



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan, dan
Kemudahan penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah
Jenius**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh

Muhammad Ichsan Aulia

2016320099

Bandung

2020



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan, dan
Kemudahan penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Jenius

Skripsi

Oleh

Muhammad Ichsan Aulia

2016320099

Pembimbing

Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si.

Bandung

2020

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Muhammad Ichsan Aulia
Nomor Pokok : 2016320099
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Jenius

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 29 Juli 2020
Dan dinyatakan **KULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Fransiska Anita Subari, S.S., M.M. :

04/08/2020

Sekretaris

Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si. :

Anggota

Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. :

8/2020

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ichsan Aulia

NPM : 2016320099

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Jenius

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 20 Juli 2020



Muhammad Ichsan Aulia

ABSTRAK

Nama : Muhammad Ichsan Aulia

NPM : 2016320099

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Jenius

Jenius memberikan inovasi yang dapat membantu masyarakat untuk membuka rekening bank tanpa perlu datang ke kantor cabang, tanpa mengisi dokumen di atas kertas (*paperless*), dan menikmati layanan perbankan melalui aplikasi. Semakin banyaknya pengguna nasabah yang menggunakan aplikasi jenius maka dapat dianggap mencerminkan bahwa kualitas pelayanan dari jenius itu baik serta memuaskan, lalu nasabah merasa menggunakan aplikasi jenius ini aman karena dilengkapi oleh *security id*, juga kemudahan dalam menggunakan aplikasi karena aplikasi Jenius ini berbasis *Android* dan *IOS*. Dengan demikian perlu diteliti lebih dalam apakah benar kualitas pelayanan, keamanan dan kemudahan penggunaan plikasi Jenius berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Jenius.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah Jenius, mengetahui apakah keamanan informasi mempengaruhi kepuasan nasabah Jenius, dan mengetahui apakah kemudahan dalam penggunaan mempengaruhi kepuasan nasabah Jenius. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian ini adalah nasabah aplikasi Jenius. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling*, lebih tepatnya adalah *purposive sampling* sehingga diperoleh sebanyak 100 responden.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini adalah berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji F dan uji t pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah diperoleh *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Variabel keamanan terhadap kepuasan nasabah diperoleh *p-value* sebesar $0,020 < 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan keamanan terhadap kepuasan nasabah. Variabel kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah diperoleh *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai $R^2 = 0,901$ artinya kepuasan konsumen dalam menggunakan aplikasi Jenius dipengaruhi oleh kualitas layanan, keamanan dan kemudahan penggunaan yaitu sebesar 90,1% sisanya sebesar 9,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : kualitas pelayanan, keamanan informasi, kemudahan penggunaan, kepuasan konsumen

ABSTRACT

Name : Muhammad Ichsan Aulia

NPM : 2016320099

Title : The Impact of Service Quality, Security and Ease of Use on Customer Satisfaction of Jenius

Jenius provides innovations that can help the public to open a bank account without the need to come to a branch office, without filling paperless documents, and enjoy banking services through an application. The increasing number of customer users who use Jenius applications can be considered to reflect that the quality of service from Jenius is good and satisfying, then customers feel using this Jenius application is safe because it is equipped with a security ID, also the ease of using the application because this Jenius application is based on Android and IOS. This is necessary to examine more closely whether the quality of service, security and ease of use of the Jenius application affects the satisfaction of Jenius customers.

The purpose of this study is to find out whether service quality affects the satisfaction of Jenius customers, know whether information security affects Jenius customer satisfaction, and know whether ease in use affects Jenius customer satisfaction This type of research is quantitative with survey methods. The population of this research is customer of Jenius application. The sampling technique in this study used non probability sampling, more precisely used purposive sampling so as many as 100 respondents were obtained.

