

**OPTIMALISASI FITUR PADA SIMOBIPLUS DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK
SINARMAS KCP OKI**



**Disusun oleh
NOVALINDO RAMADHAN
20213050**

**PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
JULI, 2024**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul **“Optimalisasi Fitur pada Simobiplus dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Sinarmas KCP OKI”** yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan di lingkungan Universitas Islam Indonesia maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 12 Juli 2024



Novalindo Ramadhan

20213050

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

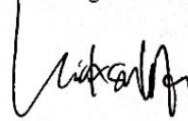
Skripsi dengan judul Optimalisasi Fitur pada Simobiplus dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Sinarmas KCP PT OPP MILLS OKI disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, dan disetujui dalam sidang ujian Skripsi.

Yogyakarta,
Pembimbing



Annisa Rahima SE, M.Ec.Dev
182131302

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, SE., MM
052130103

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Optimalisasi Fitur pada Simobiplus dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Sinarmas KCP OKI" telah dipertahankan dalam ujian wawancara dan diterima sebagai syarat untuk menjadi Sarjana Terapan Program Studi Analisis Keuangan, Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, pada tanggal 30 Juli 2024.

Tim Penguji,

Penguji I,

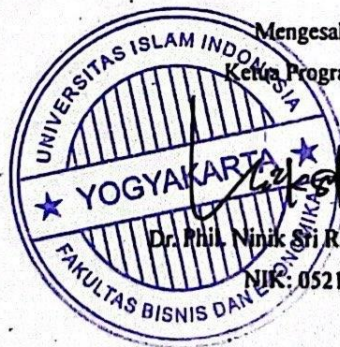
Penguji II,

Rahima

Annisa Rahima, SE., M.Ec. Dev.
NIK: 182131302

Rizki

Rizqi Adhyka Kusumawati S.E., M.B.A
NIK: 152131301



Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu S.E., M.M
NIK: 052130103

KATA PENGANTAR

Dimulai dengan Bismillah dan diakhiri dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah dengan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, Penulis diberikan kelancaran dalam menyelesaikan laporan magang ini. Selama kegiatan magang, penulis telah mendapatkan berbagai pengalaman dan pengetahuan yang berharga di bidang keuangan yang ada di perbankan. Penulis juga telah memperoleh pengalaman kerja langsung di lapangan, sehingga dapat menyelesaikan laporan magang dengan judul “Optimalisasi Fitur pada Simobiplus dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Sinarmas KCP OKI”. Proposal skripsi ini disusun sebagai hasil dari pengalaman penelitian penulis di Bank Sinarmas KCP OKI selama periode 11 September 2023 hingga 23 Februari 2024.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas laporan ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, dan rahmat karunianya kepada penulis untuk menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua, ibu dan alm ayah penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungannya kepada penulis.
3. Kepada seluruh dosen D4 Analisis Keuangan Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan banyak ilmunya dengan sebaik mungkin dan mengajarkan banyak hal kebaikan diluar ilmu perkuliahan.
4. Kepada Ibu Annisa Rahima SE, M.Ec.Dev selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan sabar dan ramah selama dalam penyusunan laporan skripsi ini.
5. Kepada Bapak SPV dan staff karyawan di Bank Sinarmas KCP OKI yang telah membantu dan memberikan kesempatan, ilmu, serta menerima penulis untuk terus berproses.
6. Kepada teman-teman kuliah seperjuangan penulis yang telah menghabiskan waktu bersama di tanah rantau, membantu penulis disaat kesusahan, dan selalu

menemani penulis dalam berproses, semoga Allah membalas perbuatan baik kalian selalu diberikan kemudahan dalam menjalani kehidupan sehari-hari.

Penulis berharap semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah referensi bagi mahasiswa lain yang akan melaksanakan kegiatan magang. Dengan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih atas perhatian pembaca.

Yogyakarta, 12 Juli 2024

Novalindo Ramadhan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengoptimalan fitur layanan pada Simobiplus dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Sinarmas KCP OKI dan mitigasi risiko yang dilakukan Bank Sinarmas KCP OKI pada Simobiplus. Metode penelitian yang digunakan adalah *mixed method* dengan pengumpulan data primer melalui kuesioner dan wawancara. Data sekunder didapat melalui studi literatur dan jurnal. Populasi penelitian terdiri dari nasabah Bank Sinarmas KCP OKI yang menggunakan layanan Simobiplus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi fitur layanan dan mitigasi risiko pada simobiplus berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan nasabah dan juga kualitas layanan. Terdapat indikasi masalah yang dialami nasabah terkait fitur *multiple device* pada Simobiplus yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah serta kualitas layanan yang diterapkan. Disisi lain, kebijakan fitur *multiple device* merupakan salah satu cara Bank Sinarmas memitigasi risiko pada Simobiplus. Hasil penelitian ini memberikan pemahaman mengenai pentingnya optimalisasi fitur pada aplikasi mobile banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan mitigasi risiko dalam menjaga kualitas layanan di industri perbankan.

Kata Kunci: Optimalisasi, *Mobile Banking*, Mitigasi Risiko

ABSTRACT

This research aims to determine the optimization of service features on Simobiplus in improving customer satisfaction at Bank Sinarmas KCP OKI and the risk mitigation undertaken by Bank Sinarmas KCP OKI on Simobiplus. The research method used is a mixed method with primary data collection through questionnaires and interviews. Secondary data was obtained through literature and journal studies. The research population consists of Bank Sinarmas KCP OKI customers who use the Simobiplus service. The results show that the optimization of service features and risk mitigation on Simobiplus contribute positively to increasing customer satisfaction and service quality. There are indications of problems experienced by customers regarding the multiple device feature on Simobiplus, which can affect customer satisfaction and the quality of service implemented. On the other hand, the multiple device feature policy is one way for Bank Sinarmas to mitigate risks on Simobiplus. The results of this study provide an understanding of the importance of feature optimization in mobile banking applications in improving customer satisfaction and risk mitigation in maintaining service quality in the banking industry.

Keywords: Optimalization, *Mobile Banking*, Risk Mitigation

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktisi.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Kajian Pustaka	5
2.1.1 Optimalisasi	5
2.1.2 Mobile Banking	6
2.1.3 Kepuasan Nasabah.....	7
2.1.4 Bank Konvensional.....	9
2.1.5 Mitigasi Risiko.....	11
2.2 Kerangka Pemikiran	13
2.3 Penelitian Terdahulu.....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.2 Desain Penelitian	16
3.3 Pendekatan Kuantitatif	17
3.3.1 Populasi dan Sampel	17
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	18

3.4	Variabel Penelitian	19
3.5	Pendekatan Kualitatif	20
3.6	Teknik Analisis Data	21
3.7	Pengujian Hipotesis	22
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN		24
4.1	Deskriptif Perusahaan.....	24
4.1.1	Sejarah Pendirian	24
4.1.2	Visi Misi dan Etos Kerja Bank Sinarmas	25
4.1.3	Kegiatan Umum Perusahaan.....	26
4.2	Pembahasan	27
4.2.1	Karakteristik Demografis Responden.....	27
4.2.2	Deskriptif Statistik Variabel	28
4.2.3	Analisis Hubungan antara Optimalisasi Fitur Layanan dengan Kepuasan Nasabah.....	32
4.3	Mitigasi Risiko pada Simobiplus di Bank Sinarmas KCP OKI	33
BAB V PENUTUP		39
5.1	Kesimpulan.....	39
5.2	Implikasi	40
5.2.1	Implikasi Teoritis	40
5.2.2	Implikasi Praktik.....	40
5.3	Keterbatasan Penelitian	41
5.4	Rekomendasi	42
DAFTAR PUSTAKA		43
LAMPIRAN		51

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Topik Wawancara	21
Tabel 3. 2 Klasifikasi Koefisien Korelasi	23
Tabel 4.1 Produk Bank Sinarmas.....	27
Tabel 4.2 Karakteristik Demografis Responden	27
Tabel 4.3 Kategori Mean dari Skor Interval	29
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Dimensi Kemudahan.....	29
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Dimensi Keandalan.....	29
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Dimensi Keamanan.....	29
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Dimensi Sistem Aplikasi	30
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Dimensi Inovasi	30
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Dimensi Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan.....	30
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Dimensi Kepuasan Nasabah terhadap Kemudahan Akses	31
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Dimensi Kepuasan Nasabah terhadap Keamanan	31
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Dimensi Kepuasan Nasabah terhadap Efisiensi...	31
Tabel 4.13 Deskripsi Variabel Dimensi Kepuasan Umum	32
Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi Rank Spearman	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 4.1 Logo Bank Sinarmas	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	51
Lampiran 2: Hasil Kuesioner	49
Lampiran 3: Hasil Analisis Deskriptif Statistik	56
Lampiran 4: Hasil Uji Korelasi Spearman	57
Lampiran 5: Wawancara pihak Bank Sinarmas KCP OKI	58
Lampiran 6: Riwayat Hidup.....	59

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi digital pada industri perbankan semakin maju dalam menghadirkan inovasi teknologi untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam meningkatkan kualitas layanan. Inovasi teknologi yang terus berkembang menjadi kebutuhan dasar bagi manusia untuk menjalani kehidupan sehari-hari. Inovasi yang semakin populer adalah pemanfaatan aplikasi *mobile banking* yang memberikan akses cepat, praktis dan mudah kepada nasabah dalam mengelola keuangan. Layanan *mobile banking* menjadi solusi yang praktis dan efisien bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan, juga memberikan keuntungan bagi bank dalam meningkatkan layanan dan loyalitas nasabah. Memperkuat kepercayaan nasabah dapat dicapai dengan memberikan layanan yang selalu mengedepankan kualitas (Zakiy & Azzahroh, 2017). Efisiensi waktu yang didapat nasabah dan bank saling menguntungkan satu sama lain, bank mengurangi waktu operasionalnya dan nasabah tidak perlu pergi ke bank (Fitria et al., 2021).

Mobile banking merupakan fasilitas yang diberikan perbankan yang memudahkan nasabah berupa layanan transaksi perbankan melalui perangkat seluler, seperti *smartphone* dan *tablet* yang menawarkan transaksi seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian/*top up e-wallet* (Harish, 2017). Bank menghadirkan layanan *mobile banking* sebagai solusi inovatif bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara mudah dan praktis, dimana nasabah dapat mengakses berbagai produk dan layanan perbankan kapanpun dan dimanapun tanpa perlu mengunjungi kantor cabang atau ATM (Adela, 2020). Bank Sinarmas merupakan bank swasta di Indonesia berstatus bank devisa dengan lebih dari 370 kantor cabang yang menawarkan layanan *mobile banking* yaitu Simobiplus, dimana dapat diakses melalui perangkat seluler. Simobiplus dapat melakukan berbagai transaksi seperti cek saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, dan lainnya. Bank Sinarmas terus berinovasi dalam layanannya dengan membuahkan hasil berupa pencapaian penghargaan “*Best Top IT Implementation on Mobile Banking*

Development” di ajang Top IT 2017 dan penghargaan kategori bank konvensional swasta nasional “*The Most Efficient Bank*” (Trisnawati & Fahmi, 2017).

Mobile Banking berkembang pesat di Indonesia karena mampu memenuhi kebutuhan nasabah di era sekarang. Kebutuhan nasabah menjadi faktor menarik untuk dianalisis dan juga faktor kualitas layanan dalam memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Tuntutan terhadap bank tidak sekadar mengembangkan citra, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah secara operasional, melainkan bank diwajibkan untuk berinovasi dalam teknologi guna membangun loyalitas nasabah yang dikelolanya untuk menarik nasabah baru (Siadari & Lutfi, 2021). Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas layanan, dimana kepuasan nasabah adalah kunci untuk membangun citra perusahaan yang positif (Purnamasari, 2020). Nasabah akan merasa tidak puas jika kinerja layanan tidak memenuhi harapannya. Sebaliknya, nasabah akan merasa puas jika kinerja layanan sesuai dengan harapannya. Manajemen risiko yang efektif dapat meminimalisir potensi ketidakpuasan nasabah akibat kinerja layanan yang tidak sesuai harapan. Bank dapat terancam reputasinya apabila terjerumus dalam praktik bisnis yang gagal dalam memenuhi kewajibannya terhadap nasabah yang berakibat hilangnya kepercayaan nasabah dan melemahkan kredibilitas bank yang bersifat pada penurunan keuntungan dan melonjaknya biaya untuk mengatasi permasalahan tersebut (Budianto, 2023). Efisiensi dan efektifitas dalam kinerja layanan dapat membuat nasabah menilai suatu layanan berdasarkan manfaat yang mereka terima, baik keuntungan maupun kerugian (Marginingsih, 2020).

Multiple device merupakan salah satu fitur pada Simobiplus yang dapat meningkatkan keamanan sistem data nasabah dengan cara membatasi akses akun nasabah hanya dapat digunakan di satu perangkat. Fitur *multiple device* dapat mempersulit pelaku kejahatan untuk mengakses akun nasabah, bahkan jika mereka mengetahui *username* dan *password* nasabah. Kebijakan ini juga dapat menimbulkan masalah bagi nasabah, yaitu tidak semua nasabah mengerti akan kebijakan dari fitur *multiple device* dimana dapat menyebabkan nasabah kesulitan jika ingin login Simobiplus di perangkat seluler lain atau mengganti ke perangkat seluler baru. Kepuasan yang didapatkan bank dari nasabah dapat terganggu dari

fitur multiple device yang belum teroptimal secara keseluruhan. *Multiple device* merupakan salah satu permasalahan yang sering ditemukan nasabah Bank Sinarmas KCP OKI. Wawancara yang penulis lakukan dengan *customer service* Bank Sinarmas KCP OKI, diperoleh data bahwa selama tahun 2023 terdapat sekitar 799 nasabah yang mengalami pemblokiran akses Simobiplus, belum termasuk nasabah yang dibantu oleh security bank. Kualitas layanan dan kepuasan nasabah merupakan indikator utama keberhasilan bagi pelaku bisnis perbankan (Marlius, 2018). Nasabah yang puas tidak ragu untuk kembali membeli produk atau jasa yang sama di masa depan. Menyadari pentingnya kepuasan nasabah bagi perusahaan, para ahli telah banyak meneliti kontribusinya yang signifikan bagi pertumbuhan perusahaan (Zakiy & Azzahroh, 2017). Optimalisasi fitur pada Simobiplus perlu dilakukan untuk menjaga kepuasan nasabah dan kualitas layanan yang diterapkan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis memilih topik **“Optimalisasi Fitur pada Simobiplus dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Sinarmas KCP OKI”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana optimalisasi fitur pada Simobiplus dapat meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Sinarmas KCP OKI?
2. Bagaimana cara Bank Sinarmas KCP OKI memitigasi risiko pada Simobiplus?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diambil tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengidentifikasi optimalisasi terkait fitur layanan pada Simobiplus dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Sinarmas KCP OKI.
2. Untuk menjelaskan cara Bank Sinarmas KCP OKI dalam memitigasi risiko pada Simobiplus.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Bank Sinarmas KCP OKI, yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang optimalisasi fitur yang ada di Simobiplus Bank Sinarmas terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan tentang permasalahan yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*.

