

## **BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

### **A. Penyajian Data**

#### **1. Gambaran Umum Bank Muamalat**

##### **a. Sejarah Bank Muamalat**

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (“Bank Muamalat Indonesia”) memulai perjalanannya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi’us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan

merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui *Malaysia Electronic Payment* (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islami, modern dan profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia *Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui dana pensiun lembaga keuangan, dan baitul maal muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and*

*Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*.”(“Bank Muamalat Indonesia” t.t.)

**b. Visi dan Misi**

1) Visi

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

2) Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi

kepada

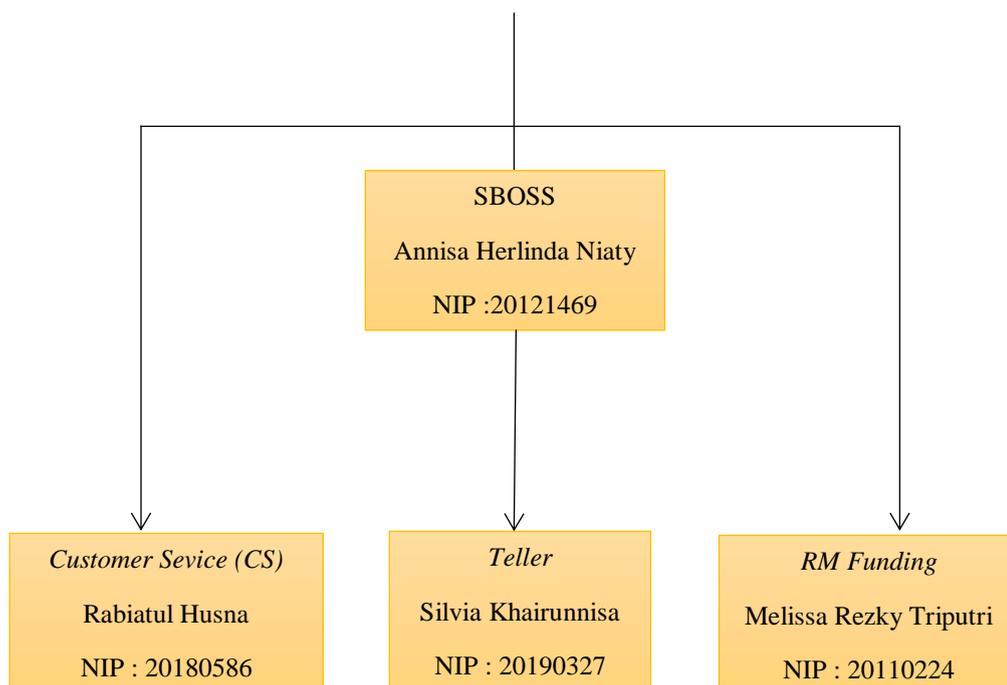
*Sub Branch Manager*

Rinta Riani Utami

NIP : 20160523

yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai seluruh pemangku kepentingan.

**c. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Barabai**



1) *Sub Branch Manager*

a) Tujuan Utama

Memimpin dan bertanggung jawab terhadap pencapaian kinerja dan pengelolaan bisnis, serta segala aktivitas kegiatan operasional kantor cabang pembantu (Sub Branch), terutama dalam hal kegiatan sales, dan operasional, sehingga dapat mencapai target sesuai dengan kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan, dalam rangka memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi Bank Muamalat Indonesia.

b) Tanggung Jawab Utama

- (1) Memimpin dan bertanggung jawab terhadap pencapaian kinerja dan pengelolaan bisnis, serta segala aktivitas kegiatan operasional kantor Cabang Pembantu (Sub Branch), terutama dalam sales dan operasional, sehingga dapat mencapai target sesuai dengan kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi Bank Muamalat Indonesia.
- (2) Memastikan tercapainya target bisnis kantor cabang pembantu (sub Branch) sesuai dengan rencana dan strategi yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi Bank Muamalat Indonesia.
- (3) Melakukan cost control atas semua biaya operasi dan administrasi dikantor cabang pembantu (Sub Branch) agar dapat efisiensi dan efektif, sehingga akan memberikan keuntungan yang maksimal untuk Kantor Cabang sesuai dengan target laba yang telah ditetapkan.
- (4) Melakukan pengawasan terhadap kegiatan operasional (penjualan, pelayanan dan operasional) dikantor cabang pembantu (sub branch) guna memastikan bahwa semua system dan prosedur telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

## 2) *Sub Branch Operation Service Supervisor*

### a) Tujuan Jabatan

Mensupervisi, menkoordinir dan memonitor serta mengarahkan seluruh kegiatan operasional cabang dalam rangka memastikan pelaksanaan operasional Branch telah berjalan dengan baik sesuai peraturan dan prosedur yang telah digariskan oleh perusahaan maupun Bank Indonesia.