The data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis. The results of this study are based on the results of hypothesis testing using the F test and t test on the variable service quality on customer satisfaction obtained p-value of $0,000 < 0.05$, it can be said that there is a significant influence on service quality on customer satisfaction. The security variable on customer satisfaction obtained p-value of $0.020 < 0.05$, so it can be said that there is a significant effect of security on customer satisfaction. The ease of use variable on customer satisfaction obtained a p-value of $0,000 < 0.05$ so it can be said that there is a significant effect of ease of use on customer satisfaction. The coefficient of determination test results obtained value $R^2 = 0.901$ means that customer satisfaction in using the Jenius application is influenced by service quality, safety and ease of use that is equal to 90.1% while 9.9% is influenced by other variables.

Keywords: *application, easy of use, satisfaction, security, service quality*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Jenius” ini. Penulisan skripsi ini dimaksudkan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana S-1 di Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak mungkin dilakukan tanpa bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si., Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si., Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis.
3. Ibu Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si. yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mendidik, dan memberi arahan selama penulisan skripsi dan perkuliahan.
4. Orangtua penulis: Pujiastuti dan Iman Suwangsa Hatadji. Kakak tersayang Adinda Puspa Ratih
5. Afina Sara Aghnia yang bersedia membantu, memberikan arahan yang baik, manasehati, dan selalu membimbing penulis dalam pengerjaan skripsi agar dapat selesai dengan baik.
6. Sahabat-sahabat terkasih: Batari Ghina, Dwindi Rizkita, Farizan Fahira, Leonard Ezekiel, Valentina Kurnianti, Andi Marvani Marala, Refina Ryndiandita, Sandra Puspita dan Tania Clarissa.
7. Teman-teman bimbingan: Hanna Apriliana, Rafael Yovanka, Sylvia Nadya, Thomas Enrico, Janet Yonatan, Felicia Lievia, dan Dika Jonathan.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna dan memiliki banyak kekurangan karena terbatasnya pengetahuan dan kemampuan penulis.

Oleh karenanya, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pihak untuk mendukung penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar tulisan ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Bandung, 20 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.4.1 Bagi Penulis.....	5
1.4.2 Bagi Perusahaan.....	5
1.4.3 Bagi Pembaca.....	5
BAB 2	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.2 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	7
2.2 Keamanan Informasi	8
2.2.1 Pengertian Keamanan Informasi.....	8
2.2.2 Pengukuran Keamanan Informasi.....	9
2.3 Kemudahan Penggunaan	9
2.3.1 Definisi Kemudahan Penggunaan.....	9
2.3.2 Pengukuran Kemudahan.....	10
2.4 Kepuasan Konsumen	11
2.4.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	11
2.4.2 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	12
2.4.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	12
2.6 Model Penelitian	13
2.7 Penelitian Terdahulu	13

2.8 Hipotesis	14
2.8.1 Kualitas Pelayanan Mempengaruhi terhadap Kepuasan Nasabah Aplikasi Jenius.....	14
2.8.2 Keamanan Aplikasi Mempengaruhi Terhadap Kepuasan Nasabah Aplikasi Jenius.....	15
2.8.3 Kemudahan Aplikasi Mempengaruhi Terhadap Kepuasan Nasabah Aplikasi Jenius.....	15
BAB 3	16
METODE PENELITIAN.....	16
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.	16
3.2 Jenis Penelitian	16
3.3 Metode Penelitian	17
3.4 Operasionalisasi Variabel	17
3.5 Populasi dan Sampel	22
3.5.1 Populasi.....	22
3.5.2 Sampel	22
3.5.3 Teknik Sampling.....	23
3.6 Sumber Data Penelitian	23
3.7 Teknik Pengumpulan Data	24
3.8 Skala Pengukuran	24
3.9 Teknik Analisis Data	25
3.9.1 Uji Validitas	25
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	26
3.10 Uji Asumsi Klasik.....	26
3.10.1 Uji Normalitas.....	27
3.10.2 Uji Multikolinearitas	27
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas	28
3.10.4 Uji Korelasi	28
3.11 Uji Hipotesis.....	29
3.11.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	29
3.11.2 Pengaruh Keamanan Informasi Terhadap Kepuasan Konsumen	29
3.11.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	30
BAB 4	31
OBJEK PENELITIAN.....	31
4.1 Profil Perusahaan.	31
4.2 Fitur Aplikasi Jenius	32