1.4.2 Manfaat Praktisi

1. Manfaat bagi Akademisi

Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian tentang kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* atau perbandingan penelitian yang berkaitan dengan optimalisasi fitur pada Simobiplus dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Sinarmas KCP OKI.

2. Manfaat bagi Instansi

Hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan Simobiplus dan memitigasi risiko pada Simobiplus di Bank Sinarmas KCP OKI. Temuan penelitian dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Sinarmas KCP OKI. Rekomendasi penelitian digunakan untuk mengembangkan dan mengevaluasi fitur-fitur pada Simobiplus yang lebih bermanfaat bagi nasabah.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Optimalisasi

Optimalisasi merupakan rancangan strategi yang terdiri dari beberapa elemen untuk mencapai tujuan yang lebih tinggi (Fajria, 2021). Proses ini didapat dari berbagai elemen yang saling terkait dimanfaatkan secara maksimal untuk menghasilkan produk dengan pencapaian yang optimal. Strategi optimalisasi yang efektif membutuhkan pemahaman yang mendalam tentang tujuan yang ingin dicapai, serta identifikasi elemen-elemen yang dapat berkontribusi terhadap pencapaian tersebut. Proses optimalisasi tidak hanya berfokus pada peningkatan hasil, tetapi juga pada pengurangan pemborosan dan ketidakefisien dengan cara mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan yang dapat menghambat pencapaian tujuan.

Optimalisasi dapat dilihat sebagai tolak ukur keberhasilan dalam mencapai tujuan tertentu (Nurul, 2022). Optimalisasi yang dilakukan perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara efektif dan efisien. Optimalisasi juga membantu dalam melakukan penilaian yang baik untuk memenuhi fungsi tertentu dalam sebuah konteks yang ingin dicapai. Contohnya pada perusahaan tertentu dapat dikatakan optimal apabila berhasil dalam mempertahankan kualitas dan meningkatkan hasil dengan meminimalkan kerugian. Optimalisasi yang diterapkan dengan tepat dapat meningkatkan kepuasan pengguna, meningkatkan loyalitas nasabah, dan mendorong pertumbuhan bisnis pada perusahaan.

Ada tiga elemen kunci dalam optimalisasi yang penting untuk dipahami, yaitu:

1. Tujuan

Tujuan dalam optimalisasi mengarah pada hasil yang ingin dicapai melalui suatu proses. Ada dua jenis tujuan dalam optimalisasi yaitu meminimalkan dan memaksimalkan. Tujuan meminimalkan berfokus pada pengurangan biaya, waktu, dan lain-lain, sedangkan tujuan memaksimalkan berorientasi pada peningkatan keuntungan, penerimaan, dan sejenisnya. Memilih antara

meminimalkan atau memaksimalkan bergantung pada kebutuhan spesifik dari proses optimalisasi yang dijalankan.

2. Alternatif Keputusan

Berkaitan dengan berbagai pilihan yang tersedia dalam proses pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Alternatif keputusan membantu dalam memilih opsi terbaik yang sesuai dengan sumber daya terbatas yang ada. Sebuah tindakan atau aktivitas yang bertujuan dari alternatif untuk mendekatkan pada pencapaian hasil yang diharapkan.

3. Sumber Daya Terbatas

Setiap keputusan dalam optimalisasi harus memperhitungkan keterbatasan sumber daya yang tersedia. Sumber daya yang dibatasi ini dapat berupa waktu, uang, tenaga, atau bahan-bahan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Keterbatasan ini menjadikan optimalisasi sebagai proses yang kritis untuk memastikan penggunaan sumber daya yang efektif dan efisien (Pratama, 2021).

2.1.2 Mobile Banking

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang memudahkan nasabah untuk mengakses informasi dan melakukan transaksi secara langsung pada waktu kapan dan dimana saja (Nurdin et al., 2020). Layanan ini memungkinkan nasabah perorangan untuk memanfaatkan produk perbankan melalui perangkat seluler, yang berperan sebagai saluran distribusi bagi bank untuk menyediakan layanan kepada nasabahnya. *Mobile banking* dapat diakses melalui jaringan *handphone GSM/CDMA* pada *smartphone* dengan menggunakan layanan data yang disediakan oleh operator seluler (Khumaini et al., 2022). Layanan ini tidak hanya mencakup transaksi keuangan seperti pengecekan saldo, transfer dana, dan pembayaran tagihan, tetapi juga memberikan akses ke berbagai layanan perbankan lainnya.

Mobile banking adalah layanan alternatif yang memungkinkan lembaga keuangan untuk mendistribusikan produk jasa melalui ponsel dengan nyaman (Rakotoarisoa & Hajaina, 2023). Keberadaan *mobile banking* menjadi solusi praktis bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan, memeriksa saldo, dan mengakses layanan perbankan lainnya tanpa harus datang langsung ke kantor bank.

Perkembangan teknologi yang pesat menjadikan *mobile banking* sebuah fenomena yang tidak hanya memudahkan akses layanan perbankan, tetapi juga memberikan dampak signifikan bagaimana cara pengelolaan keuangan nasabah.

Mobile banking bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi di perbankan. adanya fitur-fitur seperti transfer uang antar rekening, pembayaran tagihan, dan *top up* saldo, nasabah dapat melakukan transaksi dimana dan kapan saja. *Mobile banking* juga menjadi solusi efektif bagi bank untuk meningkatkan efisiensi operasional mereka dengan mengurangi kebutuhan akan layanan fisik yang memerlukan waktu dan tenaga (Ningrum et al., 2021). *Mobile banking* tidak hanya mengoptimalkan pengalaman nasabah, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap produktivitas dan efisiensi perbankan secara keseluruhan.

Manfaat yang didapat dari teknologi *mobile banking* adalah sebagai berikut:

1. Bagi nasabah, *mobile banking* dapat mengurangi waktu dan biaya dalam bertransaksi dan melakukan layanan keuangan lainnya tanpa harus mengunjungi kantor cabang.
2. Bagi bank, *mobile banking* dapat menghemat biaya operasional bank, menarik nasabah baru, memungkinkan bank melakukan *cross selling* produk dan layanan perbankan seperti kredit, tabungan, dsb, serta *mobile banking* membantu bank untuk meningkatkan efisiensi operasional layanan, kepuasan nasabah, dan efektivitas biaya (Tam & Oliveira, 2017).

2.1.3 Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah suatu penilaian yang dilakukan oleh nasabah terhadap suatu produk atau jasa yang mereka terima (Nurdin et al., 2020). Penilaian ini didasarkan pada perbandingan antara kinerja atau hasil yang diterima dengan ekspektasi yang diharapkan. Hasil yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan, maka kepuasan nasabah cenderung tinggi. Bank perlu senantiasa berfokus pada peningkatan kinerja kualitas produk atau jasa, serta berkomunikasi secara efektif dengan nasabah untuk memahami perubahan kebutuhan dan apa yang diharapkan. Kepuasan dapat dijelaskan sebagai hasil dari persepsi atau tanggapan terhadap kinerja suatu produk layanan (Muhtadi et al., 2020).

Kepuasan nasabah dapat diukur dengan cara meminta pendapat langsung kepada nasabah, atau tidak langsung dengan menyediakan sarana bagi nasabah untuk menyampaikan pendapatnya (Trisnawati & Fahmi, 2017). Pendekatan kombinasi antara metode langsung dan tidak langsung dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan kunci keberhasilan jalannya operasional perusahaan untuk mencapai kepuasan nasabah, setiap karyawan atau bank harus memahami kebutuhan dan keinginan nasabah, baik nasabah internal maupun eksternal (Atmaja, 2018).

Kepuasan nasabah merupakan penilaian nasabah terhadap produk atau jasa yang telah digunakannya, berdasarkan perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan (Marlina & Bimo, 2018). Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu harapan dan kinerja produk atau jasa yang dirasakan nasabah. Jika kinerja produk atau jasa yang dirasakan nasabah melebihi harapannya, maka nasabah senang. Kepuasan nasabah memiliki dampak penting bagi bank. Nasabah yang merasa senang dengan produk atau jasa bank akan cenderung untuk mengikuti produk atau jasa yang ditawarkan bank tersebut. Kualitas produk atau pelayanan yang baik akan cenderung membuat nasabah memberikan persepsi yang positif, sehingga akan meningkatkan kepuasan (Wahyuningsih & Janah, 2018).

Menurut Wahyuningsih & Janah (2018), faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan adalah sebagai berikut:

1. Keberhasilan suatu produk dapat diukur dari tingkat kepuasan nasabah, dimana evaluasi yang positif terhadap kualitas produk merupakan kunci utama bagi kepuasan nasabah.
2. Sektor layanan terutama pada industri jasa, kepuasan nasabah dapat dicapai melalui pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan nasabah.
3. Aspek emosional memainkan peran penting, karena nasabah yang merasa senang saat menggunakan produk tertentu akan memiliki keyakinan bahwa bank menghargai penggunaanya.
4. Harga produk yang setara dengan kualitas akan memberikan nilai lebih kepada nasabah, tetapi nasabah lebih senang ketika bank menetapkan dengan harga yang relatif lebih terjangkau.

5. Kemudahan dalam memperoleh produk atau layanan menjadikan nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau menghabiskan waktu untuk memperoleh suatu produk atau layanan membuat nasabah cenderung merasa puas.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik bersifat objektif seperti kualitas produk dan kualitas layanan maupun bersifat subjektif seperti emosional dan harga.

2.1.4 Bank Konvensional

Menurut Undang-Undang No 10 Tahun 1998 tanggal 10 november 1998 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang bertugas untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lain untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak (UURI No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan). UU tersebut mendefinisikan bank sebagai badan usaha yang memiliki tanggung jawab khusus, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Secara umum, bank berperan sebagai lembaga yang mengumpulkan uang dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai keperluan atau perantara dalam urusan keuangan contohnya kredit (Mandala et al., 2023).

Bank adalah lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang keuangan. Kegiatan perbankan selalu berkaitan dengan keuangan, sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan. Kegiatan utama dalam perbankan adalah menghimpun dana dan menyalurkannya kembali, dimana bank berperan penting dalam kegiatan ekonomi yang melibatkan keuangan. Pihak bank menarik masyarakat untuk menyimpan uangnya di bank dengan memberikan insentif melalui pemberian bunga dan fasilitas lainnya (Vivin & Wahono, 2017).

Bank konvensional adalah bank yang memberikan imbalan berupa bunga kepada nasabahnya, baik dalam bentuk penghimpunan dana maupun penyaluran dana (Rusdi, 2019). Bunga tersebut merupakan sejumlah persentase tertentu dari dana yang dipinjamkan kepada nasabah untuk suatu periode tertentu. Bank konvensional dikenal dengan praktik-praktik keuangan yang bersumber dari aturan konvensional dan hukum umum. Prinsip bunga yang digunakan oleh bank

mencerminkan penghargaan terhadap penggunaan modal dan risiko yang diambil. Bank konvensional juga berfungsi sebagai lembaga yang menciptakan nilai tambah dengan memfasilitasi dana dan menyediakan layanan keuangan yang mencakup penyimpanan, pemberian kredit, dan transaksi keuangan lainnya.

Jenis-jenis bank berdasarkan peraturan yang berlaku dapat dibedakan berdasarkan cakupannya, seperti Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Menurut UU No. 10 Tahun 1998, Bank Umum adalah lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah. Kegiatan operasional yang dijalankan bank memberikan layanan lalu lintas pembayaran (giral). Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, namun tidak memberikan layanan dalam lalu lintas pembayaran (Fatwa, 2017).

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), bank berperan sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya. Bank juga berperan dalam menggerakkan perekonomian nasional dengan menyalurkan dana dari masyarakat kepada sektor produktif. Bank juga berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menyediakan akses kepada layanan keuangan yang terjangkau (Herlina, 2021).

Fungsi bank umum sebagai lembaga yang beroperasi dalam bidang keuangan yang dijelaskan antara lain:

1. Penciptaan Uang

Bank memberikan pinjaman dengan jumlah uang yang dibuat oleh bank melebihi jumlah uang yang disimpan oleh nasabah, menciptakan uang baru. Proses ini akan memperluas jumlah uang yang beredar dalam perekonomian dan memfasilitasi kegiatan ekonomi.

2. Mendukung Kelancaran Mekanisme Pembayaran

Bank berperan penting dalam menyediakan sarana pembayaran yang efisien melalui rekening bank, transfer elektronik, cek, dan kredit, bank memfasilitasi transaksi keuangan antar pihak.

3. Penghimpunan Dana Simpanan Masyarakat

Nasabah menyimpan uangnya di bank untuk keamanan, likuiditas, dan mendapatkan bunga. Dana yang dihimpun ini kemudian dapat digunakan oleh bank untuk memberikan kredit kepada pihak yang membutuhkan, seperti perusahaan atau individu.

4. Mendukung Kelancaran Transaksi Internasional

Bank juga berperan dalam mendukung transaksi internasional dengan menyediakan layanan jasa keuangan seperti *letter of credit*, transfer internasional, dan fasilitas lainnya. Bank membantu dalam menangani perbedaan mata uang dan risiko transaksi internasional, dengan mendukung perdagangan internasional.

5. Penyimpanan Barang-Barang Berharga

Beberapa bank menyediakan layanan penyimpanan barang-barang berharga seperti dokumen penting, perhiasan, atau sertifikat. Layanan brankas atau kotak penyimpanan yang disediakan oleh bank membantu individu atau perusahaan untuk menjaga keamanan barang berharga.

6. Pemberian Jasa-Jasa lainnya

Fungsi utama bank juga menyediakan berbagai jasa keuangan lainnya seperti manajemen investasi, asuransi, konsultasi keuangan, dan lainnya. Pemberian jasa-jasa ini mendukung kebutuhan kompleks masyarakat dan bisnis dalam mengelola keuangan mereka dengan lebih efektif dan efisien (Santi, 2015).

2.1.5 Mitigasi Risiko

Mitigasi adalah upaya untuk memperkecil potensi bahaya atau dampak negatif (Sutrisno et al., 2023). Upaya mitigasi bertujuan untuk meredam risiko dengan cara mengurangi tingkat keparahan atau kemungkinan terjadinya bahaya pada suatu lembaga atau perusahaan. Lembaga keuangan menggunakan berbagai teknik dalam mengelola risiko untuk memperkecil kemungkinan dampak negatif yang mungkin timbul, seperti teknik menghindari risiko, teknik mengurangi risiko, teknik memindahkan risiko, dan teknik menahan risiko (Alhimnie & Septiarini, 2020).

Lembaga keuangan perlu menerapkan mitigasi risiko yang ketat untuk melindungi nasabahnya dari penipuan dan pencurian data serta adanya tindakan *fraud*.