### b) Tanggung Jawab Utama

- (1) Mensupervisi, mengkoordinir dan memonitor terhadap bidang operasional, *branch/ATM Appearance* Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas dan *Mobile Branch* dalam rangka menjamin pelaksanaan operasional telah berjalan sesuai dengan kebijakan, pedoman dan prosedur yang berlaku guna meminimalisir resiko operasional yang dapat menyebabkan kerugian serta dalam rangka mempertahankan SLA yang sudah ditetapkan.
- (2) Mengkoordinir dan memonitoring tindak lanjut atas prinsip pengenalan nasabah (*Know Your Customer*) dan Anti Pencucian Uang (APU-PPT) sebagai *Customer Identification Officer* sesuai dengan ketentuan, kebijaksanaan dan prosedur yang berlaku guna mengenal nasabah dengan baik.
- (3) Melakukan pengawasan likuiditas dan pengendalian atas biaya-biaya operasional sesuai dengan ketentuan dan anggaran yang ditetapkan dalam rangka pencapaian target perusahaan.
- (4) Melakukan koordinasi dan permintaan *approval* kepada *Region Operations Manager* terkait issue operasional, persetujuan reversal, *user ID*, cuti, pengajuan mutasi dan rekrutmen karyawan dalam rangka mitigasi risiko dan kelancaran operasional.
- (5) Melaksanakan fungsi control, tindak lanjut dan eskalasi yang efektif terhadap standarisasi layanan yang terdiri dari 5 aspek yaitu: *tangible, process, people, product & service* dan

system dalam rangka menjaga service level yang ditetapkan termasuk *Branch/Atm Appearance*.

- (6) Melakukan *approval* transaksi terhadap seluruh kegiatan operasional perbankan dibawah supervisinya.
- (7) Menjadi *alternate Branch Operation Manager* saat cuti dimana tidak ada *Operation Officer*, dan petugas *frontliner* yang berhalangan hadir di Kantor Cabang Pembantu atau Kantor Kas.
- (8) Memastikan akurasi data laporan keuangan cabang dibawah supervisinya melalui pembuatan *proofsheet* bulan.

### 3) *Teller*

#### a) Tujuan Jabatan

Melayani nasabah dalam bertransaksi baik penarikan, setoran, pemindah bukuan, transfer antar bank baik secara tunai dan non tunai serta melakukan *cash management* terhadap ketersediaan uang tunai pada *vault* dan ATM guna mendukung kelancaran operasional bisnis dan pelayanan prima kepada nasabah.

#### b) Tanggung Jawab Utama

- (1) Melakukan pembukuan transaksi baik penarikan, setoran, pemindah bukuan, transfer antar bank baik secara tunai dan non tunai, biaya *petty cash*, biaya layanan nasabah dan layanan perbankan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (2) Melakukan *cash management* terhadap ketersediaan uang tunai di kas *teller*, *vault* dan ATM.
- (3) Memastikan kesesuaian antara tiket-tiket transaksi dan sistem sudah diproses dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (4) Memastikan semua perlengkapan *Teller* berfungsi dengan baik agar tidak ada kendala dalam pelayanan terhadap nasabah.

- (5) Menjaga penampilan fisik dan area kerja (meja teller, baju, ID Card) sesuai dengan standar yang berlaku.
- (6) Menghitung, memverifikasi dan mengidentifikasi uang, slip dan tanda tangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar meminimalisir risiko operasional.
- (7) Menjalankan fungsi petugas *frontliners* lainnya sebagai alternate saat petugas *frontliner* lainnya berhalangan hadir di kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas atau *Mobile Branch*.

#### 4) *Customer Service*

##### a) Tujuan Jabatan

Melakukan penawaran produk kepada nasabah serta memberikan pelayanan yang excellent dan melakukan pengadministrasian, pendokumentasian dan kegiatan yang berkaitan dengan transaksi pelayanan kepada nasabah.