BAB 5	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	34
5.1.1 Hasil Uji Validitas	34
5.1.2 Uji Reliabilitas	37
5.2 Karakteristik Responden	38
5.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
5.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
5.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	39
5.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	40
5.3 Hasil Pengisian Kuisisioner	41
5.3.1 Hasil Pengisian Kuisisioner Tentang Dimensi <i>Website Attributes</i>	41
5.3.2 Hasil Pengisian Kuisisioner Tentang Dimensi <i>Reliability</i>	42
5.3.3 Hasil Pengisian Kuisisioner Tentang Dimensi <i>Perceived Risk</i>	43
5.3.4 Hasil Pengisian Kuisisioner Tentang Dimensi <i>Responsiveness</i>	44
5.3.5 Hasil Pengisian Kuisisioner Tentang Dimensi <i>Customisation</i>	45
5.3.6 Hasil Pengisian Kuisisioner Tentang Dimensi Perlindungan Dari Penipuan	46
5.3.7 Hasil Pengisian Kuisisioner Tentang Dimensi Perlindungan Data Pribadi	47
5.3.8 Hasil Pengisian Kuisisioner Tentang Dimensi Perlindungan Aplikasi	49
5.3.9 Hasil Pengisian Kuisisioner Tentang Dimensi <i>Easy to Learn</i>	51
5.3.10 Hasil Pengisian Kuisisioner Tentang Dimensi <i>Clear & Understandable</i>	52
5.3.11 Hasil Pengisian Kuisisioner Tentang Dimensi <i>Flexible</i>	53
5.3.12 Hasil Pengisian Kuisisioner Tentang Dimensi <i>Easy to Access</i>	54
5.3.13 Hasil Pengisian Kuisisioner Tentang Dimensi <i>Expectation and disconfirmation approach</i> (harapan dan pendekatan diskonfirmasi)	55
5.3.14 Hasil Pengisian Kuisisioner Tentang Dimensi <i>perceived performance</i> (kinerja yang dirasakan)	56
5.4 Uji Asumsi Klasik.....	58
5.4.1 Hasil Uji Normalitas	58
5.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	59
5.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
5.4.4 Hasil Uji Korelasi	61
5.5 Hasil Uji Hipotesis	62
5.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	62
5.5.2 Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Konsumen	64

5.5.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen	65
5.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen	66
5.6 Pembahasan.....	69
5.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	69
5.6.2 Pengaruh Keamanan Informasi terhadap Kepuasan Konsumen.....	71
5.6.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen	71
5.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen	72
BAB 6	73
KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
6.1 Kesimpulan.....	73
6.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Transaksi E-Banking (Dalam Miliar)	1
Tabel 1. 2 Jumlah Nasabah Jenius	3
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian.....	17
Tabel 3. 2 Skala Likert	25
Tabel 3. 3 Tabel Histogram	27
Tabel 3. 4 Uji Korelasi	28
Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas X.....	34
Tabel 5. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Y	36
Tabel 5. 3 Hasil Uji Realibitas Variabel X.....	37
Tabel 5. 4 Hasil Uji Variabel Y	37
Tabel 5. 5 Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 5. 6 Usia Responden.....	39
Tabel 5. 7 Jenis Kelamin	39
Tabel 5. 8 Tabel Pendidikan Terakhir	40
Tabel 5. 9 Hasil Jawaban Resoponden dan Rata-rata Hitung Dimensi Website Attributes	41
Tabel 5. 10 Hasil Jawaban Responden dan Rata-rata Dimensi Reliability.....	42
Tabel 5. 11 Hasil Jawaban Responden dan Rata-Rata Hitung Dimensi Perceveid Risk...43	
Tabel 5. 12 Hasil Jawaban Responden dan Rata-Rata Hitung Dimensi Responsiveness..44	
Tabel 5. 13 Hasil Jawaban Responden Rata-Rata Hitung Dimensi Customisation	45
Tabel 5. 14 Hasil Rata-Rata Hitung Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 5. 15 Hasil Jawaban Responden dan Rata-Rata Hitung Dimensi Perlindungan dari Penipuan.....	46
Tabel 5. 16 Hasil Jawaban Responden dan Rata-Rata Hitung Dimensi Perlindungan Data Pribadi	47
Tabel 5. 17 Hasil Jawaban Responden dan Rata-Rata Hitung Dimensi Perlindungan Aplikasi	49
Tabel 5. 18 Hasil Rata-Rata Hitung Variabel Keamanan.....	50
Tabel 5. 19 Hasil Jawaban Responden dan Rata-Rata Hitung Dimensi Easy to Learn.....	51
Tabel 5. 20 Hasil Jawaban Responden dan Rata-Rata Hitung Dimensi Controllable.....	51
Tabel 5. 21 Hasil Jawaban Responden dan Rata-Rata Hitung Dimensi Clear & Understandable	52