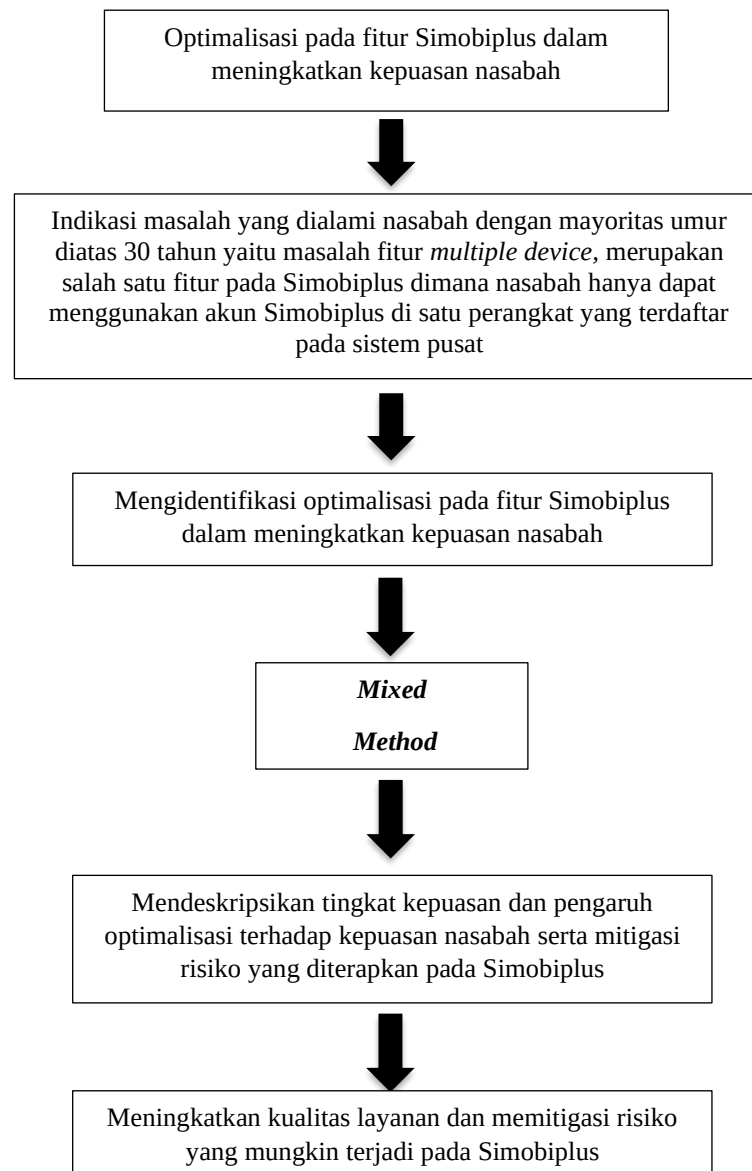
Mitigasi risiko di perbankan bukan hal yang sederhana dan melibatkan banyak aspek yang saling terkait (Junttila & Nguyen, 2022). Risiko-risiko di perbankan sering terkait dan dapat memperkuat satu sama lain misalnya, risiko kredit yang tinggi dapat meningkatkan likuiditas, dan sebaliknya yang membuat mitigasi risiko menjadi lebih rumit karena perlu mempertimbangkan interaksi antar risiko. Menelusuri sumber penyebab memungkinkan bank untuk memahami bagaimana kerugian terjadi dan dampak apa yang dihasilkannya (Widowati & Retnani, 2021). Keberhasilan mitigasi risiko bergantung pada berbagai faktor, termasuk identifikasi risiko yang akurat, pemilihan strategi mitigasi yang tepat, dan implementasi yang efektif (Novianti, 2019). Bank konvensional dan bank syariah memiliki cara kerja yang berbeda berdasarkan prinsip yang mendasarinya sehingga strategi mitigasi risiko yang diterapkan tidak selalu sama.

Penilaian risiko dapat dilakukan dengan mengumpulkan dan mengolah data akurat mengenai performa kinerja lembaga pesaing (Sutrisno et al., 2023). Mengumpulkan dan mengolah data akurat mengenai performa kinerja lembaga pesaing memberikan beberapa manfaat dalam penilaian risiko, seperti meningkatkan akurasi penilaian risiko, meningkatkan efektivitas mitigasi risiko dan meningkatkan pengambilan keputusan. Integritas data dan kontrol transaksi dalam pengolahan informasi terjamin dengan baik diperlukan dalam menerapkan manajemen risiko, sehingga meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem (Alhimnie & Septiarini, 2020).

Kualitas pelayanan merupakan upaya tak kasat mata dalam penyajian produk, yang diupayakan untuk memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi nasabah (Mahardini et al., 2023). Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan toleransi nasabah terhadap risiko. Nasabah akan merasa yakin bahwa bank akan membantu mereka dalam mengelola risiko dan menyelesaikan masalah, maka mereka lebih cenderung untuk mengambil risiko yang terukur. Bank perlu secara berkala melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dan memantau hasil kinerja lainnya, seperti tingkat kepuasan nasabah dan jumlah keluhan (Budiarno et al.,

2022). Membangun loyalitas nasabah melalui peningkatan kualitas pelayanan merupakan langkah strategis untuk mencapai standar kualitas pelayanan yang terbaik bagi perusahaan (Arifn et al., 2019).

2.2 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Data primer, 2024

2.3 Penelitian Terdahulu

Penulis melakukan tinjauan literatur terhadap berbagai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya untuk membangun landasan teoritis dan mengidentifikasi celah yang masih terdapat dalam penelitian terdahulu. Referensi dari penelitian sebelumnya ini akan digunakan sebagai pijakan dalam mengembangkan kerangka teoritis dan metodologis untuk penelitian ini. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian penulis.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
1.	Peran Digital Banking dalam Meningkatkan kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus PT. Bank Tabungan Negara Syariah) (2018)	Untuk mengetahui peran digital banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah kredit	Kuantitatif	Penelitian ini menunjukkan rata-rata skor 3,55 yang berarti nasabah umumnya setuju dan merasa terbantu dengan layanan tersebut. Mayoritas pengguna layanan ini berusia 31-50 tahun, dengan didominasi nasabah laki-laki dalam penggunaan E-Banking. Meskipun 50% nasabah telah merasa puas, pihak bank perlu terus meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan digital bankingnya.
2.	Pengaruh Layanan Perbankan Digital pada Kepuasan Nasabah Perbankan (2020)	Untuk mengetahui apakah layanan digital perbankan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah perbankan	Kuantitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa kenyamanan tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini diperkuat dengan adanya keluhan di media sosial terkait gangguan aplikasi BCA Mobile yang membuat nasabah tidak dapat bertransaksi. Di sisi lain, kualitas fungsional layanan perbankan digital terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah seperti penelitian sebelumnya yang menunjukkan kualitas fungsional salah satu factor penting dalam menjaga kepuasan nasabah Bank BCA. Namun, penelitian ini menemukan bahwa <i>digital banking service quality</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3.	Analisis Deskriptif pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking)	Mengetahui informasi tentang faktor apa saja yang menunjukkan kepuasan tinggi dan rendah terhadap penggunaan <i>m-banking</i>	Kuantitatif	Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa mayoritas responden memiliki pendapatan $\leq$ Rp. 2.500.000 dan mayoritas menggunakan Bank Syariah Mandiri. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas

No	Judul Penelitian	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
	terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah (2020)			layanan m-banking memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimensi kualitas layanan seperti kenyamanan, keamanan, kemudahan, desain, dan sistem aplikasi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
4.	Pengaruh Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang) (2017)	Mengetahui pengaruh <i>internet banking</i> terhadap kepuasan nasabah	Kuantitatif	Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif antara penggunaan Internet Banking dengan kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan Internet Banking yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap bank tersebut.
5.	Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas HKBP Nommensen) (2024)	Untuk menyelidiki dampak kualitas layanan mobile banking terhadap peningkatan kepuasan nasabah	Kuantitatif	Penelitian ini menemukan hubungan yang kuat antara kualitas layanan mobile banking dengan kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan koefisien korelasi sebesar 0,683 yang menunjukkan bahwa 68,3% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan mobile banking. Faktor eksternal lainnya di luar penelitian ini berkontribusi pada 31,7%.

Sumber: Data primer, 2024

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu diatas, persamaan pada penelitian yang dilakukan terletak pada kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah, penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dalam menganalisis data kuesioner dan semua penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas layanan pada penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan untuk perbedaannya terletak pada upaya yang dilakukan Bank Sinarmas KCP OKI dalam memitigasi risiko pada Simobiplus.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian dilaksanakan di Bank Sinarmas KCP OKI selama lima bulan terhitung pada tanggal 11 September 2023 sampai 23 Februari 2024. Tempat pelaksanaan penelitian riset beralamat di PT. Oki Pulp & Paper Mills Desa Bukit Batu, Kelurahan Bukit Batu, Kecamatan Air Sugihan, Kabupaten Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan 30656. *Call center* di 08881581502, serta *website* resmi www.banksinarmas.com.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methode*. Penelitian ini dikaji secara relevan menggunakan metode gabungan kualitatif dan kuantitatif untuk mendeskripsikan tingkat rata-rata kepuasan nasabah terhadap optimalisasi fitur layanan pada Simobiplus dan mitigasi risiko yang dilakukan Bank Sinarmas KCP OKI pada Simobiplus. Hasil akhir yang diperoleh dalam penelitian dengan pendekatan kuantitatif berupa kesimpulan deskriptif dan menggunakan perangkat lunak SPSS dengan perhitungan berupa angka, statistik, atau hasil pengukuran. Sumber penelitian ini dikumpulkan dalam bentuk studi kepustakaan (*library research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan melakukan pengumpulan data dari buku, jurnal, artikel, majalah maupun sumber internet yang terkait dengan permasalahan penelitian. Data yang diperoleh berupa data primer dari kuesioner dan wawancara kepada pihak yang terkait dalam penelitian. Tujuan dari pengambilan kuesioner digunakan untuk mengevaluasi optimalisasi fitur layanan pada Simobiplus dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil wawancara yang dilakukan terhadap pihak bank dengan pendekatan kualitatif terkait digunakan untuk mendeskripsikan mitigasi risiko pada Simobiplus di Bank Sinarmas KCP OKI.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis sebuah subyek atau fenomena yang sedang berlangsung. Misalnya dengan

melakukan observasi, untuk melihat persepsi dan perilaku subyek sehingga dapat ditemukan tindakan-tindakan secara langsung (Sidiq et al., 2019). Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan informasi terkait subyek penelitian melalui populasi dan sampel yang ditentukan dengan pertimbangan metode yang akan digunakan (Azhari et al., 2023). Penelitian kombinasi merupakan penelitian yang menggabungkan prosedur dan teknik penelitian kuantitatif dan kualitatif dalam penelitian secara bersamaan. Metode ini menggabungkan dua pendekatan dalam satu penelitian (Basit & Rahmawati, 2018).

3.3 Pendekatan Kuantitatif

3.3.1 Populasi dan Sampel

Sumber data utama dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Sinarmas KCP OKI yang menggunakan *mobile banking* Bank Sinarmas yaitu Simobiplus. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang khusus untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap optimalisasi fitur yang ditawarkan oleh Simobiplus dan wawancara kepada pihak yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi data akurat yang diperlukan dalam penelitian ini. Kuesioner ini mencakup pertanyaan-pertanyaan dengan skala Likert untuk mengetahui pengaruh optimalisasi fitur dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Populasi penelitian mencakup seluruh nasabah yang aktif menggunakan Simobiplus di Bank Sinarmas KCP OKI. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik *purposive random sampling* untuk memastikan bahwa setiap nasabah memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih, sehingga hasil penelitian dapat dinyatakan valid. Jumlah sampel yang dipilih didasarkan pada perhitungan statistik untuk mendapatkan jumlah representatif dan reliabel. Penelitian ini berupaya untuk memperoleh data yang akurat lalu dianalisis secara deskriptif menggunakan perangkat lunak statistik dan dapat diandalkan mengenai optimalisasi fitur layanan terhadap kepuasan nasabah.

Subjek penelitian ini yaitu nasabah Bank Sinarmas KCP OKI yang menggunakan Simobiplus. Digunakan rumus Slovin untuk menentukan sampel

penelitian dengan mempertimbangkan jumlah populasi yang ada. Rumus slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Tingkat toleransi

Tingkat toleransi dalam rumus Slovin yaitu:

Nilai e = 0,01 (1%)

Nilai e = 0,05 (5%)

Nilai e = 0,1 (10%)

Semakin tinggi tingkat toleransi, semakin kecil kemungkinan terjadi kesalahan dalam generalisasi hasil penelitian (Juliansya, 2018). Penelitian ini menggunakan nilai e dengan tingkat toleransi sebesar 0,1 atau 10%. Sampel yang didapat sebanyak 100 responden dari populasi sebesar 6.120 orang.

$$n = \frac{6.120}{1 + 6.120(10\%)^2}$$

$$n = \frac{6.120}{1 + 61,2}$$

$$n = \frac{6.120}{62,2}$$

$$n = 98,39 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam menyusun skripsi ini adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama untuk tujuan penelitian tertentu (Sihotang, 2023). Pengumpulan data primer dilakukan melalui survey, observasi, kuesioner dan wawancara. Data sekunder yaitu mencakup semua jenis dokumen, baik berupa tulisan maupun gambar. Sumber data sekunder

pada penelitian ini diperoleh dari studi literatur yang bersumber pada jurnal dan artikel yang terkait dengan penelitian (Sihotang, 2023).

2. Metode Pengumpulan

Peneliti menggunakan kuesioner yang merupakan sejumlah pertanyaan secara tertulis yang akan dijawab oleh responden penelitian, agar peneliti memperoleh data lapangan untuk memecahkan masalah penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Purwanza, 2020). Kuesioner online dibuat menggunakan *Google Form* dan didistribusikan ke responden dengan media seperti *whatsapp* atau email. Teknik pendistribusian kuesioner secara online memungkinkan untuk mendapatkan sampel data dari seluruh nasabah Bank Sinarmas KCP OKI yang menggunakan Simobiplus.

Penelitian ini menggunakan skala Likert, lebih tepatnya skala harga yang mengukur tingkat persetujuan responden terhadap suatu pertanyaan yang diharuskan memilih satu dari sekian banyak kemungkinan jawaban. Setiap indikator variabel akan dievaluasi dengan menggunakan skala Likert sebagai acuannya dengan 5 poin, dimana poin 1 menunjukkan “sangat tidak setuju”, poin 2 “tidak setuju”, poin 3 “netral”, poin 4 “setuju”, dan poin 5 menunjukkan “sangat setuju”. Indikator pada variabel independen dan dependen diukur dengan beberapa item pertanyaan yang relevan.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah elemen, faktor, atau kondisi yang dapat berubah atau bervariasi dalam sebuah penelitian dan peneliti ukur untuk menjawab pertanyaan penelitian (Ridha, 2017). Penelitian ini mengkaji pengaruh optimalisasi fitur aplikasi Simobiplus dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Sinarmas. Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel bebas merupakan faktor yang diatur oleh peneliti untuk menguji hipotesis tertentu dan melihat bagaimana perubahan dalam variabel tersebut mempengaruhi hasil penelitian. Beberapa dimensi optimalisasi fitur layanan (X) yang menjadi variabel bebas untuk diteliti meliputi:

- a. Kemudahan
- b. Keandalan
- c. Keamanan
- d. Sistem Aplikasi
- e. Inovasi

2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel terikat merupakan penelitian yang diukur untuk menilai efek dari perubahan yang dilakukan pada variabel bebas. Kepuasan nasabah yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini diukur berdasarkan persepsi nasabah terhadap pengalaman menggunakan aplikasi Simobiplus setelah adanya optimalisasi fitur.