##### b) Tanggung Jawab Utama

- (1) Mengenalkan dan menawarkan produk-produk Bank Muamalat kepada nasabah dengan baik dan benar guna memberikan pelayanan yang *excellent*.
- (2) Memastikan seluruh hak dan kewajiban nasabah atas produk Bank Muamalat yang dipilih, telah diketahui dan dipahami oleh nasabah dengan baik dan benar guna meminimalisir komplain.
- (3) Menerima hingga menyelesaikan (baik secara mandiri maupun melalui koordinasi dengan unit kerja lainnya) atas seluruh keluhan/pengaduan nasabah dengan baik dan benar, termasuk didalamnya pengadministrasian dokumentasinya.
- (4) Mengelola dan mengadministrasikan seluruh aktivitas pembukaan, penutupan rekening, manajemen kartu ATM dan penyimpanan dokumen dalam tempat terkunci dan

aman serta menjalankan permintaan nasabah sesuai SLA yang sudah ditetapkan.

- (5) Mengelola dan mengadministrasikan seluruh aktivitas yang berkaitan dengan penerimaan BPIH oleh nasabah calon haji termasuk pelimpahannya, dengan baik dan benar-benar guna minimalisir komplain.
- (6) Menjalankan ketentuan tentang *Know Your Customer* (KYC), pengkinian data nasabah, complain tracking dan hal-hal lainnya yang berkaitan dengan prudential banking agar dapat terlaksana dengan baik dan benar.
- (7) Menjalankan fungsi petugas *frontliner* lainnya sebagai alternate saat petugas *frontliners* lainnya berhalangan hadir di kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas atau Mobile Branch dan apabila diperlukan, customer service dapat menjadi petugas pemegang kunci tombak untuk lemari uang/brankas dan ATM serta melakukan dual control atas transaksi teller.

#### 5) RM *Funding*

##### a) Tujuan Jabatan

Menjalankan aktifitas pencapaian target bisnis produk *funding* di Kantor Cabang dengan mengacu pada prosedur yang berlaku, guna memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi Bank Muamalat Indonesia.

##### b) Tanggung Jawab Utama

- (1) Menjalankan aktifitas pencapaian target bisnis produk *funding* di Kantor Cabang dengan mengacu pada prosedur yang berlaku, guna memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi Bank Muamalat Indonesia.
- (2) Menjalankan proses penjualan produk *funding* kepada calon nasabah atau nasabah existing baik berupa kunjungan maupun melalui telepon, seperti tabungan, deposito, Giro,

bancassurance, wealth management, e-channel, mobile banking dan porsi haji regular, guna penambahan nasabah *funding* baru di Kantor Cabang.

- (3) Memproses pengajuan nasabah produk *funding* dengan mengacu pada prosedur yang berlaku, guna mendukung pertumbuhan pencapaian bisnis *funding* di Kantor Cabang
- (4) Membina relasi dan memberikan pelayanan yang baik dengan nasabah produk *funding* dibawah tanggungjawabnya, untuk menjaga *customer loyalty* dan membuka peluang mendapatkan referensi calon nasabah.
- (5) Mencatat setiap aktifitas pencapaian target bisnis *funding* yang dijalankannya, pada sistem dan prosedur yang berlaku, guna mendukung pencapaian dan pertumbuhan bisnis *funding* di Kantor Cabang.

## **2. Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat KCP Barabai**

Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) adalah aplikasi layanan *mobile banking* Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunanya. Dalam aktivasi aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) nasabah bisa datang ke bank Muamalat KCP Barabai, untuk aktivasinya akan dipandu oleh *Customer Service*, atau apabila yang ingin melakukan aktivasi banyak nasabah maka bisa menghubungi pihak bank muamalat KCP Barabai dan perwakilan dari pihak Bank Muamalat KCP Barabai akan datang ke instansi untuk membantu para nasabah mengaktifkan aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN).

Adapun langkah-langkah untuk aktifasi aplikasi DIN adalah sebagai berikut:

- a. Langkah pertama kita bisa mendownload aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) melalui *Google Play* untuk pengguna *Android* dan melalui *App Store* untuk pengguna *iPhone*.