Tabel 5. 22 Hasil Jawaban Responden dan Rata-Rata Hitung Dimensi Flexible	53
Tabel 5. 23 Hasil Jawaban Responden dan Rata-Rata Hitung Dimensi Easy to access....	54
Tabel 5. 24 Hasil Rata-Rata Hitung Variabel Kemudahan Penggunaan	54
Tabel 5. 25 Hasil Jawaban Responden dan Rata-Rata Hitung Dimensi Expectation and Disconfirmation Approach	55
Tabel 5. 26 Hasil Jawaban Responden dan Rata-Rata Hitung Dimensi Perceived Perfomance	56
Tabel 5. 27 Hasil Rata-Rata Hitung Variabel Kepuasan Konsumen	58
Tabel 5. 28 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 5. 29 Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 5. 30 Hasil Uji Heteroskedatisitas	60
Tabel 5. 31 Hasil Uji Korelasi	61
Tabel 5. 32 Hasil Uji F Pengaruh Simultan Variabel Kualitas Pelayan terhadap Kepuasan Konsumen.....	62
Tabel 5. 33 Hasil Uji t Pengaruh Parsial Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	63
Tabel 5. 34 Hasil Uji F Pengaruh Simultan Variabel Keamanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	64
Tabel 5. 35 Hasil Uji t Pengaruh Parsial Variabel Keamanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	64
Tabel 5. 36 Hasil Uji F Pengaruh Simultan Variabel Kemudana Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen.....	65
Tabel 5. 37 Hasil Uji t Pengaruh Parsial Variabel Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen.....	66
Tabel 5. 38 Hasil Uji F Pengaruh Simultan Variabel Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen.....	67
Tabel 5. 39 Hasil Uji t Pengaruh Parsial Variabel Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen.....	67
Tabel 5. 40 Hasil Uji Determinasi	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Fitur Aplikasi Jenius	3
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	13
Gambar 4. 1 Logo Jenius.....	31
Gambar 4. 2 Gambar Aplikasi Jenius.....	32
Gambar 5. 1 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	38
Gambar 5. 2 Grafik Usia Responden.....	39
Gambar 5. 3 Grafik Pendidikan Terakhir.....	40
Gambar 5. 4 Grafik Pendapatan Per Bulan.....	41

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknik Informasi di dunia perbankan sangat membantu banyak dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah seperti penawaran pelayanan perbankan secara *online*. Saat ini perkembangan teknik informasi dalam dunia perbankan bukan hanya ATM (*Automated Teller Machine*) tetapi juga melalui internet atau yang sering di sebut Internet Banking. Teknik Informasi secara online atau internet banking adalah kesempatan untuk kegiatan operasional perbankan yang berbeda, dimana konsumen dapat mengakses rekening banknya melalui Internet. Konsumen dapat memeriksa akun setelah menabung, mentransfer uang dan melakukan pembayaran. Penggunaan perbankan *online* menjadi sangat umum karena peningkatan penggunaan internet pada komputer dan ponsel.