Beberapa dimensi kepuasan nasabah (Y) yang diteliti meliputi:

- a. Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan
- b. Kepuasan Terhadap Kemudahan Akses
- c. Kepuasan Terhadap Keamanan
- d. Kepuasan Terhadap Efisiensi
- e. Kepuasan Umum

3.5 Pendekatan Kualitatif

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis sebuah subyek atau fenomena yang sedang berlangsung. Misalnya dengan melakukan observasi, untuk melihat persepsi dan perilaku subyek sehingga dapat ditemukan tindakan-tindakan secara langsung (Sidiq et al., 2019). Pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung perilaku dan sifat dari obyek penelitian yang bertujuan untuk dapat mengambil langkah penelitian selanjutnya (Hasanah, 2017).

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan informasi secara langsung kepada narasumber agar data yang diperoleh sesuai dengan fenomena yang terjadi pada saat melakukan observasi (Makbul, 2021). Teknik wawancara yang

digunakan adalah wawancara terstruktur, yaitu menyiapkan daftar pertanyaan sebelum wawancara dilakukan yang menjadi dasar pertanyaan acuan.

Wawancara ini ditujukan kepada *Supervisor* Bank Sinarmas KCP OKI.

Tabel 3.1 Topik Wawancara

Kategori Responden	Jumlah	Topik Pertanyaan
Supervisor	2	Bagaimana cara Bank Sinarmas KCP PT OPP MILLS OKI memitigasi risiko pada Simobiplus?

Sumber: Data primer, 2024

3.6 Teknik Analisis Data

1. Data kuantitatif

Data kuantitatif menggambarkan data yang telah terkumpul dengan membuat kesimpulan dalam bentuk tabel, grafik, atau diagram. Analisis statistik deskriptif dapat ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, tabel histogram-nilai mean, nilai standar deviasi (Waruwu, 2023). Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan analisis deskriptif statistik variabel untuk mengetahui rata-rata tingkat kepuasan nasabah terhadap optimalisasi fitur layanan pada penggunaan *mobile banking* Simobiplus. Analisis deskriptif statistik variabel juga digunakan untuk memberikan gambaran umum tentang karakteristik responden dan persepsi mereka terhadap optimalisasi fitur layanan pada Simobiplus.

2. Data Kualitatif

Analisis data sangat memegang peranan penting dalam penelitian. Data yang dapat dikumpulkan banyak sekali seperti catatan di lapangan, gambar, foto, dokumen, laporan, biografi, artikel, dan sebagainya. Pengorganisasian dan pengelolaan data tersebut bertujuan menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya diangkat menjadi teori substantif. Analisis data merupakan bagian yang amat penting karena dengan analisislah suatu data dapat diberi arti dan makna yang berguna untuk masalah penelitian. Dalam proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari

wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya (Siregar, 2021).

3.7 Pengujian Hipotesis

Korelasi Spearman adalah metode statistik non-parametrik yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel yang dimana data telah disusun secara berpasangan. Koefisien korelasi Spearman yaitu suatu ukuran yang mendeskripsikan hubungan antar variabel secara teoritis yang mendukung hubungan tersebut dan secara statistik akan diukur besarannya melalui koefisien tersebut (Sunyoto, 2016). Pengukuran pada penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan optimalisasi fitur layanan terhadap kepuasan nasabah. Berikut rumus korelasi Spearman menurut:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum b_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

ρ = Koefisien Korelasi Rank Spearman

b_i = Rangking Data Variabel $X_i - Y_i$

N = Jumlah Responden

Langkah-langkah pengujian:

1. Menentukan H_0 dan H_a

H_0 : Tidak terdapat hubungan antara optimalisasi fitur layanan terhadap kepuasan nasabah.

H_a : Terdapat hubungan antara optimalisasi fitur layanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Kesimpulan

Dengan membandingkan nilai sig. (2-tailed) dengan α (0,005):

- a. Jika nilai sig. (2-tailed) $> \alpha$ (0,005) maka H_0 diterima.
- b. Jika nilai sig. (2-tailed) $< \alpha$ (0,005) maka H_a diterima.

Besarnya koefisien korelasi yang dihasilkan menunjukkan kekuatan hubungan antara dua variabel. Berikut adalah panduan untuk menafsirkan nilai koefisien korelasi:

Tabel 3. 2 Klasifikasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Mardesci & Mardesci, 2020

BAB IV

DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskriptif Perusahaan

4.1.1 Sejarah Pendirian

PT Bank Sinarmas Tbk. didirikan di Jakarta pada tanggal 18 Agustus 1989 dengan nama PT Bank Shinta Indonesia. Nama tersebut diubah menjadi PT Bank Sinarmas pada tanggal 15 September 1989. PT Bank Sinarmas memperoleh izin untuk beroperasi sebagai bank umum devisa pada tahun 1995. Pada tahun 2005, PT Bank Sinarmas mengalami perubahan kepemilikan setelah PT Sinar Mas Multiartha Tbk., perusahaan keuangan yang berada di bawah Grup Sinarmas, mengakuisisi 21% saham perusahaan. Pada bulan Desember 2006, PT Bank Sinarmas berganti nama menjadi PT Bank Sinarmas. Pergantian nama tersebut disetujui oleh pemegang saham dalam Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa yang dituangkan dalam akta notaris Triphosa Lily Ekadewi, S.H., pada tanggal 21 November 2006. Pada tahun 2009, PT Bank Sinarmas memperoleh izin untuk mendirikan Unit Usaha Syariah (UUS).



Gambar 4.1 Logo Bank Sinarmas

Sumber: www.banksinarmas.com, 2024

Izin tersebut diberikan oleh Bank Indonesia melalui Keputusan Deputy Gubernur Bank Indonesia Nomor 11/13/KEP.Dpg/2009. Pada tahun yang sama, PT Bank Sinarmas juga memperoleh pengesahan dari Bapepam (sekarang OJK) untuk melakukan kegiatan usaha wali amanat. Pada tanggal 13 Desember 2010, PT Bank Sinarmas melakukan Penawaran Saham Umum Perdana (IPO). IPO tersebut berhasil mengumpulkan dana sebesar Rp728 miliar. Dalam IPO tersebut, PT Bank Sinarmas juga mengeluarkan Waran Seri I.

Pada tahun 2015, Bank Sinarmas menambah jumlah kantor cabangnya menjadi 386 dengan penambahan 4 unit pelayanan kas. Hal ini menarik minat masyarakat untuk menanamkan saham di perusahaan tersebut. Minat Masyarakat untuk berinvestasi pada saham Bank Sinarmas terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini disebabkan oleh pertumbuhan usaha perusahaan yang semakin maju dalam tiga tahun terakhir. Total asset perusahaan pada tahun 2013, 2014, dan 2015 masing-masing tercatat Rp17 triliun, Rp21 triliun dan Rp 27 triliun. Bank Sinarmas memiliki jaringan distribusi yang luas dan modern. Jaringan tersebut mencakup kantor, unit ATM, mobil kas keliling, dan agen banking. Selain itu, bank juga menyediakan kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM di Indonesia dan luar negeri. Bank juga memiliki layanan elektronik dan *virtual channels* yang terintegrasi, seperti *internet banking*, *mobile banking*, dan *sms banking*. Jaringan distribusi yang komprehensif tersebut memberikan kemudahan bagi nasabah dan merupakan kunci dasar untuk pertumbuhan bisnis (Bank Sinarmas, 2018a).

4.1.2 Visi Misi dan Etos Kerja Bank Sinarmas

Visi

Menjadi bank terkemuka di Indonesia dengan jaringan distribusi yang terintegrasi dan layanan yang prima.

Misi

1. Membangun layanan keuangan yang prima guna memenuhi kebutuhan *financial* masyarakat.
2. Meningkatkan kemampuan Teknologi Informasi dan Sumber Daya Manusia dalam rangka memberikan layanan terbaik melalui *payment system* dan layanan digital yang lengkap.
3. Membudayakan sistem Manajemen Risiko sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *Good Corporate Governance* (GCG).

Obyektif Jangka Panjang Bank Sinarmas

“Menjadi *Payment & Transaction Bank* dengan jaringan distribusi terlengkap dan terintegrasi”

Etos Kerja

1. *Agile*

Beradaptasi dengan cepat dan terus bergerak maju adalah kunci untuk bertahan di tengah persaingan yang ketat.

2. *Networking Internationally*

Membangun dan menjaga hubungan yang baik dengan berbagai pihak, baik didalam maupun diluar perusahaan, maupun di tingkat global, untuk meingkatkan kinerja bisnis.

3. *Constantly Learning*

Menciptakan ide dan pengetahuan baru, serta inovasi untuk meningkatkan nilai tambah secara berkesinambungan.

4. *Reliable*

Bertekad untuk bekerja dengan sungguh-sungguh guna memupuk kepercayaan dan reputasi yang didasarkan pada keandalan.

5. *Let's Work Together*

Bersinergi untuk mencapai keberhasilan bank dengan saling menghormati dan menghargai, sehingga terciptanya bank yang kokoh, sehat, dan mampu merealisasikan cita-cita bersama.

4.1.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Bank Sinarmas merupakan salah satu bank swasta terbesar di Indonesia yang menyediakan berbagai layanan perbankan kepada nasabahnya, baik perorangan maupun bisnis. Kegiatan perbankan ritel Bank Sinarmas mencakup layanan perbankan yang ditujukan kepada nasabah perorangan seperti tabungan, deposito, giro, kartu kredit, pinjaman, asuransi dan investasi. Sedangkan kegiatan perbankan bisnis Bank Sinarmas mencakup layanan perbankan yang ditujukan kepada nasabah bisnis, seperti pembiayaan, *trade finance*, *treasury*, *corporate banking*, dan *investment banking*. Berikut ini produk yang ditawarkan pada PT Bank Sinarmas Tbk. dalam menjalankan kegiatan operasionalnya:

Tabel 4.1 Produk Bank Sinarmas

No	Kategori Produk	Jenis Produk
1.	Simpanan	Simas Diamond, Simas Bisnis, Simas Gold, Tabungan Alfamart, Simas Valas, Simpanan Pelajar, Tabunganku, Simas DIGI, Simas Investor, Simas Payroll, Simas Tara, Deposito, Giro
2.	Kartu Kredit	Kartu Kredit Platinum, Kartu Kredit Indigo, Kartu Kredit Alfamart, Kartu Kredit Visa
3.	Reksadana	Dana Rupiah Plus. Simas Saham Unggulan, Simas Danamas Saham, Simas Saham Maksima. Danamas Dollar, Danamas Pasti, Danamas Stabil, STAR Stable Income Fund, Simas Satu Prima, Simas Syariah Berkembang, Simas Satu, Simas Terproteksi, Star Protected XVIII, Simas Investment Plan
4.	Bancassurance	Simas Magna Link, Simas Prime Link, Asuransi Simas Kid, Simas Investa Link, Simas Investa Link Dollar. Simas Prima, Personal Accident, Asuransiku, Simas Net Travel, Simas Medical, Simas Legacy Plan, Star Premium Dollar, Smart Investa Link, Smile Dana Sejahtera, Simas Income Protection
5.	Pinjaman	Kredit Kepemilikan Rumah (KPR), Kredit Tanpa Agunan Payroll, KUR Tenaga Kerja Indonesia, Kredit Mikro, Supply Chain Financing, KMU Petani Sawit, KTA Simas Agri

Sumber: Data diolah, 2024

4.2 Pembahasan

4.2.1 Karakteristik Demografis Responden

Karakteristik demografis responden menjelaskan data terkait detail responden yang mengisi kuesioner. Responden yang mengisi kuesioner akan diolah menjadi data seperti tabel dibawah ini:

Tabel 4.2 Karakteristik Demografis Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	- Laki-laki	42	42%
	- Perempuan	58	58%
Usia	- 18-28	82	82%
	- 29-38	18	18%
Pendidikan Terakhir	- SMA	36	36%
	- Diploma	16	16%
	- Sarjana	42	42%
	- Pascasarjana (S2&S3)	6	6%

Sumber: Data primer, 2024

Dari data diatas dapat dilihat bahwa karakteristik responden nasabah Bank Sinarmas KCP OKI pengguna aplikasi Simobiplus sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui bahwa responden laki-laki sebanyak 42 orang (42%). Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 58 orang

(58%), maka demikian persentase tertinggi didominasi responden berjenis kelamin perempuan. Sehingga total responden sebanyak 100 orang.

2. Usia

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui bahwa responden yang berumur 18-28 tahun sebanyak 82 orang (82%) yang berarti mayoritas nasabah adalah Generasi Z. Sedangkan responden yang berumur 29-38 tahun sebanyak 18 orang (18%), sehingga total responden sebanyak 100 orang.

3. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui bahwa responden dengan persentase tertinggi didominasi oleh Sarjana sebanyak 42 orang (42%), sedangkan untuk responden SMA sebanyak 36 orang (36%) dan Diploma sebanyak 16 orang (16%) serta sisanya dengan pendidikan terakhir Pascasarjana sebanyak 6 orang (6%). Sehingga total responden sebanyak 100 orang.

4.2.2 Deskriptif Statistik Variabel

Statistik deskriptif ini akan menggambarkan secara kuantitatif mengenai variabel-variabel dalam penelitian ini. Data yang diperoleh dari kuesioner, meliputi dimensi Kemudahan, Keandalan, Keamanan, Sistem Aplikasi, Inovasi, Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah terhadap Kemudahan Akses, Kepuasan Nasabah terhadap Keamanan, Kepuasan Nasabah terhadap Efisiensi, dan Kepuasan Umum, akan ditabulasi dan dianalisis.

Rata-rata dari setiap pertanyaan akan dihitung untuk menggambarkan kondisi sebenarnya di lapangan. Untuk setiap variabel, interval kelas akan digunakan untuk menentukan rata-rata jawaban responden terhadap setiap pertanyaan. Interval kelas ini dihitung menggunakan rumus berikut:

$$\begin{aligned} \text{Interval Kelas} &= \text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah} / \text{Jumlah Kelas} \\ &= 5 - 1/5 = 0,8 \end{aligned}$$

Artinya, data jawaban responden akan dikelompokkan ke dalam 5 kategori dengan selisih antar kategori 0,8 yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3 Kategori Mean dari Skor Interval

Interval	Kategori Variabel X
$4,21 \leq X \leq 5$	Sangat Baik
$3,41 \leq X \leq 4,20$	Baik
$2,61 \leq X \leq 3,40$	Netral
$1,81 \leq X \leq 2,60$	Buruk
$1 \leq X \leq 1,80$	Sangat Buruk

Sumber: Saifuddin, 2012

Berikut ini adalah deskripsi jawaban dari setiap kategori responden antara lain:

Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Dimensi Kemudahan

Indikator	Mean	Kategori
Aplikasi Simobiplus bisa diakses dimana dan kapan saja	4,32	Sangat Baik
Aplikasi Simobiplus memudahkan kegiatan perbankan saya	4,20	Baik
Saya dapat dengan mudah menemukan fitur yang saya butuhkan	4,21	Sangat Baik
Mean variabel dimensi kemudahan	4,21	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dimensi kemudahan, memiliki total *mean* sebesar 4,21 termasuk pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden merasa aplikasi Simobiplus memudahkan kegiatan perbankan.

Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Dimensi Keandalan

Indikator	Mean	Kategori
Aplikasi Simobiplus jarang mengalami crash	4,18	Baik
Aplikasi Simobiplus cepat dalam memproses transaksi	4,36	Sangat Baik
Saya jarang mengalami error saat menggunakan aplikasi Simobiplus	4,22	Sangat Baik
Mean variabel dimensi keandalan	4,25	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dimensi keandalan, memiliki total *mean* sebesar 4,25 termasuk pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden merasa aplikasi Simobiplus dapat diandalkan.

Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Dimensi Keamanan

Indikator	Mean	Kategori
Saya merasa data saya aman dalam aplikasi Simobiplus	4,24	Sangat Baik
Aplikasi Simobiplus memiliki fitur autentikasi ganda yang baik	4,22	Sangat Baik
Kerahasiaan sangat terjamin saat menggunakan aplikasi Simobiplus	4,36	Sangat Baik
Mean variabel dimensi keamanan	4,27	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa dimensi keamanan, memiliki total *mean* sebesar 4,27 termasuk pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden merasa aplikasi Simobiplus sangat aman ketika digunakan.

Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Dimensi Sistem Aplikasi

Indikator	Mean	Kategori
Aplikasi Simobiplus dapat diakses dengan cepat	4,29	Sangat Baik
Mutasi rekening dapat dilakukan dengan cepat pada aplikasi Simobiplus	4,13	Baik
Aplikasi Simobiplus ramah untuk pengguna	4,28	Sangat Baik
Mean variabel dimensi sistem aplikasi	4,23	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dimensi sistem aplikasi, memiliki total *mean* sebesar 4,23 termasuk pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden merasa sistem aplikasi Simobiplus dapat diakses dengan cepat dan tepat waktu.

Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Dimensi Inovasi

Indikator	Mean	Kategori
Aplikasi Simobiplus sering menambahkan fitur baru yang berguna	4,26	Sangat Baik
Fitur-fitur dalam aplikasi Simobiplus terus ditingkatkan	4,23	Sangat Baik
Aplikasi Simobiplus menawarkan layanan yang dipersonalisasi sesuai dengan kebutuhan saya	4,23	Sangat Baik
Mean variabel dimensi inovasi	4,24	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dimensi inovasi, memiliki total *mean* sebesar 4,24 termasuk pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden merasa aplikasi Simobiplus terus memberikan inovasi fitur yang dibutuhkan nasabah.

Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Dimensi Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan

Indikator	Mean	Kategori
Layanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya	4,46	Sangat Baik
Layanan pelanggan merespon dengan cepat	4,21	Sangat Baik
Mean variabel dimensi kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan	4,34	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa dimensi kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan, memiliki total *mean* sebesar 4,34 termasuk pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden merasa sangat puas dengan kualitas layanan pada aplikasi Simobiplus.

Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Dimensi Kepuasan Nasabah terhadap Kemudahan Akses

Indikator	Mean	Kategori
Layanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya	4,24	Sangat Baik
Layanan pelanggan merespon dengan cepat	4,34	Sangat Baik
Mean variabel dimensi kepuasan nasabah terhadap kemudahan akses	4,29	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa dimensi kepuasan nasabah terhadap kemudahan akses, memiliki total *mean* sebesar 4,34 termasuk pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden merasa sangat puas dengan kemudahan akses pada aplikasi Simobiplus.

Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Dimensi Kepuasan Nasabah terhadap Keamanan

Indikator	Mean	Kategori
Saya merasa aman menggunakan aplikasi Simobiplus	4,30	Sangat Baik
Saya percaya bahwa data saya terlindungi dengan baik	4,29	Sangat Baik
Mean variabel dimensi kepuasan nasabah terhadap kemudahan akses	4,30	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa dimensi kepuasan nasabah terhadap keamanan, memiliki total *mean* sebesar 4,30 termasuk pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden merasa sangat puas dengan keamanan pada aplikasi Simobiplus.

Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Dimensi Kepuasan Nasabah terhadap Efisiensi

Indikator	Mean	Kategori
Saya dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat	4,33	Sangat Baik
Fitur-fitur aplikasi Simobiplus efisien digunakan	4,29	Sangat Baik
Mean variabel dimensi kepuasan nasabah terhadap efisiensi	4,31	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa dimensi kepuasan nasabah terhadap keamanan, memiliki total *mean* sebesar 4,31 termasuk pada kategori

sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden merasa sangat puas dengan efisiensi fitur yang diterapkan pada aplikasi Simobiplus.

Tabel 4.13 Deskripsi Variabel Dimensi Kepuasan Umum

Indikator	Mean	Kategori
Secara keseluruhan, saya puas dengan aplikasi Simobiplus	4,29	Sangat Baik
Saya ingin terus menggunakan aplikasi Simobiplus	4,28	Sangat Baik
Mean variabel dimensi kepuasan umum	4,29	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa dimensi kepuasan nasabah terhadap keamanan, memiliki total *mean* sebesar 4,29 termasuk pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden merasa sangat puas dengan aplikasi Simobiplus.

4.2.3 Analisis Hubungan antara Optimalisasi Fitur Layanan dengan Kepuasan Nasabah

Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi Rank Spearman

Correlations		Optimalisasi Fitur Layanan	Kepuasan Nasabah
Optimalisasi Fitur Layanan	Correlation Coefficient	1.000	0,628**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	100	100
Kepuasan Nasabah	Correlation Coefficient	0,628**	
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	100	100

Sumber: Data Primer, 2024

1. Dilihat dari Signifikansi Hubungan Variabel Optimalisasi Fitur Layanan dengan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan Tabel 4.14, diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0,000, karena nilai Sig. (2-tailed) $0,000 < 0,05$, maka keputusan hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga ada hubungan yang signifikan antara variabel optimalisasi fitur layanan pada penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah

2. Dilihat dari Tingkat Kekuatan (Keeratan) Hubungan Variabel Optimalisasi Fitur Layanan dengan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan Tabel 4.14, diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,628**. Artinya, tingkat kekuatan hubungan korelasi antara variabel optimalisasi fitur layanan dengan kepuasan nasabah adalah sebesar 0,628** atau kuat.

3. Dilihat dari Arah Hubungan Variabel Optimalisasi Fitur Layanan dengan Kepuasan Nasabah

Angka koefisien korelasi pada Tabel 4.14, bernilai positif yaitu sebesar 0,628. Sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah, dengan demikian dapat diartikan bahwa semakin ditingkatkan optimalisasi fitur layanan pada penggunaan *mobile banking* maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

4.3 Mitigasi Risiko pada Simobiplus di Bank Sinarmas KCP OKI

Mitigasi adalah upaya untuk memperkecil potensi bahaya atau dampak negatif (Sutrisno et al., 2023). Upaya mitigasi bertujuan untuk meredam risiko dengan cara mengurangi tingkat keparahan atau kemungkinan terjadinya bahaya pada suatu perusahaan. Bank Sinarmas KCP OKI melakukan beberapa teknik mengelola risiko untuk memperkecil kemungkinan dampak negatif yang mungkin terjadi, seperti teknik menghindari risiko, teknik mengurangi risiko, teknik memindahkan risiko, dan teknik menahan risiko. Bank Sinarmas KCP OKI melakukan identifikasi risiko yang terjadi pada Simobiplus untuk mengetahui tingkat keparahan yang terjadi, contohnya pada risiko operasional. Sebagaimana yang dikatakan oleh *Supervisor*, Mikael menjelaskan bahwa:

“Terkait dengan risiko operasional pada Simobiplus, ada beberapa risiko tapi yang paling sering terjadi itu masalah *multiple device*, kesalahan transaksi, gangguan layanan. Setiap bank pasti memperhatikan risiko-risiko yang muncul dari *mobile banking*, pertama yang dilakukan adalah menanyakan masalah yang dialami nasabah secara mendalam, mengumpulkan keluhan di dalam Simobiplus setelah nasabah melakukan transaksi, memberikan edukasi kepada nasabah terkait risiko, serta dilakukannya peningkatan keamanan pada Simobiplus.”
(Wawancara, Juni 2024)

Simobiplus memiliki beberapa risiko operasional yang perlu diwaspadai. Bank Sinarmas KCP OKI telah melakukan upaya untuk mengatasi risiko tersebut, namun edukasi dan peningkatan sistem aplikasi perlu terus dilakukan untuk

meningkatkan kenyamanan dan keamanan nasabah dalam bertransaksi. Mitigasi risiko di perbankan bukan hal yang sederhana dan melibatkan banyak aspek yang saling terikat (Junttila & Nguyen, 2022). Risiko-risiko di perbankan sering terkait dan dapat memperkuat satu sama lain, yang dimana kebijakan khusus mitigasi risiko pada *mobile banking* perlu diterapkan dalam operasional untuk meminimalisir risiko yang terjadi. Terkait hal itu, *Supervisor*, Yoto menjelaskan:

“Kalau kebijakan khusus pasti ada untuk mobile banking, pertama pengamanan login, kedua pengamanan transfer atau pemindahbukuan, ketiga pengamanan IP handphone dan keempat pemberitahuan apabila ada transaksi dari SMS maupun email.” (Wawancara, Juni 2024)

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Yoto bahwa kebijakan ini terdiri dari empat poin utama, yaitu:

1. Pengamanan Login

Dilakukan untuk melindungi akun nasabah dari akses yang tidak jelas dengan kata sandi/*password*, *easyPIN*, dan biometrik.

2. Pengamanan Transfer atau Pemindahbukuan

Untuk memastikan hanya nasabah sah yang dapat melakukan transaksi dengan *OTP* dan verifikasi tambahan.

3. Pengamanan *IP Handphone*

Untuk melacak dan memblokir akses dari perangkat yang tidak terdaftar pada sistem pusat atau sistem tidak dikenal.

4. Pemberitahuan Transaksi

Untuk memberikan notifikasi kepada nasabah melalui SMS dan *E-mail* setiap kali nasabah melakukan transaksi.

Bank Sinarmas KCP OKI telah melakukan beberapa upaya untuk mengatasi risiko operasional pada Simobiplus, seperti memberlakukan kebijakan fitur *multiple device* pada Simobiplus, juga perlu dilakukan langkah-langkah yang lebih komprehensif dan terintegrasi untuk memastikan keamanan data nasabah. Sebagaimana yang dikatakan *Supervisor*, Mikael menjelaskan bahwa:

“Untuk keamanan nasabah pasti sudah menjadi prioritas utama, beberapa langkah yang diterapkan yaitu, dilakukannya enkripsi data untuk mencegah kebocoran data, dilakukan autentikasi

ganda sebelum akses Simobiplus seperti memasukkan *easyPIN* dan memasukkan kode *OTP* sebagai konfirmasi sebelum transaksi dilakukan pada Simobiplus, dan mengedukasi nasabah untuk tetap menjaga kerahasiaan datanya dengan tidak memberitahu *PIN login* ke orang lain dan tidak membuat *PIN login* dengan tanggal lahir.” (Wawancara, Juni 2024)

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa keamanan nasabah merupakan prioritas utama Bank Sinarmas. Beberapa langkah yang diterapkan dalam menjaga keamanan pada Simobiplus antara lain:

1. Enkripsi Data

Seluruh data nasabah disimpan maupun dikirimkan melalui aplikasi Simobiplus dengan algoritma enkripsi terkini untuk mencegah kebocoran data.

2. Autentikasi Ganda

Mengharuskan nasabah untuk melakukan autentikasi ganda, seperti kombinasi *PIN*, *password*, dan *OTP* sebelum mengakses Simobiplus.

3. Edukasi Nasabah

Aktif mengedukasi nasabah mengenai cara menggunakan Simobiplus dengan aman, seperti menjaga kerahasiaan data login.

Semua langkah ini diambil untuk memastikan bahwa nasabah merasa aman dan nyaman saat menggunakan layanan *mobile banking* yang disediakan. Bank Sinarmas menerapkan kebijakan fitur *multiple device* dalam penggunaan Simobiplus. *Multiple device* adalah fitur yang diterapkan Bank Sinarmas dengan membatasi penggunaan aplikasi hanya pada satu perangkat seluler yang terdaftar pada sistem pusat Bank Sinarmas, berikut adalah sebuah kejadian yang pernah dialami dijelaskan *Supervisor*, Mikael mengatakan:

“Dulu sekitar tahun 2018, pernah terjadi pencurian dana yang dilakukan pihak ketiga, si pihak ketiga ini login Simobiplus di hp pihak kedua yang kebetulan pihak ketiga tau PIN Simobiplusnya, lalu pihak ketiga mentransfer seluruh dana pihak kedua ke rekening pribadinya, lalu pihak kedua melapor ke Bank Sinarmas yang ternyata kerugian finansial yang dialami sepenuhnya bukan tanggung jawab bank melainkan kelalaian pribadi, dari kejadian itu makanya diberlakukan kebijakan fitur *multiple device* pada Simobiplus.” (Wawancara, Juni 2024)

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa dari kejadian yang dialami tersebut mendorong diberlakukannya kebijakan fitur *multiple device* pada Simobiplus untuk meningkatkan keamanan. Integritas data dan kontrol transaksi dalam pengolahan informasi maka mitigasi risiko dapat berjalan dengan baik, sehingga meningkatkan kepercayaan penggunaan terhadap sistem yang digunakan (Alhimnie & Septiarini, 2020). Nasabah akan merasa aman dan yakin dengan sistem yang digunakan, jika mereka puas dengan layanan yang disediakan dan meningkatkan loyalitas nasabah serta reputasi bank. Bank Sinarmas perlu secara berkala melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dan memantau hasil kinerja lainnya, seperti tingkat kepuasan nasabah dan jumlah keluhan (Budiarno et al., 2022). Tingkat kepuasan nasabah didapat dari penilaian yang dilakukan oleh nasabah terhadap suatu produk atau jasa yang mereka terima (Nurdin et al., 2020). Penilaian ini didasarkan pada perbandingan antara kinerja atau hasil yang diterima dengan ekspektasi yang diharapkan. Hasil yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan, maka kepuasan nasabah cenderung tinggi. Optimalisasi fitur salah satunya pada masalah *multiple device* merupakan bentuk mitigasi risiko dalam mempertahankan kualitas layanan demi menjaga kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan Simobiplus. Optimalisasi juga menjadi bagian dari upaya untuk memastikan efektivitas mitigasi risiko pada Simobiplus, Bank Sinarmas menyelenggarakan program pelatihan khusus bagi karyawan. Hal tersebut dikatakan *Supervisor*, Mikael menjelaskan:

“Pastinya ada, biasanya dilakukan melalui zoom setiap harinya dan diberikan roleplay terkait pemahaman risiko.” (Wawancara, Juni 2024)

Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman karyawan tentang berbagai risiko operasional yang mungkin terjadi dalam penggunaan Simobiplus serta cara-cara untuk mengidentifikasi dan mengatasi risiko-risiko tersebut. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan toleransi nasabah terhadap risiko (Mahardini et al., 2023). Pelatihan khusus ini tidak hanya meningkatkan kemampuan karyawan dalam menjaga keamanan dan integritas sistem, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan nasabah dan keseluruhan kualitas layanan. Upaya Bank Sinarmas KCP OKI dalam mengedukasi nasabah tentang

penggunaan aman Simobiplus tidak hanya berfokus pada karyawan internal, tetapi juga menjangkau nasabah secara langsung. Terkait hal ini, *Supervisor*, Mikael mengatakan:

“Yang pertama melalui *costumer service* pada nasabah setelah dilakukannya transaksi, melalui *website* resmi bank sinarmas dan media sosial bank sinarmas.” (Wawancara, Juni 2024)

Sebagaimana yang dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa Bank Sinarmas KCP OKI mengedukasi nasabah tentang penggunaan aman Simobiplus melalui layanan *costumer service* setelah transaksi dilakukan, melalui *website* resmi dan media sosial Bank Sinarmas seperti instagram. Bank Sinarmas berupaya untuk menjangkau dan memberikan pemahaman yang komprehensif kepada nasabah terkait penggunaan Simobiplus, dengan memanfaatkan platform yang ada,. Meskipun Bank Sinarmas KCP OKI telah melakukan berbagai upaya dalam memitigasi risiko pada Simobiplus, masih terdapat beberapa tantangan yang dihadapi. Terkait hal itu, *Supervisor*, Mikael menjelaskan:

“Karna zaman semakin canggih terutama adanya perubahan teknologi dimana harus menyesuaikan sistem keamanan terbaru, lalu dilakukan peningkatan ancaman siber untuk mencegah pembobolan akun, dan mengedukasi nasabah dengan informasi yang mudah dipahami semua kalangan umur.” (Wawancara, Juni 2024)

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam menerapkan mitigasi risiko untuk aplikasi Simobiplus, ada beberapa tantangan diantaranya:

1. Perubahan Tren Teknologi

Perkembangan teknologi yang sangat cepat membuat Bank Sinarmas harus terus menyesuaikan sistem keamanan agar tetap relevan dan efektif.

2. Peningkatan Ancaman Siber

Ancaman serangan siber seperti *phising* dan pembobolan akun terus meningkat. Bank Sinarmas berupaya keras untuk mengantisipasi dan mencegah serangan-serangan tersebut.

3. Edukasi Nasabah

Mengedukasi pengguna, terutama nasabah yang beragam latar belakangnya, terkait penggunaan aplikasi Simobiplus, Bank Sinarmas KCP OKI harus menyampaikan informasi dengan cara yang mudah dipahami.

Perubahan tren teknologi, peningkatan ancaman siber serta edukasi nasabah merupakan kunci utama dalam meminimalisir risiko dan memberikan rasa aman bagi nasabah dalam bertransaksi. Aplikasi *mobile banking* seperti Simobiplus terus berinovasi dan berkembang untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks di era digital yang kompetitif. Bank Sinarmas menerapkan *roadmap* pengembangan berkelanjutan untuk Simobiplus dengan fokus pada aspek seperti yang dikatakan *Supervisor*, Mikael menjelaskan:

“Dengan merancang *roadmap* pengembangan pada Simobiplus secara berkelanjutan, kami menambah fitur baru dan meningkatkan keamanan, pengembangan berkelanjutan, serta melakukan edukasi dan komunikasi kepada nasabah mengenai cara menggunakan aplikasi Simobiplus dengan aman, serta meminta masukan untuk perbaikan ke depan.” (Wawancara, Juni 2024)

Penerapan rancangan *roadmap* pengembangan berkelanjutan pada Simobiplus, Bank Sinarmas berfokus pada penambahan fitur baru yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah dan peningkatan keamanan. Bank Sinarmas juga melakukan edukasi dan komunikasi kepada nasabah dengan meminta masukan untuk perbaikan di masa mendatang dengan mengumpulkan dan mengolah data akurat mengenai performa kinerja bank, memberikan beberapa manfaat dalam penilaian risiko seperti meningkatkan akurasi penilaian risiko, meningkatkan efektivitas mitigasi risiko dan meningkatkan pengambilan keputusan (Sutrisno et al., 2023).

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Optimalisasi Fitur pada Simobiplus dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Sinarmas KCP OKI, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Data dimensi kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan memiliki pengaruh yang tinggi dengan total *mean* sebesar 4,39 dimana kategori yang didapat sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan nasabah merasa sangat puas dengan kualitas layanan *mobile banking* Simobiplus. Pengaruh terendah dimiliki dimensi sistem aplikasi sebesar 4,24 dengan kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan nasabah merasa sangat puas dengan sistem aplikasi Simobiplus setelah adanya perubahan. Walaupun menjadi faktor dengan pengaruh terendah, dimensi sistem aplikasi tetap menunjukkan kategori yang sangat baik. Pada uji korelasi Spearman terdapat hubungan yang signifikan antara variabel optimalisasi fitur layanan dan kepuasan nasabah, dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), sehingga hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima. Hubungan antara kedua variabel tersebut menunjukkan kuat dan searah, ditunjukkan oleh koefisien korelasi positif sebesar 0,628, yang berarti peningkatan optimalisasi fitur pada penggunaan *mobile banking* akan meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Bank Sinarmas KCP OKI memiliki kebijakan khusus untuk mitigasi risiko pada *mobile banking* yang mencakup pengamanan login, pengamanan transfer, pengamanan *IP handphone*, dan pemberitahuan transaksi. Risiko operasional yang dialami nasabah pada Simobiplus meliputi masalah *multiple device*, kesalahan transaksi, dan gangguan layanan. Keamanan nasabah dijamin melalui enkripsi data, autentikasi ganda, dan edukasi nasabah tentang penggunaan aplikasi yang aman. Kebijakan fitur *multiple device* juga diterapkan untuk meningkatkan keamanan, setelah adanya insiden pencurian dana pada tahun 2018 untuk memastikan efektivitas mitigasi risiko. Bank Sinarmas KCP OKI

menyelenggarakan pelatihan khusus bagi karyawan dan mengedukasi nasabah melalui *customer service*, *website* resmi, dan media sosial. Tantangan utama dalam mitigasi risiko meliputi perubahan tren teknologi, peningkatan ancaman siber, dan edukasi nasabah yang beragam. Bank Sinarmas menerapkan *roadmap* pengembangan berkelanjutan untuk Simobiplus dengan fokus pada penambahan fitur baru, peningkatan keamanan, dan edukasi nasabah dalam menghadapi era digital yang kompetitif. Dengan demikian, Bank Sinarmas berupaya meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan nasabah melalui mitigasi risiko yang efektif dan inovasi berkelanjutan.

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan ilmu terkait optimalisasi fitur pada aplikasi *mobile banking*. Penelitian ini ditemukan bahwa optimalisasi fitur layanan pada Simobiplus dalam penggunaan *mobile banking* menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Kerangka teoritis yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti lain dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam konteks layanan perbankan digital. Penelitian ini sejalan dan sesuai dengan teori kualitas layanan bahwa optimalisasi fitur layanan pada Simobiplus dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

5.2.2 Implikasi Praktik

Temuan penelitian ini dapat digunakan oleh Bank Sinarmas KCP OKI untuk meningkatkan kualitas layanan Simobiplus dan memitigasi risiko yang mungkin terjadi. Bank Sinarmas KCP OKI dapat melakukan evaluasi dalam mengoptimalkan fitur pada Simobiplus dan memudahkan nasabah dalam permasalahan *multiple device*. Dengan demikian, Bank Sinarmas KCP OKI dapat mengembangkan fitur-fitur yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan nasabah, sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah dan citra perusahaan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini penulis mengalami keterbatasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada optimalisasi fitur pada Simobiplus dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan memitigasi risiko pada Simobiplus di Bank Sinarmas KCP OKI. Tidak dilakukan penelitian terhadap fitur-fitur mobile banking bank lain.
2. Jumlah responden yang hanya 100 orang, masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
3. Kurangnya sosialisasi serta edukasi terhadap nasabah Bank Sinarmas KCP OKI tentang Simobiplus, maka terdapat banyak nasabah dengan minimnya pemahaman terkait Simobiplus.
4. Kurangnya keseriusan responden dalam mengisi kuesioner sehingga informasi yang diberikan responden tidak menunjukkan pendapat yang sebenarnya. Hal ini terjadi karena terdapat perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda pada setiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam mengisi kuesioner. Indikasi masalah yang dialami nasabah dengan mayoritas umur diatas 30 tahun selama penulis melakukan penelitian di Bank Sinarmas KCP OKI yaitu masalah fitur *multiple device* pada Simobiplus.

Batasan penelitian yang telah ditetapkan di atas diharapkan dapat membantu penulis dalam menjaga fokus penelitiannya dan menghasilkan penelitian yang berkualitas.

5.4 Rekomendasi

Berdasarkan temuan dari penelitian Optimalisasi Fitur pada Simobiplus dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Sinarmas KCP OKI, dapat menjadi landasan bagi penelitian selanjutnya tentang kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*, adapun saran bagi peneliti selanjutnya antara lain:

1. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah selain kualitas layanan pada penggunaan *mobile banking*.
2. Penelitian selanjutnya dapat meneliti dampak jangka panjang dari optimalisasi fitur layanan pada Simobiplus terhadap tingkat kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Artikel Jurnal** Adela, M. (2020). Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa).
- Alhimnie, F. A., & Septiarini, D. F. (2020). Analisis Teknik Mitigasi Risiko Produk Take Over Kpr Pada Bank Panin Dubai Syariah Cabang Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 7(6), 1074–1090.
- Arifn, M. R., Rachma, N., & Slamet, A. R. (2019). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan di Bukalapak (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen FEB Unisma Angkatan 2015). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 8(10).
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Azhari, D. S., Afif, Z., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian mixed method research untuk disertasi. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 8010–8025.
- Basit, A., & Rahmawati, T. H. (2018). Cyber Public Relations (E-PR) dalam Brand Image Wardah Kosmetik dengan Pedekatan Mixed Method. *Nyimak: Journal of Communication*, 1(2), 197–208.
- Budianto, E. W. H. (2023). Pemetaan Penelitian Risiko Reputasi pada Perbankan Syariah dan Konvensional: Studi Bibliometrik VOSviewer dan Literature Review. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, 8(1), 94–113.

- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233.
- Fatwa, N. (2017). Persaingan perbankan berdasarkan jenis bank di Indonesia. *AKMEN Jurnal Ilmiah*, 14(4).
- Fitria, A., Munawar, A., & Pratama, P. P. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 43–52.
- Harish, I. N. (2017). Pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21–46.
- Herlina, L. (2021). Fungsi Bank Sebagai Lembaga Intermediasi Di Masa Pandemi Covid 19: Analisis Komparatif. *Jurnal Indonesia Membangun*, 20(01), 28–42.
- JDIH Kementerian Keuangan. (n.d.). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 10 TAHUN 1998 TENTANG PERBANKAN. <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/1998/10tahun~1998uu.htm#:~:text=Ba nk%20adalah%20badan%20usaha%20yang,3>.
- Juliansya, A. (2018). Pengaruh teknologi informasi kemudahan, risiko dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.

- Junttila, J., & Nguyen, V. C. S. (2022). Impacts of sovereign risk premium on bank profitability: Evidence from euro area. *International Review of Financial Analysis*, 81, 102110.
- Khumaini, S., Fahrudin, F., & Samsuri, S. (2022). Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 3(2), 143–153.
- Mahardini, S., Musdafiah, I. I., & Apricuansyah, R. (2023). Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Tokopedia di Wilayah DKI Jakarta. *Jurnal Manajemen Dan Perbankan (JUMPA)*, 10(2), 1–10.
- Makbul, M. (2021). Metode pengumpulan data dan instrumen penelitian.
- Mandala, V., Oktariyana, M. D., & Tanan, E. H. (2023). Pengaruh NPL dan BOPO Terhadap Return On Assets pada bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2022. *Jurnal Inovasi Akuntansi (JIA)*, 1(2), 162–172.
- Marginingsih, R. (2020). Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok). *Moneter-Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 24–31.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14–34.
- Marlius, D. (2018). Loyalitas nasabah bank nagari syariah cabang bukittinggi dilihat dari kualitas pelayanan. *Jurnal Pundi*, 1(3).

- Muhtadi, M. F., Rahmawati, E., & Utomo, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 9(2), 14–25.
- Ningrum, R., Bacmid, S., & Jalil, A. (2021). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 30–45.
- Novianti, D. (2019). Pengembangan Kerangka Manajemen Risiko Pada Perbankan Syariah. *ASY SYAR'IYYAH: JURNAL ILMU SYARI'AH DAN PERBANKAN ISLAM*, 4(1), 46–67.
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104.
- Nurul, F. (2022). OPTIMALISAI PERAN MOBILE ANDROID DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI BPRS SURIYAH CILACAP.
- Pratama, G. P. (2021). Optimalisasi Pembiayaan Murabahah dalam Pengembangan Usaha Mikro pada Bank BRISyariah KCP Jakarta Serpong.

- Purnamasari, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Sinarmas di Batam.
- Purwanza. (2020). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi. file:///C:/Users/noval/Downloads/METODOLOGI%20PENELITIAN%20KUANTITATIF,%20KUALITATIF%20DAN%20KOMBINASI%20(1).pdf
- Putri Fitriani Fajria. (2021). OPTIMALISASI STRATEGI LAYANAN MOBILE BANKING UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU/KCP. <http://repo.uinsatu.ac.id/23928/>
- Rakotoarisoa, M. H. S., & Hajaina, R. (2023). Mobile Banking in Madagascar: Potential benefits and challenges. *Journal of Management Studies and Development*, 2(03), 271–282.
- Ridha, N. (2017). Proses penelitian, masalah, variabel dan paradigma penelitian. *Hikmah*, 14(1), 62–70.
- RUSDI, M. R. M. (2019). Perbankan Konvensional Versus Perbankan Syariah dalam Realitas Sosiologisnya. *Jurnal Publikasi*, 1(1).
- Santi, M. (2015). Bank konvensional vs bank syariah. *EKSYAR: Jurnal Ekonomi Syari'ah & Bisnis Islam (e-Journal)*, 2(1), 1–22.
- Siadari, K., & Lutfi, A. (2021). Pengaruh citra perusahaan, kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas penggunaan bni mobile banking (studi kasus bni kantor cabang harmoni). *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(2), 155–160.

- Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–228.
- Sihotang, H. (2023). Metode penelitian kuantitatif.
- Siregar, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medan. *Jurnal Diversita*, 7(1), 114–120.
- Sunyoto, D. (2016). *Metodologi Penelitian Akuntansi*, Bandung: PT Refika Aditama. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama, 53(9).
- Sutrisno, S., Panggalo, L., Asir, M., Yusuf, M., & Cakranegara, P. A. (2023). Literature Review: Mitigasi Resiko dan Prosedur Penyelamatan pada Sistem Perkreditan Rakyat. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(2), 1154–1167.
- Tam, C., & Oliveira, T. (2017). Literature review of mobile banking and individual performance. *International Journal of Bank Marketing*, 35(7), 1044–1067.
- Trisnawati, O. M., & Fahmi, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 174–184.
- Vivin, Y. A., & Wahono, B. (2017). Analisis perbandingan kinerja keuangan bank umum syariah dengan bank umum konvensional di Indonesia. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 6(08).

- Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(2), 295–314.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: Metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.
- Widowati, S., & Retnani, E. D. (2021). Pengaruh Pengendalian Internal, Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Pelatihan Kapasitas Usaha Terhadap Risiko Kredit. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(10).
- Zakiy, M., & Azzahroh, E. P. (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah bank syariah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(1), 26–38.

Buku

- Makbul, M. (2021). *Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian*.
- Purwanza, S. W. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*.
- Saifuddin, A. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*, Edisi 2. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Sihotang, H. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Sunyoto, D. (2016). *Metodologi Penelitian Akuntansi*, Bandung: PT Refika Aditama. *Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung: PT Refika Aditama*, 53(9).

Skripsi/Thesis/Disertasi

- Adela, M. (2020). *Pengaruh Layanan M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)*.
- Harish, I. N. (2017). *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah*.
- Juliansya, A. (2018). *Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking*.

- Nurul, F. (2022). Optimalisai Peran Mobile Android dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Bprs Suriyah Cilacap.
- Pratama, G. P. (2021). Optimalisasi Pembiayaan Murabahah dalam Pengembangan Usaha Mikro pada Bank Brisyariah KCP Jakarta Serpong.
- Purnamasari, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sinarmas Di Batam.
- Putri Fitriani Fajria. (2021). Optimalisasi Strategi Layanan Mobile Banking untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu/KCP.

Website

- JDIH Kementerian Keuangan. (n.d.). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

a. Pengantar

Perkenalkan saya Novalindo Ramadhan Mahasiswa Program Studi D4 Analisis Keuangan Universitas Islam Indonesia. Dalam rangka penyelesaian skripsi, saya bermaksud melakukan pengambilan data penelitian. Adapun topik dari penelitian ini adalah Optimalisasi Fitur pada Simobiplus dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana optimalisasi fitur yang ada pada Simobiplus dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Sehubung dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktunya sekitar 5-10 menit untuk mengisi beberapa pertanyaan pada kuesioner ini. Respon yang diberikan penting bagi saya sehingga perlu dilakukan secara sadar dan sebenar-benarnya. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan tidak ada yang "BENAR" maupun yang "SALAH". Jawaban didasarkan pada realita yang Bapak/Ibu/Saudara temukan atau dapatkan dari pengalaman penggunaan Simobiplus.

Tidak ada risiko yang terkandung dalam penelitian ini. Bapak/Ibu/Saudara tidak akan diminta untuk memberikan informasi yang akan merugikan kehidupan pribadi atau profesional. Penelitian ini menjamin kerahasiaan dari pendapat dan identitas Bapak/Ibu/Saudara. Informasi yang diberikan hanya akan dipergunakan untuk penelitian ini saja dan tidak akan dipergunakan untuk maksud lain.

Atas bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

b. Data Responden

Nama :

Usia :

Pendidikan Terakhir:

a. SMA

b. Diploma

- c. Sarjana
- d. Pascasarjana (S2&S3)

Status Pernikahan:

- a. Belum Menikah
- b. Sudah Menikah
- c. Berceraai

Penggunaan Mobile Banking Simobiplus

Berisi informasi tentang kemudahan, keandalan, keamanan, sistem aplikasi dan inovasi yang dirasakan atau ditemukan.

Keterangan Bobot

Sangat Setuju (SS) 5

Setuju (S) 4

Netral (N) 3

Tidak Setuju (TS) 2

Sangat Tidak Setuju (STS) 1

Pertanyaan Kuesioner

Variabel Penelitian	Dimensi	Indikator	Skala
Optimalisasi Fitur Layanan (X)	Kemudahan	Aplikasi Simobiplus bisa diakses dimana dan kapan saja	Likert
		Aplikasi Simobiplus memudahkan kegiatan perbankan saya	
		Saya dapat dengan mudah menemukan fitur yang saya butuhkan	
	Keandalan	Aplikasi Simobiplus jarang mengalami crash	
		Aplikasi Simobiplus cepat dalam memproses transaksi	
		Saya jarang mengalami error saat menggunakan aplikasi Simobiplus	
	Keamanan	Saya merasa data saya aman dalam aplikasi Simobiplus	
		Aplikasi Simobiplus memiliki fitur autentikasi ganda yang baik	
		Kerahasiaan sangat terjamin saat menggunakan aplikasi Simobiplus	
	Sistem Aplikasi	Aplikasi Simobiplus dapat diakses dengan cepat	

		Mutasi rekening dapat dilakukan dengan cepat pada aplikasi Simobiplus
Kepuasan Nasabah (Y)	Inovasi	Aplikasi Simobiplus ramah untuk pengguna
		Aplikasi Simobiplus sering menambahkan fitur baru yang berguna
		Fitur-fitur dalam aplikasi Simobiplus terus ditingkatkan
		Aplikasi Simobiplus menawarkan layanan yang dipersonalisasi sesuai dengan kebutuhan saya
		Layanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya
		Layanan pelanggan merespon dengan cepat
	Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan	Saya dapat dengan mudah mengakses fitur-fitur penting
	Kepuasan Terhadap Kemudahan Akses	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi Simobiplus
		Saya merasa aman menggunakan aplikasi Simobiplus
	Kepuasan Terhadap Keamanan	Saya percaya bahwa data saya terlindungi dengan baik
		Saya dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat
	Kepuasan Terhadap Efisiensi	Fitur-fitur aplikasi Simobiplus efisien digunakan
		Secara keseluruhan, saya puas dengan aplikasi Simobiplus
	Kepuasan umum	Saya ingin terus menggunakan aplikasi Simobiplus

Lampiran 2: Hasil Kuesioner

Optimalisasi Fitur Layanan (X)																Kepuasan Nasabah (Y)																		
Kemudahan				Keandalan				keamanan				Sistem Aplikasi				Inovasi				Kepuasan terhadap Kualitas Layanan			Kepuasan terhadap Kemudahan Akses			Kepuasan terhadap Keamanan			Kepuasan terhadap Efisiensi			Kepuasan Umum		
X 1	X 2	X 3	X T	X 4	X 5	X 6	X T	X 7	X 8	X 9	X T	X 1 0	X 1 1	X 1 2	X T	X 1 3	X 1 4	X 1 5	X T	Y1	Y2	YT	Y3	Y4	YT	Y5	Y6	YT	Y7	Y8	YT	Y 9	Y 1 0	Y T
5	4	4	1 3	5	4	4	1 3	5	4	4	1 3	5	4	5	1 4	4	5	4	1 3	5	5	10	4	5	9	4	4	8	5	5	10	5	4	9
5	4	3	1 2	5	4	5	1 4	4	5	3	1 2	5	4	5	1 4	2	3	4	9	5	5	10	4	5	9	4	5	9	4	3	7	5	5	1 0
5	5	4	1 4	4	4	5	1 3	5	4	5	1 4	4	4	5	1 3	4	4	4	2	5	4	9	5	4	9	5	4	9	5	4	9	4	5	9
5	4	5	1 4	4	5	4	1 3	5	4	5	1 4	4	4	4	1 2	5	4	5	1 4	5	4	9	5	5	10	4	4	8	5	5	10	4	4	8
4	4	5	1 3	3	5	4	1 2	5	5	5	1 5	4	5	4	1 3	5	5	4	1 4	5	4	9	5	4	9	5	4	9	5	3	8	5	4	9
5	4	5	1 4	4	5	4	1 3	5	4	4	1 3	5	4	5	1 4	4	5	5	1 4	4	5	9	5	4	9	5	4	9	4	5	9	5	4	9
5	4	4	1 3	4	5	4	1 3	5	4	5	1 4	4	4	3	1 2	4	4	4	1 2	5	4	9	5	4	9	5	4	9	5	4	9	5	4	9
4	4	5	1 3	2	5	2	9	4	4	5	1 3	5	4	5	1 4	3	4	5	1 2	5	4	9	5	5	10	4	5	9	4	5	9	3	4	7
5	4	5	1 4	4	5	4	1 3	4	5	5	1 4	4	4	4	1 3	4	5	5	1 4	5	5	10	4	5	9	4	3	7	5	4	9	4	5	9
4	4	5	1 3	5	4	3	2	5	4	5	1 4	5	4	5	1 4	4	5	5	1 4	5	4	9	5	5	10	4	3	7	5	4	9	5	4	9
4	4	5	1 3	4	4	5	1 3	3	5	5	1 3	4	5	4	1 3	5	4	5	1 4	4	5	9	4	5	9	4	5	9	5	4	9	4	4	8
5	5	4	1 4	4	4	5	1 3	5	4	5	1 4	4	4	4	1 2	5	4	5	1 4	4	5	9	4	5	9	4	5	9	4	4	8	4	4	8

5	4	5	1 4	4	5	4	1 3	5	5	4	1 4	3	5	4	1 2	5	3	5	1 3	4	5	9	5	4	9	4	5	9	4	5	9	4	5	9
5	4	4	1 3	2	5	1	8	4	4	3	1 1	5	4	3	1 2	2	3	5	1 0	3	4	7	5	4	9	5	5	10	5	4	9	4	5	9
5	4	5	1 4	5	5	4	1 4	5	4	5	1 4	4	5	4	1 3	5	5	4	1 4	5	5	10	4	4	8	4	5	9	4	5	9	4	5	9
4	5	4	1 3	5	4	4	1 3	5	4	5	1 4	5	4	5	1 4	4	4	4	1 2	4	4	8	5	4	9	5	5	10	4	5	9	4	5	9
4	5	5	1 4	4	5	5	1 4	4	4	5	1 3	4	5	4	1 3	4	5	5	1 4	5	4	9	4	5	9	5	4	9	5	4	9	4	5	9
4	5	3	1 2	4	5	5	1 4	4	5	3	1 2	5	3	4	1 2	4	5	4	1 3	5	5	10	4	3	7	5	4	9	4	5	9	5	4	9
4	5	5	1 4	4	4	5	1 3	4	5	5	1 4	4	5	4	1 3	4	5	4	1 3	5	4	9	5	5	10	4	5	9	4	4	8	5	4	9
5	3	5	1 3	4	5	5	1 4	4	5	4	1 3	5	5	4	1 4	3	5	4	1 2	5	4	9	5	5	10	4	3	7	4	5	9	4	4	8
4	4	5	1 3	4	4	5	1 3	5	4	5	1 4	4	4	5	1 3	4	5	5	1 4	5	5	10	4	5	9	4	4	8	5	4	9	5	4	9
4	5	5	1 4	4	4	5	1 3	4	4	5	1 3	4	4	5	1 3	5	4	5	1 4	4	5	9	4	5	9	4	4	8	5	4	9	5	4	9
5	4	5	1 4	1	3	2	6	5	4	5	1 4	5	4	4	1 3	3	5	4	1 2	2	5	7	4	5	9	5	4	9	3	5	8	4	4	8
4	4	5	1 3	5	4	5	1 4	5	4	5	1 4	4	4	5	1 3	4	5	4	1 3	5	4	9	4	5	9	5	4	9	5	5	10	4	5	9
4	5	4	1 3	4	5	5	1 4	4	5	4	1 3	4	5	4	1 3	5	4	4	1 3	5	4	9	4	5	9	4	5	9	4	4	8	5	4	9
5	5	3	1 3	5	4	5	1 4	5	4	5	1 4	4	3	5	1 2	4	3	5	1 2	5	5	10	4	5	9	4	4	8	5	4	9	5	4	9
5	4	5	1 4	5	4	5	1 4	5	4	4	1 3	5	4	4	1 3	5	5	4	1 4	4	5	9	4	4	8	5	4	9	4	5	9	4	5	9
4	4	5	1 3	4	5	5	1 4	4	4	5	1 3	4	4	5	1 3	4	5	5	1 4	4	4	8	5	4	9	5	4	9	4	5	9	4	5	9

5	4	4	1 3	5	5	4	1 4	5	4	5	1 4	5	4	5	1 4	4	4	5	1 3	5	4	9	5	5	10	4	4	8	5	5	10	4	5	9
4	5	4	1 3	4	5	4	1 3	4	5	4	1 3	5	5	4	1 4	5	4	4	1 3	5	4	9	4	5	9	4	5	9	4	4	8	5	4	9
4	5	4	1 3	4	5	4	1 3	4	5	5	1 4	4	4	5	1 3	4	4	5	1 3	4	5	9	4	4	8	5	5	10	4	5	9	4	5	9
5	4	4	1 3	5	5	4	1 4	5	4	4	1 3	5	4	4	1 3	5	5	4	1 4	5	5	10	4	5	9	4	4	8	5	4	9	5	4	9
3	5	4	1 2	4	5	5	1 4	4	5	4	1 3	5	5	4	1 4	5	4	4	1 3	4	3	7	5	4	9	5	5	10	4	3	7	5	4	9
4	4	5	1 3	4	4	5	1 3	5	4	5	1 4	5	4	4	1 3	5	4	5	1 4	5	4	9	5	5	10	4	4	8	5	5	10	4	5	9
4	5	4	1 3	4	5	4	1 3	4	5	4	1 3	5	5	4	1 4	4	5	4	1 3	4	5	9	4	4	8	5	4	9	5	5	10	4	4	8
4	4	5	1 3	4	5	5	1 4	4	4	5	1 3	4	5	5	1 4	4	5	4	1 3	5	4	9	4	5	9	5	4	9	4	5	9	4	5	9
4	5	4	1 3	4	5	4	1 3	5	5	4	1 4	5	4	4	1 3	5	4	5	1 4	4	4	8	5	4	9	5	5	10	4	4	8	5	4	9
4	4	4	1 2	3	4	5	1 2	4	4	5	1 3	4	5	4	1 3	3	4	5	1 2	4	5	9	4	3	7	4	4	8	4	5	9	4	4	8
4	5	4	1 3	4	5	4	1 3	5	5	4	1 4	4	5	4	1 3	4	5	4	1 3	5	4	9	4	5	9	4	5	9	5	4	9	4	5	9
4	5	4	1 3	5	5	4	1 4	5	4	4	1 3	5	5	4	1 4	5	5	4	1 4	5	4	9	4	5	9	5	4	9	5	5	10	4	5	9
4	4	5	1 3	4	5	5	1 4	4	5	4	1 3	5	5	4	1 4	5	4	3	1 2	4	4	8	5	4	9	5	4	9	5	4	9	5	4	9
4	5	4	1 3	4	5	4	1 3	5	5	4	1 4	4	5	4	1 3	4	5	4	1 3	4	5	9	4	4	8	5	5	10	4	5	9	5	4	9
4	5	4	1 3	5	4	4	1 3	5	4	5	1 4	5	4	4	1 3	5	4	5	1 4	4	4	8	5	4	9	5	4	9	4	5	9	5	4	9
4	5	4	1 3	5	4	5	1 4	3	4	4	1 1	5	4	4	1 3	5	4	4	1 3	5	5	10	4	3	7	4	5	9	4	5	9	4	4	8

