologi informasi yang pesat menyebabkan muncul berbagai aplikasi bisnis berbasis internet. Aplikasi tersebut yang banyak mendapat perhatian adalah *Internet Banking* atau *E-Banking* karena industri perbankan tengah berlomba dalam penggunaan teknologi yang dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi dimanapun berada tanpa harus mengantri. Sejak perkembangan internet pada pertengahan tahun 1990, istilah *Internet Banking* mulai dikenal public dalam transaksi perbankan menggunakan internet. (Muhammad , 2014).

Kemudahan penggunaan dapat mengurangi seperti waktu ataupun tenaga seseorang dalam mempelajari sistem atau teknologi sebab system teknologi tersebut mudah dipahami. Intensitas penggunaan serta hubungan antar pengguna (*user*) dengan sistem dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang sering digunakan menunjukkan sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan serta digunakan oleh penggunanya. Kemudahan dapat mendorong seseorang dalam menerima penggunaan sebuah system dengan lancar dan mudah kegiatan perbankan. Efisien dan efektif suatu nasabah dalam melakukan berbagai transaksi non tunai menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) tidak akan berjalan jika tidak didukung oleh telepon seluler dan internet. Setiap orang yang mempunyai ponsel dapat menggunakan fasilitas ini dalam bertransaksi dimana dan kapan saja dengan mudah (Saptawati, 2018).

Seiring dengan berkembangnya persaingan dalam dunia perbankan syariah, tentu saja Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai harus memiliki beberapa cara untuk dapat terus mengejar kesejahteraan dan mencari keuntungan yang akan terus meningkat. Salah satunya ialah dengan cara membangun loyalitas nasabah, loyalitas dimaksudkan sebagai kesetiaan, kepatuhan dan ketaatan (Tjiptono:2011). Loyalitas perlu dilakukan karena seorang yang loyal akan menjadi asset yang sangat bernilai bagi bank.

Pada 14 November 2019, Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai meresmikan sebuah aplikasi *Mobile Banking* dengan diberi nama Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai berlokasi di Jl.

Brigjen H. Hasan Basri, Barabai Selatan, Barabai, Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai beberapa masyarakat kurang mengetahui tentang *Mobile Banking*, sehingga beberapa nasabah yang terdahulu, kurang mengetahui informasi mengenai aplikasi tersebut.

Dalam konteks kepuasan nasabah, interaksi antara pihak perbankan dengan nasabah, Allah berfirman dalam Qur'an Surah Ali-Imran Ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (pihak perbankan) agar berlemah lembut (memuaskan kepada objek dakwah (nasabah) sebagaimana firman Allah SWT:

لَا تَقْضُوا الْقَلْبَ غَلِيظًا فَظًّا كُنْتُمْ وَلَوْ ۖ لَهُمْ لِنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فَبِمَا
فَإِذَا ۖ الْأَمْرِ فِي وَشَاوَرَهُمْ لَهُمْ وَاسْتَعْفَرَ عَنْهُمْ فَاعْفُ ۖ حَوْلِكَ مِنْ
الْمُتَوَكِّلِينَ يُحِبُّ اللَّهُ إِنَّ ۖ اللَّهُ عَلَىٰ فَتَوَكَّلَنَّ عَزَمْتَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”(Kemenag RI, 2010, Quran Terjemahan, Hlm. 71)

Dalam penelitian ini penulis memilih PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Barabai sebagai objek penelitian karena bank syariah pertama di Indonesia dan juga Bank Muamalat mampu bersaing dengan bank syariah lainnya di Indonesia serta bank tersebut beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah. Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan bahwa nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* atau bisa disebut Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di Bank Muamalat KCP Barabai, karena *mobile banking* atau Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) ini merupakan salah satu produk perbankan syariah yang termasuk dalam salah satu strategi pemasaran bank. Bank menggunakan layanan *mobile banking* atau Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) gunanya dalam memberikan nasabah mudah dalam bertransaksi. Nasabah menginginkan suatu layanan yang praktis dan cepat. Dengan hadirnya

fitur dalam *mobile banking* dapat membantu nasabah dalam bertransaksi kapan dan dimanapun tanpa harus datang ke bank.

Dari deskripsi diatas, perlu diketahui bahwa penelitian ini akan menganalisis pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi dengan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Barabai dan hasilnya akan menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Barabai. Maka dari itu untuk mengetahui dari hasil tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEMUDAHAN APLIKASI MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KCP BARABAI”**.

B. Rumusan Masalah

Adapun secara spesifik rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini yakni, apakah suatu kemudahan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di Bank Muamalat KCP Barabai?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di Bank Muamalat KCP Barabai.

D. Kegunaan Penelitian

Secara ringkas manfaat atau kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bagi bank, penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat mengenai kepuasan dalam aplikasi menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) sehingga dapat menjadi bahan dalam upaya meningkatkan pemasaran.
2. Bagi nasabah, penelitian ini diharapkan bisa memberikan kemudahan dan kepuasan dalam aplikasi menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) dan dapat mengetahui kegunaan dan fungsi tersebut. Oleh karena

itu dapat dimanfaatkan dan sangat membantu di kehidupan sehari-hari untuk mendapatkan kepuasan dalam bertransaksi non tunai.

3. Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan sebagai acuan dalam memberikan kontribusi serta menambah pengetahuan atau referensi kemudahan penggunaan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*).

