



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kerangka Teori

Penulis menggunakan beberapa teori yang relevan untuk mendukung penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi penulis. Teori yang berkaitan dengan efektivitas, pembukaan rekening online, kualitas layanan aplikasi dan minat menjadi nasabah. Teori diambil dari berbagai penelitian terdahulu, sumber terpercaya serta relevan dengan teori yang ingin digunakan oleh penulis, yaitu sebagai berikut:

2.1.1 Efektivitas

Efektif atau “*effective*” yang memiliki arti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas merupakan sebuah ukuran untuk menilai sejauh mana target berupa kualitas, kuantitas dan waktu yang telah berhasil dicapai. Jika, semakin besar persentase yang berhasil dicapai, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitasnya (Zahra, 2020:21). Unsur utama untuk mencapai sebuah sasaran yang telah ditentukan dalam setiap kegiatan adalah efektivitas. Menurut H.Emerson dalam Mokoginta dkk., (2021), sesuatu akan disebut efektif jika tujuan serta sasaran telah tercapai sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya (Faradiba dkk., 2021). Efektivitas dapat diukur dengan melakukan perbandingan antara rencana dengan realisasi yang berhasil dicapai. Namun, efektivitas dianggap tidak efektif jika hasil yang diperoleh menyebabkan tujuan tidak tepat sasaran.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Indikator dari efektivitas dapat diukur berdasarkan pada beberapa hal (Sa'diyah & Marlana, 2018:76).

- a. Pemahaman Program
Hal ini dilihat dari sejauh mana masyarakat dapat memahami program tersebut serta kemampuan dalam melaksanakan aktivitas atau program tersebut.
- b. Tepat Sasaran
Mengukur sejauh mana keberhasilan lembaga dalam merealisasikan sasaran yang ingin dicapai.
- c. Tepat Waktu
Faktor waktu berkaitan dengan apakah layanan dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Hal ini perlu pengoptimalan kinerja dari sistem suatu program, baik internal maupun eksternal.
- d. Pencapaian Tujuan
Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari suatu proses yang dilakukan. Layanan yang lebih sederhana bisa membuat tujuan lebih sistematis sehingga mampu menghasilkan *output* maksimal dan efektif.
- e. Perubahan Nyata
Perubahan nyata dinyatakan efektif apabila program dapat memberikan dampak dan perubahan nyata dengan mengetahui kondisi sebelum dan sesudah adanya program tersebut.

Efektivitas adalah serangkaian upaya yang dilakukan secara optimal untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Penilaian efektivitas perlu dilakukan pada pembukaan rekening online untuk dievaluasi manfaat serta tujuan yang ingin dicapai dari diciptakannya layanan pembukaan rekening secara online. Penelitian yang dilakukan berfokus pada perspektif nasabah mengenai layanan pembukaan rekening secara online.

2.1.2 Pembukaan Rekening

- a. Pengertian Pembukaan Rekening

Rekening pada bank adalah pembukuan bank atas produk simpanan bank, yang dibuka baik secara langsung maupun tidak langsung atas permintaan nasabah itu sendiri, baik yang telah ada maupun yang akan ada dikemudian hari menurut Ashlikhah dalam (Masyhuri & Putri, 2023). Dengan menggunakan rekening maka

transaksi-transaksi yang terjadi dalam suatu perusahaan dapat dicatat perusahaan secara tepat dan lengkap (Nurliana, 2021:795). Pembukaan rekening merupakan suatu kegiatan awal nasabah yang akan menjadi nasabah tabungan. Pembukaan tabungan dilakukan dengan cara calon nasabah melengkapi formulir yang disediakan oleh pihak bank.

b. Pengertian Pembukaan Rekening Online

Pembukaan rekening secara digital atau online adalah layanan yang disediakan bank yang memungkinkan terjadinya pembukaan rekening tabungan melalui aplikasi di perangkat seluler atau ponsel tanpa perlu datang ke kantor fisik. Sejalan dengan peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2018 mengenai Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, contoh layanan perbankan digital menurut aturan tersebut, adalah layanan pembukaan rekening secara mandiri oleh nasabah melalui ATM yang dikembangkan dalam bentuk aplikasi bank yang terdapat di dalam *smartphone*.