- b. Langkah selanjutnya kita klik pilihan daftar lalu masukkan nomor rekening, PIN ATM, Nomor ponsel yang sudah terdaftar dibank, *Captcha*, klik *Tnc*, lalu klik lanjut.
- c. Selanjutnya masukkan kode OTP (*One-Time Password*).
- d. Langkah selanjutnya untuk *user id*, yaitu buat *user id*, buat *password* dan isi konfirmasi *password*, input alamat *email*, dan input *refferal* kode bila ada.
- e. Langkah terakhir buat PIN 6 digit dan selesai, Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) bisa digunakan.

Dalam aktivasinya *customer service* selalu mengingatkan kepada nasabah untuk tidak memberitahu *password*-nya kepada siapapun. Apabila nasabah mengalami lupa password untuk segera ke bank Muamalat KCP Barabai. Namun apabila nasabah tidak sempat untuk ke bank maka jika terjadi suatu permasalahan bisa menghubungi *Call Center* 1500016. Bukan hanya itu sebelumnya *customer service* memberitahu kepada nasabah kemudahan-kemudahan yang didapatkan nasabah ketika nasabah menggunakan aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN).

Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) memiliki beragam fitur menarik seperti fitur finansial yang memungkinkan nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke bank. Fitur non finansial yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi ATM dan kantor cabang, konten Islami (kalkulator zakat, arah kiblat, dan jadwal sholat), serta layanan “hubungi kami” yang mempermudah pengguna untuk menghubungi.

Adapun fitur-fitur yang ditawarkan dalam aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) adalah sebagai berikut ([www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id)):

- a. Melakukan transaksi berupa *transfer* antar Bank Muamalat, antar bank lain, SKN, dan RTGS.
- b. Pembayaran dan *top up*:
  - 1) PLN (*pasca* bayar, token dan non tagihan).
  - 2) Telkom (Telkom *Pay* dan Internet Telkom).

- 3) Ponsel pascabayar (Halo, Indosat Ooredoo, XL Xplor, Tri Prostrapaid, SmartFren).
- 4) Pulsa ponsel (Telkomsel, XL, Indosat, Tri, SmartFren).
- 5) Paket data (XL MDS, Telkomsel dan Indosat).
- 6) Uang Elektronik (OVO dan Gopay).
- 7) TV-Berlangganan seperti MNC *Vision* (Indovision/Top TV/Okevision), TransVision, dan Topas-TV.
- 8) Tiket (*Garuda Air Line*).
- 9) Zakat (BMM, Baznas, Rumah Zakat dan Dompot Dhuafa).
- 10) *Virtual account*.
- 11) DPLK Syariah Muamalat.
- 12) Pembukaan rekening Online.
- 13) Deposito.

Sedangkan untuk fitur limit dan biaya transaksi yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

**Rincian Limit Transaksi**

<b>No</b>	<b>Tipe Transaksi</b>	<b>Limit Per Hari</b>	<b>Limit Per Transaksi</b>	<b>Minimum Limit/ Transaksi</b>
1	Transfer antar Muamalat	50.000.000	50.000.000	10.000
2	Transfer antar bank lain	25.000.000	10.000.000	10.000
3	SKN	100.000.000	100.000.000	10.000
4	RTGS	200.000.000	200.000.000	
5	Isi ulang pulsa	2.000.000	Sesuai dengan tipe denominasi dari masing-masing	Sesuai dengan tipe denominasi dari masing-masing

			provider	provider
--	--	--	----------	----------

Tabel 4.2

## Rincian Biaya Transaksi

Fitur Transaksi		Biaya
No	Informasi	
1	Informasi saldo	Gratis
2	Informasi mutasi rekening	Gratis

Tabel 4.3

## Rincian Biaya Transfer

1	Transfer antar Bank Muamalat	Gratis
2	Transfer ke bank lain	6.500
3	Transfer ke bank lain (SKN)	3.500
4	Transfer ke bank lain (RTGS)	25.000

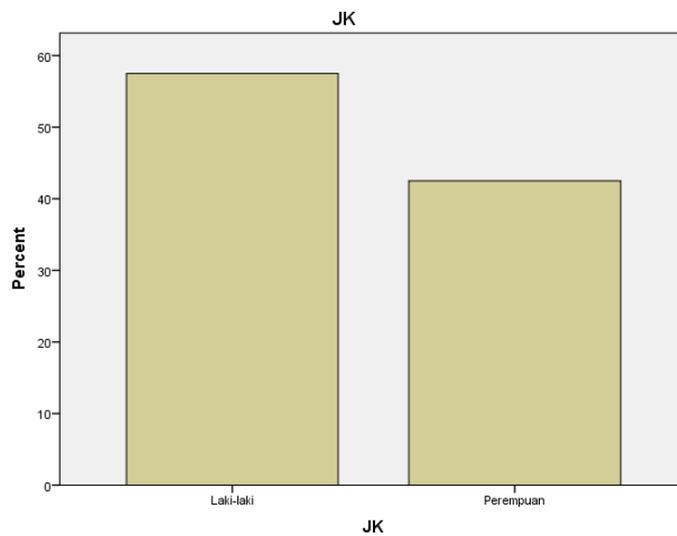
### 3. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini adalah berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan responden.