5	4	5	1 4	4	5	4	1 3	3	4	5	1 2	4	3	4	1 1	5	4	4	1 3	5	4	9	4	5	9	4	3	7	4	5	9	5	4	9
4	5	4	1 3	3	4	4	1 1	5	5	5	1 5	5	4	4	1 3	5	3	4	1 2	4	5	9	4	5	9	4	5	9	5	5	10	4	4	8
4	5	4	1 3	4	5	4	1 3	5	3	4	1 2	5	4	5	1 4	4	5	4	1 3	4	5	9	4	5	9	4	4	8	5	4	9	4	5	9
4	5	4	1 3	4	4	5	1 3	5	4	4	1 3	5	4	4	1 3	3	4	5	1 2	4	5	9	4	4	8	5	4	9	5	4	9	3	4	7
4	5	4	1 3	5	4	4	1 3	3	4	5	1 2	5	4	5	1 4	4	5	4	1 3	5	5	10	4	4	8	4	5	9	4	4	8	5	4	9
4	5	4	1 3	5	4	4	1 3	3	4	5	1 2	4	4	5	1 3	4	5	4	1 3	5	4	9	5	5	10	4	5	9	4	5	9	4	5	9
4	5	4	1 3	5	4	5	1 4	5	4	4	1 3	5	4	5	1 4	5	4	5	1 4	5	4	9	5	4	9	5	4	9	4	5	9	4	4	8
4	5	4	1 3	3	5	4	1 2	3	5	4	1 2	4	5	3	1 2	4	5	4	1 3	3	5	8	4	5	9	4	5	9	3	4	7	3	4	7
4	4	5	1 3	3	5	4	1 2	3	5	4	1 2	3	5	4	1 2	3	4	5	1 2	3	3	6	5	4	9	3	4	7	5	4	9	4	3	7
4	3	5	1 2	4	3	5	1 2	4	3	5	1 2	4	3	4	1 1	5	3	4	1 2	3	5	8	4	3	7	3	5	8	4	3	7	4	5	9
3	5	3	1 1	4	4	3	1 1	5	4	3	1 2	5	4	4	1 3	5	4	5	1 4	5	3	8	5	4	9	3	5	8	4	3	7	5	5	0
4	4	5	1 3	5	4	3	1 2	4	3	5	1 2	4	3	5	1 2	4	5	4	1 3	5	3	8	5	3	8	4	3	7	3	5	8	3	4	7
3	4	5	1 2	3	5	3	1 1	4	5	3	1 2	5	4	3	1 2	5	4	3	1 2	4	4	8	5	3	8	4	5	9	4	4	8	5	3	8
5	3	5	1 3	4	5	3	1 2	4	5	3	1 2	5	4	3	1 2	5	4	3	1 2	4	5	9	4	4	8	5	3	8	4	3	7	4	5	9
4	5	4	1 3	4	5	4	1 3	4	3	5	1 2	4	3	5	1 2	4	3	4	1 1	4	3	7	5	4	9	4	5	9	3	4	7	5	5	0
3	4	5	1 2	3	4	5	1 2	4	3	5	1 2	3	4	5	1 2	3	5	4	1 2	5	3	8	4	5	9	4	4	8	5	3	8	5	4	9

4	4	5	1 3	4	5	5	1 4	3	4	5	1 2	3	5	4	1 2	5	4	4	1 3	3	3	6	5	4	9	3	5	8	4	3	7	5	3	8
5	4	4	1 3	5	5	4	1 4	5	5	4	1 4	5	4	4	1 3	5	4	5	1 4	4	5	9	5	4	9	4	5	9	4	5	9	4	5	9
5	4	4	1 3	5	4	5	1 4	5	4	4	1 3	5	4	5	1 4	5	4	5	1 4	4	5	9	5	4	9	4	5	9	4	5	9	5	4	9
5	5	4	1 4	4	5	4	1 3	5	5	4	1 4	4	5	4	1 3	5	5	4	1 4	5	4	9	4	5	9	5	4	9	4	5	9	4	5	9
5	5	4	1 4	5	4	4	1 3	5	4	5	1 4	5	4	5	1 4	4	5	4	1 3	4	4	8	5	4	9	5	5	10	4	5	9	4	5	9
5	4	4	1 3	5	5	4	1 4	4	5	4	1 3	5	5	4	1 4	5	4	4	1 3	5	4	9	4	5	9	5	4	9	5	4	9	4	5	9
5	4	4	1 3	5	4	5	1 4	5	4	5	1 4	5	4	5	1 4	5	4	4	1 3	5	4	9	4	5	9	4	5	9	5	4	9	5	4	9
5	4	4	1 3	5	4	5	1 4	4	5	5	1 4	4	5	4	1 3	5	4	4	1 3	5	5	10	4	4	8	5	5	10	4	5	9	4	5	9
5	4	4	1 3	5	5	4	1 4	5	4	4	1 3	5	5	4	1 4	5	4	4	1 3	5	5	10	4	5	9	4	4	8	5	4	9	4	5	9
5	4	4	1 3	5	4	5	1 4	5	4	5	1 4	4	5	4	1 3	5	4	5	1 4	5	4	9	4	5	9	5	4	9	5	5	10	4	5	9
5	4	4	1 3	5	4	5	1 4	5	4	5	1 4	5	4	5	1 4	4	4	5	1 3	5	4	9	4	5	9	5	4	9	4	5	9	5	4	9
5	4	4	1 3	3	3	4	1 0	4	4	4	1 2	4	3	3	1 0	4	4	4	1 2	4	5	9	5	4	9	4	3	7	5	4	9	4	4	8
4	4	4	1 2	4	3	4	1 1	4	5	3	1 2	3	3	5	1 1	4	3	3	1 0	4	3	7	4	3	7	5	4	9	4	4	8	4	4	8
4	3	4	1 1	3	4	5	1 2	4	5	5	1 4	4	3	4	1 1	4	4	4	1 2	4	4	8	3	5	8	3	4	7	5	4	9	5	4	9
4	3	4	1 1	4	3	4	1 1	3	3	5	1 1	4	3	4	1 1	4	4	5	1 3	5	4	9	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	3	7
4	3	4	1 1	5	4	4	1 3	4	3	4	1 1	4	4	5	1 3	5	4	4	1 3	4	4	8	3	4	7	4	5	9	5	4	9	5	3	8

4	4	3	1	4	4	5	1	3	4	5	5	1	4	4	3	5	1	2	5	5	3	1	3	5	3	8	3	4	7	5	5	10	4	5	9	5	5	1	0
3	4	4	1	5	3	3	1	3	4	5	2	1	4	4	4	4	1	2	4	4	5	1	3	4	3	7	3	5	8	5	4	9	4	4	8	5	5	1	0
4	4	5	1	3	3	3	1	0	3	5	5	1	3	3	3	4	1	0	4	3	4	1	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	4	9	4	4	8	4	8
4	4	3	1	5	4	4	1	3	4	4	5	1	3	3	3	4	1	0	5	5	3	1	3	4	4	8	4	5	9	5	5	10	5	5	10	5	5	1	0
3	3	4	1	0	4	4	1	2	4	5	2	1	2	3	3	8	4	4	4	4	1	2	4	4	8	4	3	7	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	8
5	4	4	1	3	5	4	1	3	4	4	5	1	3	4	4	4	1	2	5	5	5	1	5	5	4	9	4	5	9	5	4	9	5	5	10	4	4	8	4
5	4	4	1	3	4	5	1	4	5	4	4	1	3	5	5	4	1	4	4	5	4	1	3	5	5	10	4	4	8	4	5	9	5	4	9	5	5	1	0
5	5	4	1	4	5	4	1	3	4	5	5	1	4	5	4	4	1	3	4	5	5	1	4	4	5	9	5	5	10	4	5	9	4	4	8	4	5	9	4
4	4	5	1	3	4	5	1	4	5	4	4	1	3	4	5	5	1	4	5	4	5	1	4	5	4	9	4	5	9	5	5	10	4	4	8	4	5	9	4
5	4	4	1	3	4	5	1	4	5	4	4	1	3	5	4	4	1	3	5	3	4	1	2	4	3	7	4	4	8	5	5	10	5	3	8	4	4	8	4
5	4	4	1	3	5	5	1	5	4	3	4	1	4	5	5	1	4	3	4	4	1	5	4	9	4	3	7	5	4	9	4	5	9	5	3	8	5	8	
4	5	5	1	4	4	4	1	2	5	5	4	1	4	4	4	5	1	3	5	4	3	1	2	5	4	9	3	4	7	4	5	9	5	4	9	4	4	8	4
2	1	1	4	3	2	2	7	1	2	3	6	2	2	2	2	6	1	1	2	4	2	1	3	1	2	3	1	2	3	2	1	3	1	2	3	2	1	3	2
2	3	3	8	2	2	1	5	1	2	1	4	1	1	2	4	2	2	1	5	3	3	6	2	2	4	2	1	3	2	1	3	2	1	3	1	1	2	1	2
2	3	3	8	4	3	3	1	0	2	2	2	6	4	4	3	1	2	2	3	7	5	4	9	4	4	8	2	2	4	3	3	6	4	2	6	4	2	6	4
5	3	3	1	5	3	4	1	2	4	4	5	1	3	4	4	5	1	3	4	5	4	1	3	5	3	8	4	5	9	4	4	8	4	5	9	4	5	9	4
5	4	5	1	4	4	4	1	2	5	4	4	1	3	4	5	5	1	4	5	4	5	1	4	5	4	9	4	5	9	4	4	8	5	4	9	5	5	1	0

5	4	4	1 3	4	5	5	1 4	4	4	4	1 2	5	5	5	1 5	4	4	5	1 3	5	4	9	4	4	8	5	5	10	4	5	9	4	4	8
5	4	4	1 3	5	5	5	1 5	4	5	4	1 3	5	4	4	1 3	5	4	5	1 4	5	4	9	4	5	9	4	5	9	5	4	9	4	4	8
5	4	4	1 3	5	5	5	1 5	4	4	5	1 3	4	5	4	1 3	4	5	4	1 3	5	4	9	5	4	9	5	5	10	4	5	9	4	5	9
5	4	4	1 3	4	5	5	1 4	5	4	4	1 3	4	4	5	1 3	5	5	4	1 4	4	5	9	4	5	9	4	4	8	4	5	9	4	5	9
5	4	4	1 3	5	5	4	1 4	4	4	5	1 3	5	4	5	1 4	5	4	5	1 4	5	4	9	5	4	9	4	4	8	5	5	10	4	4	8
5	5	4	1 4	5	5	4	1 4	4	5	5	1 4	4	5	4	1 3	4	5	4	1 3	5	5	10	4	4	8	5	4	9	4	4	8	5	5	1
5	4	4	1 3	5	5	4	1 4	4	5	4	1 3	4	5	4	1 3	4	5	4	1 3	5	5	10	4	4	8	4	5	9	5	4	9	4	5	9
5	4	4	1 3	5	5	4	1 4	4	5	4	1 3	5	5	4	1 4	4	5	4	1 3	5	5	10	4	4	8	5	5	10	4	4	8	5	4	9
5	4	4	1 3	5	4	5	1 4	5	4	4	1 3	4	5	4	1 3	5	5	4	1 4	5	4	9	5	4	9	5	4	9	5	4	9	4	5	9

Lampiran 3: Hasil Analisis Deskriptif Statistik

	Descriptive Statistics			
	N	Minimum	Maximum	Mean
X1	100	2	5	4.32
X2	100	1	5	4.20
X3	100	1	5	4.21
X4	100	1	5	4.18
X5	100	2	5	4.36
X6	100	1	5	4.22
X7	100	1	5	4.24
X8	100	2	5	4.22
X9	100	1	5	4.36
X10	100	1	5	4.29
X11	100	1	5	4.13
X12	100	2	5	4.28
X13	100	1	5	4.26
X14	100	1	5	4.23
X15	100	1	5	4.23
Y1	100	2	5	4.46
Y2	100	1	5	4.21
Y3	100	1	5	4.24
Y4	100	2	5	4.34
Y5	100	2	5	4.30
Y6	100	1	5	4.29
Y7	100	1	5	4.33
Y8	100	1	5	4.29
Y9	100	1	5	4.29
Y10	100	1	5	4.28
Valid N (listwise)	100			

Lampiran 4: Hasil Uji Korelasi Spearman

Correlations			Optimalisasi Fitur Layanan	Kepuasan Nasabah
Spearman's rho	Optimalisasi Fitur Layanan	Correlation Coefficient	1.000	.628**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	Kepuasan Nasabah	Correlation Coefficient	.628**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 5: Wawancara pihak Bank Sinarmas KCP OKI

Hari/Tanggal : Selasa/18 Juni 2024

Durasi waktu wawancara : 20 menit

Narasumber : Mikael

Jabatan : *Supervisor*

Pertanyaan wawancara

1. Apa saja risiko utama yang dihadapi nasabah yang menggunakan Simobiplus dalam operasional sehari-hari?
2. Bagaimana Bank Sinarmas KCP OKI mengidentifikasi risiko yang terjadi?
3. Apakah Bank Sinarmas KCP OKI memiliki kebijakan khusus untuk mitigasi risiko dan bagaimana prosedur mitigasi risiko diterapkan dalam operasional mobile banking?
4. Langkah-langkah apa saja yang diambil Bank Sinarmas KCP OKI untuk memastikan keamanan data nasabah pada aplikasi Simobiplus?
5. Apakah ada program pelatihan khusus bagi karyawan terkait dengan mitigasi risiko pada mobile banking?
6. Bagaimana Bank Sinarmas KCP OKI mengedukasi nasabah tentang penggunaan aman Simobiplus?
7. Dapatkah Anda memberikan contoh insiden yang pernah terjadi dan bagaimana penanganannya?
8. Apa saja tantangan dalam mitigasi risiko yang diterapkan Bank Sinarmas KCP OKI untuk Simobiplus?
9. Bagaimana Bank Sinarmas memastikan bahwa Simobiplus terus berkembang untuk menghadapi risiko-risiko baru yang muncul?

Lampiran 6: Riwayat Hidup

1. Identitas Diri

Nama : Novalindo Ramadhan
Tempat, Tanggal Lahir : Tebing Tinggi, 26 November 2001
NIM : 20213050
Alamat : Jl. Sabar Jaya Desa Perajen, Kec Banyuasin 1
: Kab Banyuasin, Sumatera Selatan
No. Tlpn : 082253596815
E-mail : Novalindo2611@gmail.com
Program Studi/Fakultas : Analisis Keuangan/Fakultas Bisnis dan
Universitas : Ekonomika
Universitas Islam Indonesia

2. Riwayat Pendidikan

SDS YPMM : (2008 – 2014)
SMPS YPMM : (2014 – 2017)
SMAN 1 Banyuasin 1 : (2017 – 2020)

3. Pengalaman Organisasi

1. Anggota KOPMA : Koperasi Mahasiswa
2. Bidang PSDA : Koperasi Mahasiswa