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam mengartikan judul yang telah diteliti dan kekeliruan dalam memahami tujuan penelitian ini, maka perlu definisi operasional agar penelitian ini lebih terarah maka peneliti mendefinisikan beberapa istilah, antara lain:

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2015). Pengaruh adalah suatu daya ataupun kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik orang atau benda dan juga segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi yang ada disekitarnya. Sehingga pengaruh yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu seberapa banyak memberikan perubahan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi non tunai seperti Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*).
2. Kemudahan adalah usaha untuk mengetahui sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan secara efisien, efektif, dan pengguna menjadi lebih puas ketika menggunakan produk tersebut (Chusnas & Indriana, 2020).
3. Aplikasi bisa diartikan ketika seseorang telah memahami objek yang dimaksud bisa menggunakan atau mengaplikasikan suatu prinsip yang diketahui pada situasi yang lain (Notoatmojo, 2010).
4. Kepuasan nasabah adalah perasaan pelanggan saat menerima dan setelah merasakan pelayanan bank (Mustafa & Siyanto, 2015). Sehingga nasabah akan memiliki apa yang diharapkan konsumen.
5. Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) adalah sebuah aplikasi layanan mobile banking Bank Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunanya baik Nasabah ataupun non Nasabah.

Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) dilengkapi dengan keamanan yang lebih tinggi untuk menjaga keamanan data Nasabah.

F. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang peneliti rasa sangat relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ferawati, Abdul Latif (2021), Judul: Analisis Kepuasan Nasabah Pada Sistem ATM Studi Komparasi Antara Bank Muamalat dan Bank Rakyat Indonesia Kota Gorontalo, Metode Penelitian Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap masing-masing bank baik Bank Muamalat maupun BRI memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing, tergantung dari kenyamanan nasabah itu sendiri dalam bertransaksi proses di ATM. Selanjutnya, masalah yang dialami oleh pelanggan ini harus menjadi perhatian serius bagi BRI dan Bank Muamalat untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka, sehingga nasabah tidak beralih ke bank lain.
2. Nur BektI Iman Sari Winahyu (2021), Judul: Pengaruh Kenyamanan, Kemudahan Transaksi, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Untuk Pengguna Muamalat DIN Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Variabel kemudahan transaksi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Variabel kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Variabel kepuasan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, dan secara bersamaan/simultan.

Tabel 1. 3
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Baiq Hilwiyatul Ahla, 2022 dengan judul penelitian “Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bni Syariah KCP Rajabasa)”	Persamaan pada penelitian ini yakni sama-sama menganalisis pengaruh kemudahan dalam variabel nya terhadap aplikasi mobile banking	Perbedaan pada penelitian ini terletak pada
2	Ferawati Abdul Latif, 2021 judul penelitian “Analisis Kepuasan Nasabah Pada Sistem ATM Studi Komparasi Antara Bank Muamalat dan Bank Rakyat Indonesia Kota Gorontalo”.	Persamaannya menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap masing-masing bank	Yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini adalah sistem bank menggunakan ATM pada Bank BRI dan Bank Muamalat
3	Melfi Adela, 2020 judul penelitian “Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP	Persamaannya yakni, menganalisis pengaruh layanan aplikasi mobile banking terhadap	Perbedaan dalam penelitian ini terdapat pada metode analisis yang digunakan, dan perbedaan

	Rajabasa)”	kepuasan nasabah	subjek bank penelitian
4	Nur Bekti Iman Sari Winahyu, 2001 judul penelitian “Pengaruh Kenyamanan, Kemudahan Transaksi, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Untuk Pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar”.	Persamaannya menunjukkan kepuasan pada pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia	Perbedaannya pada metode penelitian. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif

G. Kerangka Pikiran

Kerangka pikiran adalah konsep tentang bagaimana teori berhubungan dengan beberapa faktor yang telah dianalisis sebagai masalah utama. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini berjudul “Pengaruh Kemudahan Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat KCP Barabai” sebagai berikut:

Gambar 1. 1
Kerangka Berpikir



Keterangan :



: pengaruh secara langsung

Kerangka pemikiran diatas menjelaskan bahwa peneliti menggunakan variabel independennya adalah kemudahan aplikasi Muamalat DIN (*Digital*

Islamic Network) yang disebut dengan (X) sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan nasabah (Y).

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah di penelitian, yang mana rumusan masalah penelitian telah ditetapkan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Sementara itu, karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori yang valid, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2016).

H_{a1} = Ada pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah dalam aplikasi menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di Bank Muamalat KCP Barabai.

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi tentang uraian singkat mengenai isi bab demi bab yang akan ditulis dalam penelitian ini.

Bab I adalah pendahuluan. Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, hipotesis penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II adalah landasan teori. Pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan pembahasan penelitian, yaitu teori tentang kepuasan nasabah, kualitas pelayanan, kemudahan transaksi, *mobile banking*, perbankan syariah, dimensi kepuasan, faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan, indikator kemudahan nasabah, atribut-atribut pembentuk kepuasan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, fungsi dan peran bank syariah serta perbedaan bank syariah dengan konvensional.

Bab III adalah metode penelitian. Pada bab ini disajikan informasi mengenai penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, skala pengukuran, metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

Bab IV adalah penyajian data dan analisis. Pada bab ini disajikan hasil penelitian yang telah dilakukan berupa pengaruh terhadap kepuasan dan

kemudahan nasabah pada aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di Bank Muamalat KCP Barabai.

Bab V adalah penutup. Dalam bab ini mengungkapkan kesimpulan, dan saran atas dasar penelitian.