#### a. Jenis Kelamin

Tabel 4.4

### Distribusi Jenis Kelamin



<b>Jenis Kelamin</b>	<b>n</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki-laki	23	57,5
Wanita	17	42,5
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

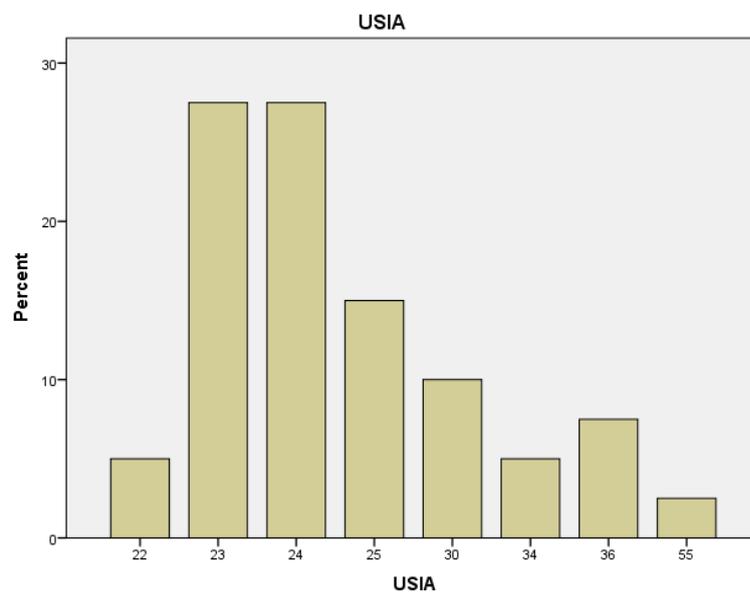
Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pada tabel 4.1, dari 40 responden sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebanyak 23 orang (57,5%). Sedangkan responden berjenis kelamin wanita sebanyak 17 orang (42,5%).

## b. Usia

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Usia**

Usia	n	Persentase (%)
20-30	30	75
31-40	9	22,5
40 ke atas	1	2,5
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi usia pada tabel 4.2, diketahui bahwa dari 40 responden, 30 responden memiliki usia 20-30 tahun (75%), 9 responden memiliki usia rentang 31-40 tahun (22,5%), dan 1 responden memiliki usia diatas 40 tahun.