Di indonesia perkembangan teknologi informasi telekomunikasi dan internet menyebabkan munculnya aplikasi bisnis berbasis internet salah satunya *e-banking*. *E-banking* adalah aktivitas layanan perbankan yang menggabungkan antara sistem informasi dan teknologi atau sebuah layanan jasa perbankan yang memudahkan nasabah dalam melakukan segala jenis transaksi. Dengan adanya kemudahan, kenyamanan dan keamanan menggunakan *e-banking*, maka adanya peningkatan transaksi menggunakan layanan *e-banking*. Berikut adalah jumlah transaksi pengguna ebanking yang semakin meningkat dari tahun 2012 hingga 2016 menurut otoritas jasa keuangan sebagai berikut:

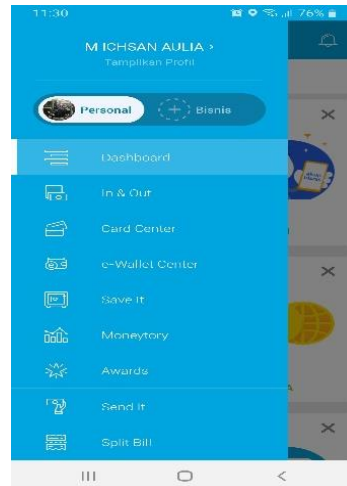
Tabel 1. 1 Data Transaksi E-Banking (Dalam Miliar)

Tahun	Transaksi pengguna
2012	3,79 M
2013	4,73 M
2014	5,69 M
2016	15,3 M

Sumber otoritas jasa keuangan 2017

Ditahun 2012 pengguna *e-banking* sebanyak 3,79 Miliar lalu meningkat dari tahun ke tahunnya. Tetapi ada peningkatan yang signifikan sebanyak 169% di tahun 2016, peningkatan tersebut dipengaruhi oleh banyaknya pengguna internet yang menggunakan aplikasi belanja *online* karena salah satu keunggulan dari layanan *e-banking* pada nasabah ialah mudah bertansaksi dimana saja dan kapan saja, efisiensi waktu dan biaya serta aman karena dilengkapi dengan *security user id* untuk mengamankan transaksi. Demikian pula dengan adanya layanan *e-banking* selama 24 jam atau internet banking nasabah tidak perlu pergi ke *teller* atau menggunakan bank, cukup dengan adanya internet nasabah sudah bisa menggunakan layanan *e-banking*. Sehingga akan timbul rasa aman dan nyaman ketika bertansaksi.

Aktivitas perbankan kini dapat dilakukan hanya bermodal ponsel serta internet. Salah satu inovasi teknologi yang dimanfaatkan oleh Bank Tabungan Pensiun Nasional (BTPN) yaitu Jenius BTPN. Jenius BTPN merupakan aplikasi perbankan digital yang diluncurkan oleh Bank BTPN pada 11 Agustus 2016. Melalui Jenius, masyarakat dapat membuka rekening bank tanpa perlu datang ke kantor cabang, tanpa mengisi dokumen di atas kertas (*paperless*), dan menikmati layanan perbankan melalui aplikasi. Jenius merupakan aplikasi perbankan digital berbasis *Android* maupun *IOS* yang dilengkapi dengan kartu debit VISA untuk membantu melakukan aktivitas finansial seperti membuka rekening bank tanpa perlu datang ke kantor cabang, menabung tanpa ke *teller*, bertansaksi serta mengatur keuangan dengan lebih aman. Jenius ini berbeda dengan *mobile banking* ataupun *e-wallet* karena Jenius tidak hanya dimanfaatkan sebagai pembayaran atau transaksi saja tetapi memiliki beberapa *features* lain yaitu *Send It, save It, Pay Me, Card Center, Split Bill dan Jenius Pay*.