Salah satu fitur unggulan yang terdapat dalam aplikasi Bank Digital Jenius dengan nama aplikasi “Jenius” adalah pembukaan rekening melalui online yang bisa di unduh melalui Playstore. Jenius memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan pembukaan rekening secara cepat, mudah dan fleksibel.

Calon nasabah dapat melakukan pembukaan rekening dengan mengikuti prosedur sebagai berikut (sumber: <https://jenius.com/>):

- 1) Mengunduh aplikasi Jenius di Google Play Store atau Apple Store.
- 2) Setelah mengunduh aplikasi, siapkan KTP dan NPWP (jika ada) untuk melakukan registrasi.
- 3) Pada halaman awal pilih Register.
- 4) Masukkan *e-mail* dan nomor *handphone* yang aktif.
- 5) Foto KTP yang akan didaftarkan dan tunggu beberapa saat hingga proses pembacaan KTP selesai.
- 6) Pastikan data KTP yang tertera di KTP sudah lengkap dan benar. Lalu, lengkapi-data-data lainnya yang diperlukan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan Laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- 7) Lakukan Pengenalan Wajah untuk keamanan akun. Pastikan saat pengenalan wajah tidak menggunakan aksesoris di wajah, memiliki koneksi internet stabil, pencahayaan cukup cerah, dan pastikan wajah berada dalam area petunjuk untuk proses Pengenalan Wajah yang optimal.
- 8) Pilih nama untuk dicetak di kartu debit Jenius (m-Card).
- 9) Buat sandi Jenius dan PIN untuk perangkat yang terhubung dengan aplikasi Jenius.
- 10) Hubungkan nomor handphone dengan mengirimkan link verifikasi via SMS.
- 11) Setelah registrasi Jenius berhasil dan rekening Jenius sudah aktif, nasabah bisa request kartu debit m-Card dari aplikasi Jenius dengan menambahkan Rp500.000 ke Saldo Aktif dan akan terhubung dengan petugas *call center* Jenius untuk melakukan verifikasi untuk diproses pencetakan kartu debit Jenius.

2.1.3 Kualitas Layanan Aplikasi

Menurut Lewis dan Booms dalam (Wijiyanti dkk., 2019:196), bahwa kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Kotler dan Keller dalam Dimas & Soliha (2022), menyatakan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan dan persepsi pelanggan mengenai kualitas layanan dapat dilihat setelah konsumen menggunakan produk atau memanfaatkan layanan dari sebuah perusahaan. Sedangkan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia layanan memiliki arti membantu untuk menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh seseorang. Layanan memiliki sistem prosedur dengan menggunakan metode tertentu dalam memenuhi kepentingan beberapa pihak (Pasaribu, 2020:20).

Oleh sebab itu, kualitas layanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan dari konsumen. Tingkat kepuasan konsumen ini diperoleh dari perbandingan antara jenis layanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis layanan yang diinginkan oleh konsumen.

Nilai yang diberikan oleh nasabah terhadap layanan yang disediakan oleh perusahaan disebut sebagai kualitas layanan. Pandangan pelanggan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

terhadap layanan yang diberikan perusahaan dan bagaimana pelanggan menggunakannya dalam suatu transaksi dapat menentukan kualitas layanan tersebut.

Beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang tersedia adalah (Pasaribu, 2020:21):

- 1) Keamanan
Ini adalah salah satu langkah pencegahan penipuan dalam suatu sistem yang berbasis informasi. Keamanan adalah salah satu cara oleh bank dalam melindungi informasi dan data nasabah.
- 2) Kemudahan
Keyakinan individu terhadap pemanfaatan teknologi informasi dalam melakukan suatu transaksi.
- 3) Kecepatan
Kecepatan aplikasi dalam memberikan informasi yang diinginkan nasabah dalam menggunakan aplikasi mobile banking.
- 4) Desain
Tampilan pada aplikasi yang memiliki daya Tarik tertentu dan memiliki pengaruh terhadap kepercayaan konsumen serta dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan suatu transaksi online.
- 5) Biaya
Sejumlah uang yang harus dibayarkan untuk barang atau jasa yang digunakan. Biaya yang dikenakan pada penggunaan aplikasi dalam melakukan sebuah transaksi adalah salah satu faktor yang menentukan minat individu dalam menggunakan aplikasi atau layanan tertentu.