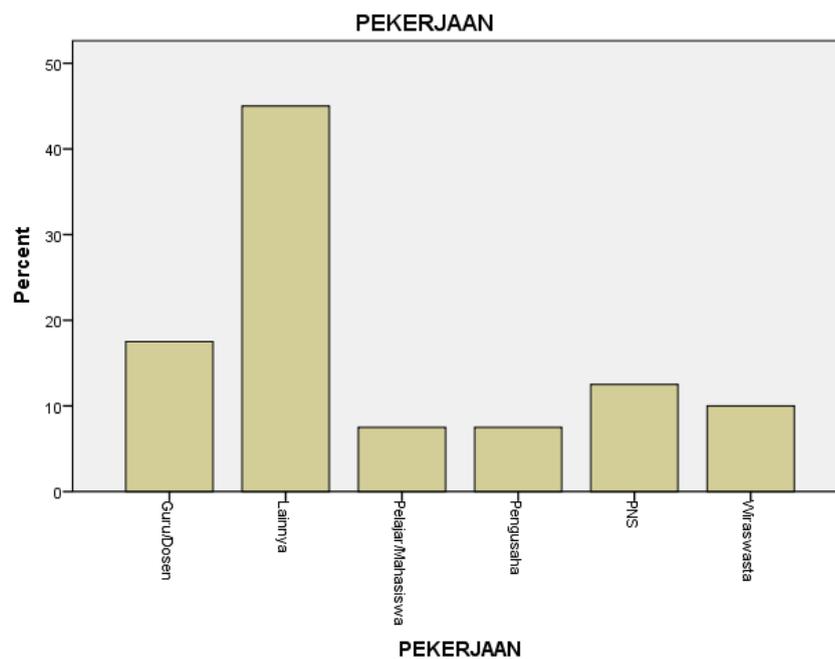


## c. Pekerjaan

**Tabel 4.6**  
**Distribusi Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>n</b>	<b>Persentase (%)</b>
Guru/Dosen	7	17.5
Pelajar/Mahasiswa	3	7.5
Pengusaha	3	7.5
PNS	5	12.5
Wiraswasta	4	10.0
Lainnya	18	45.0
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan distribusi frekuensi pekerjaan responden, 18 responden memilih lainnya (45%), 7 responden bekerja sebagai guru/dosen (17,5%), dan 5 responden bekerja sebagai PNS (12,5%).



#### d. Pendidikan

**Tabel 4.5**

**Distribusi Pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>n</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sarjana	26	65
SMA/MA	13	32,5

Diploma	1	2,5
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan distribusi frekuensi pendidikan responden, dari 40 responden, 26 responden memiliki pendidikan sarjana (65%), 13 responden memiliki pendidikan SMA/MA (32,5%), dan 1 responden memiliki pendidikan terakhir yakni diploma (2,5%).

#### 4. Uji Instrumen Penelitian

##### a. Uji Validitas

Uji validitas yaitu pengukuran untuk melihat apakah data yang akan diukur valid atau tidak. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2013:121). Untuk mendapatkan data primer peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Muamalat. Suatu butir pernyataan dikatakan valid jika nilai dari tiap butir pernyataan atau  $r$  hitung tersebut positif dan lebih besar dari  $r$  tabel. Pada uji try out 30 responden. Peneliti menggunakan rumus  $df = 30 - 2$ , jadi  $30 - 2 = 28$  dan didapati nilai 0,361 sebagai  $r$  tabel. Berikut ini adalah hasil uji validitas pada variabel penelitian.

**Tabel 4.8**

##### Uji Validitas

Variabel Indenden (X)					
No	Pernyataan	r hitung	r tabel	N	Ket
1	X1.1	0,810	0,361	30	Valid
2	X1.2	0,797	0,361	30	Valid
3	X1.3	0,786	0,361	30	Valid
4	X1.4	0,955	0,361	30	Valid

5	X1.5	0,810	0,361	30	Valid
<b>Variabel Dependen (Kepuasan Y)</b>					
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r table</b>	<b>N</b>	<b>Ket</b>
1	X2.1	0,393	0,361	30	Valid
2	X2.2	0,809	0,361	30	Valid
3	X2.3	0,885	0,361	30	Valid
4	X2.4	0,757	0,361	30	Valid
5	X2.5	0,837	0,361	30	Valid
6	X2.6	0,883	0,361	30	Valid
7	X2.7	0,852	0,361	30	Valid

*Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2023*

Pada tabel di atas menunjukkan pengujian validitas dan kuisioner yang peneliti berikan, terdapat 12 butir pernyataan. Pernyataan tersebut diberikan kepada responden yaitu pengguna nasabah Bank Mualamat sebanyak 30 responden. Dari tabel tersebut memiliki r table sebesar 0,361 dan nilai sig kurang dari 0,05 maka semua item pernyataan dinyatakan valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah suatu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS uji statistik. Pada penelitian ini untuk mengukur reliabel atau tidak reliabel adalah menggunakan crombach Alpha, dikatakan reliabel jika nilai lebih besar dari 0,06 ( $> 0,06$ ) (Umam, 2019).

**Tabel 4.9**

### Uji Hasil Realibilitas

Variabel	Cronbach Alpha	N of Item	Ket.
Kemudahan (X)	0,939	5	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,925	7	Reliabel

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2023

Dari hasil pengujian, diperoleh keseluruhan dari variabel kemudahan dan kepuasan dapat dilihat nilai cronbach's alpha penelitian lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrument penelitian reliabel.