Gambar 1. 1 Fitur Aplikasi Jenius

Sumber: Aplikasi Jenius

Tabel 1. 2 Jumlah Nasabah Jenius

Tahun	Jumlah nasabah
2017	500.000
2018	900.000
2019	1.600.000

Sumber: Jenius btpn

Berdasarkan tabel diatas, jumlah nasabah Bank Jenius BTPN ini meningkat dari tahun 2017 hingga tahun 2019. Semakin banyaknya pengguna nasabah yang menggunakan aplikasi jenius maka dapat dianggap mencerminkan bahwa kualitas pelayanan dari jenius itu baik serta memuaskan, lalu nasabah merasa menggunakan aplikasi jenius ini aman karena dilengkapi oleh *security id*, juga kemudahan dalam menggunakan aplikasi karena aplikasi Jenius ini berbasis *Android* dan *IOS*. Dengan demikian perlu diteliti lebih dalam apakah benar kualitas pelayanan, keamanan dan kemudahan penggunaan plikasi Jenius berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Jenius.

1.2 Identifikasi Masalah

Jenius merupakan platform *digital banking* yang diluncurkan oleh BTPN. Jumlah penggunanya terus bertambah karena kemudahan penggunaan. Berdasarkan pengalaman peneliti kualitas pelayanan yang dimiliki oleh aplikasi Jenius cukup

baik karena didalam aplikasi itu sendiri terdapat *Dashboard* yang memuat informasi yang dibutuhkan nasabah serta ada fitur *find us* yang berarti para nasabah dapat menemukan *stand* Jenius. Lalu kualitas keamanan yang dimiliki oleh aplikasi Jenius sudah aman karena dilengkapi dengan *security id* . Dan juga kualitas kemudahan yang dimiliki aplikasi Jenius sudah baik karena selain *support Android* dan *IOS* terdapat dalam 2 bahasa yaitu bahasa indonesia serta *english*. Serta selain dapat *login* di ponsel nasabah pun bisa *login* di Laptop.

Semakin banyaknya pengguna nasabah yang menggunakan aplikasi jenius maka dapat dianggap mencerminkan bahwa kualitas pelayanan dari jenius itu baik serta memuaskan, lalu nasabah merasa menggunakan aplikasi jenius ini aman karena dilengkapi oleh *security id*, juga kemudahan dalam menggunakan aplikasi karena aplikasi Jenius ini berbasis *Android* dan *IOS*. Dengan demikian perlu diteliti lebih dalam apakah benar kualitas pelayanan, keamanan dan kemudahan penggunaan plikasi Jenius berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Jenius.

Dengan demikian Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan Jenius BTPN mempengaruhi kepuasan nasabah?
2. Apakah Keamanan aplikasi Jenius BTPN mempengaruhi kepuasan nasabah?
3. Apakah kemudahan dalam penggunaan aplikasi Jenius BTPN mempengaruhi nasabah?

Dengan demikian judul penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Jenius

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan aplikasi Jenius terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan aplikasi Jenius terhadap kepuasan nasabah.

3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan dalam penggunaan aplikasi Jenius terhadap kepuasan nasabah.

1.4 Kegunaan Penelitian

Terkait dengan penelitian tentang kualitas pelayanan, keamanan, dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah aplikasi Jenius yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat digunakan oleh diri sendiri, dan bermanfaat bagi orang lain dan juga oleh perusahaan. Manfaat dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Bagi Penulis

Menambah pengetahuan lebih dalam lagi tentang pemasaran, terutama dibidang ekonomi manajemen dan dapat menerapkan ilmunya dalam penelitian ataupun dalam kemudian hari. serta menambah wawasan dalam *Finance Teknologi*.

1.4.2 Bagi Perusahaan

Dapat memberikan sumbangan informasi bagi bank lain yang mempunyai *platform digital* terutama bagi Jenius BTPN tentang faktor-faktor yang mendorong kepuasan nasabah, terutama dari faktor kualitas pelayanan aplikasi, keamanan aplikasi serta kemudahan dalam menggunakan aplikasi.

1.4.3 Bagi Pembaca

Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain apabila akan melakukan penelitian dengan variabel atau faktor-faktor yang terkait.