## B. Analisis Data dan Hasil Penelitian

### 1. Analisis Data

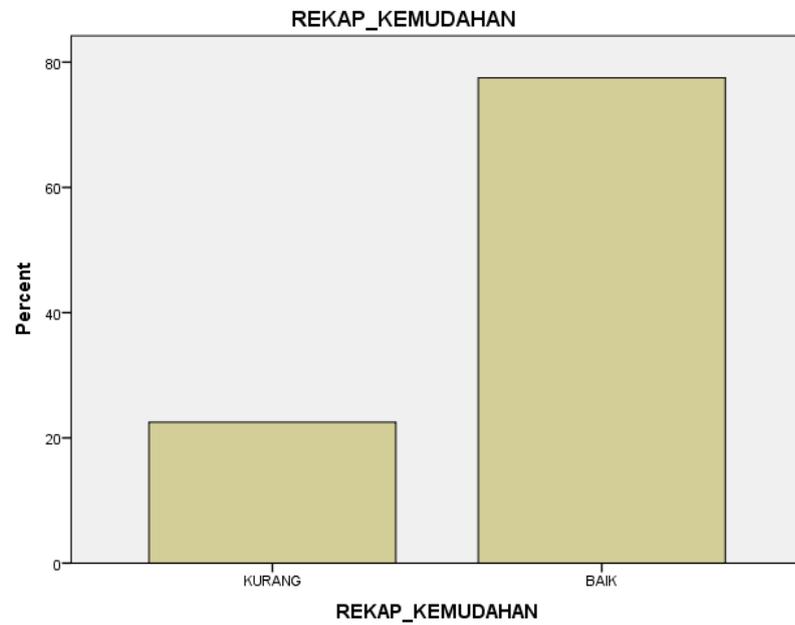
#### a. Analisis Univariat

Tabel 4.10

#### Distribusi Kemudahan

Kemudahan	n	Persentase (%)
Kurang	9	22,5
Baik	31	77,5
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pada tabel 4.7, dari 40 orang 31 responden menyatakan bahwa aplikasi Muamalat DIN mudah digunakan (77,5%), sedangkan 9 responden menyatakan bahwa aplikasi Muamalat DIN cenderung sulit digunakan (22,5%).

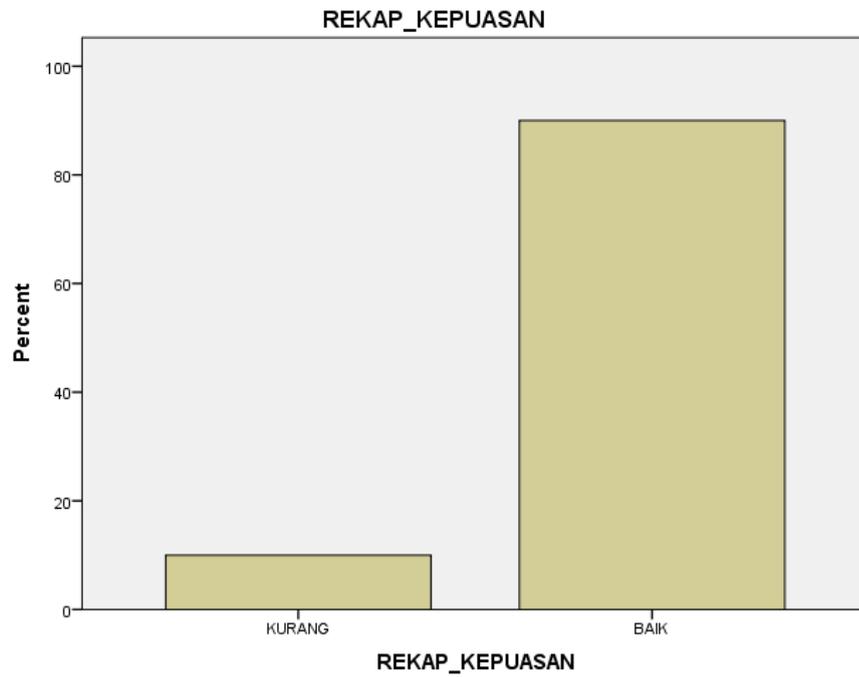


**Tabel 4.11**

**Distribusi Kepuasan**

<b>Kepuasan</b>	<b>n</b>	<b>Persentase (%)</b>
Kurang	4	10
Baik	36	90
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Pada tabel 4.8 dapat dilihat bahwa dari 40 orang 36 responden menyatakan puas dengan aplikasi Muamalat DIN (90%), sedangkan 4 responden menyatakan kurang puas dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN (10%).



### b. Analisis Bivariat

Tabel 4.12

**Pengaruh Kemudahan Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)  
Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Barabai**

Kemudaha	Kepuasan				N	<i>P</i> <i>Value</i>	<i>OR</i>	<i>CI</i>
	Kurang		Baik					
	n	%	n	%				
Kurang	4	10	5	12,5	9	<b>0,001</b>	0,556	0,310-0,997
Baik	0	0	31	77,5	31			
Jumlah	4	10	42	90	40			

Berdasarkan tabel 4.9, ditemukan bahwa dari 9 responden yang merasa Muamalat DIN tidak mudah 4 responden merasa tidak puas dengan Muamalat DIN (10%), dan sebanyak 5 responden merasa puas dengan Muamalat DIN (12,5%). Adapun dari 31 responden yang merasa Muamalat DIN mudah digunakan tidak ada responden yang merasa tidak puas, adapun yang merasa Muamalat DIN mudah digunakan 31 responden menyatakan puas dengan Muamalat DIN (77,5%).

Hasil analisis menggunakan *chi-square* menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dengan nilai  $p\text{-value}=0,001$  yang berarti terdapat kemudahan Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Barabai.

## 2. Hasil Penelitian

Pengaruh kemudahan aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) terhadap kepuasan nasabah bahwa dari 9 responden yang merasa Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) tidak mudah 4 responden merasa tidak puas dengan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) (10%), dan sebanyak 5 responden merasa puas dengan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) (12,5%). Adapun dari 31 responden yang merasa Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) mudah digunakan tidak ada responden yang merasa tidak puas, adapun yang merasa Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) mudah digunakan 31 responden menyatakan puas dengan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) (77,5%). Hasil analisis menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dengan nilai  $p\text{-value}=0,001$  yang berarti terdapat hubungan kemudahan aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) dengan kepuasan nasabah.

Penelitian sebelumnya yang selaras dengan hasil penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Sari & Oswari (2020) menyatakan bahwa variabel kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh salah satu faktor yaitu faktor kemudahan, teori

yang mengatakan terkait dengan kepuasan, apabila faktor kemudahan semakin tinggi maka kepuasan juga akan mengikuti naik, begitu pula sebaliknya apabila kualitas pelayanan rendah maka kepuasan juga semakin melemah (Kotler, Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga 2007).

Kemudahan penggunaan atau kemudahan akses (*perceived easy of use*) dapat didefinisikan bahwa seseorang percaya menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan (*perceived easy of use*) merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam menggunakan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami (Zaki Baridwan, Sartika Sari Ayu Tjini. *Kemudahan Penggunaan*. Yogyakarta: Erlangga, 2014).

Kemudahan penggunaan menggambarkan sejauh mana seorang individu percaya bahwa menggunakan teknologi atau sistem tertentu akan bebas dari usaha. Seperti halnya kemudahan *Digital Islamic Network* (DIN), jika kemudahan diberikan semakin banyak, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan *Muamalat Digital Islamic Network* (DIN) ini. Pada penelitian ini variabel kemudahan memiliki lima indikator diantaranya:

- a. Penggunaannya mudah dipahami, aplikasi ini memiliki fitur yang mudah dipahami bagi seorang nasabah yang sudah lama menggunakan maupun yang masih baru menggunakan.
- b. Mudah dalam registrasi,
- c. Dapat dilakukan dimana dan kapan saja,
- d. Sangat mudah digunakan dalam bertransaksi, aplikasi ini mampu mempermudah nasabah dalam bertransaksi non tunai dimana saja dan kapan saja.
- e. Dapat mengontrol pekerjaan menjadi lebih mudah

Peneliti melihat bahwa aplikasi *Muamalat DIN (Digital Islamic Network)* ini memang sudah memeberikan kepuasan nasabah, bahkan

dalam pendaftarannya sudah lebih mudah karena tidak perlu manual atau tidak perlu memasukkan nomor ATM karena ketika *user* memasukkan nomor rekening maka sudah otomatis langsung menginput semua data sehingga itu memang lebih mempermudah pengguna, namun disini seharusnya untuk nomor yang terdaftar di bank bisa digunakan diponsel yang lain, supaya tidak menyulitkan nasabah saat mendaftar Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*), karena tidak semua *handphone* android mempunyai 2 SIM dan biasanya untuk nomor yang terdaftar di bank dan nomor yang ada akses internetnya berada di ponsel yang berbeda, jadi jika harus mengganti nomor *handphone* agak susah, tapi jika bisa diketik manual akan lebih mudah sehingga tidak perlu memindah kartu SIM.