2.1.4 Minat Menjadi Nasabah

a. Pengertian Minat

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan bahwa minat merupakan sebuah keinginan atau perhatian. Minat merupakan suatu perangkat di dalam mental manusia yang terdiri dari perasaan, harapan dan kecenderungan yang mengarahkan seseorang pada suatu pilihan tertentu (Dwi, 2021:22). Minat merupakan salah satu aspek kejiwaan yang mendorong perilaku seseorang untuk melakukan aktivitas dan membuat tertarik akan aktivitas tersebut (Widiawati, 2020).

Minat menjadi nasabah diasumsikan sebagai minat beli yang merupakan kecenderungan individu untuk bertindak sebelum keputusan yang berdasarkan pada ketertarikan, keinginan dan keyakinan (Dwi, 2021:22). Ada niat dan minat untuk melakukan sebuah perilaku atau tindakan akan menentukan apakah kegiatan tersebut berakhir dilakukan (Maulana dkk., 2019).

b. Indikator Minat

Menurut Ferdinand dalam (Mahendra: 2021, Dwi: 2022), minat dapat diidentifikasi melalui beberapa indikator sebagai berikut:

- 1) Minat transaksional, kecenderungan individu untuk membeli sebuah produk.
- 2) Minat refrensional, perilaku individu yang cenderung merefrensikan produk yang sudah dibelinya agar dibeli oleh orang lain.
- 3) Minat prefrensi, minat individu yang memiliki prefrensi utama pada produk tersebut.
- 4) Minat eksploratif, minat individu mencari informasi mengenai produk yang diminati dan mencari informasi pendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.

2.2 Hasil Penelitian atau Jurnal yang Relevan

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bahwa efektivitas pembukaan rekening online dan kualitas layanan aplikasi pada Bank Digital Jenius berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah di wilayah Jakarta Selatan. Berbagai penelitian terkait juga pernah dilakukan. Berikut adalah beberapa penelitian yang pernah dilakukan dan dijadikan acuan terkait dengan judul yang diambil oleh penulis:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

Nama Penulis (Tahun)	Judul	Variabel	Temuan	Persamaan dan Perbedaan
Kaledin Siadari & Anas Lutfi (2020)	Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Penggunaan BNI Mobile Banking Studi Kasus BNI Kantor Cabang Harmoni	Citra Perusahaan, Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah	Variabel citra perusahaan, kualitas layanan dan kepuasan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penggunaan fasilitas BNI Mobile Banking.	Penelitian ini memiliki persamaan penelitian dengan menganalisis variabel kualitas layanan mobile banking. Penelitian ini dilakukan pada nasabah BNI Cabang Harmoni, sedangkan penelitian penulis dilakukan pada nasabah Jenius di Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan variabel citra perusahaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian penulis terhadap minat menjadi nasabah.
Nur Aisyah Febriani Pasaribu (2020)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta	Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah	Variabel keamanan, kemudahan, desain dan biaya berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta.	Penelitian ini memiliki persamaan penelitian dengan menganalisis variabel kualitas layanan aplikasi mobile banking.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nama Penulis (Tahun)	Judul	Variabel	Temuan	Persamaan dan Perbedaan
				Perbedaannya, objek penelitian yang berbeda yaitu pada nasabah BRI Syariah di Yogyakarta. Selain itu, penelitian ini mengalisis kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.
Bunga Kirana Bustami (2020)	Dampak Layanan Pembukaan Rekening Online Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Produk Tabungan BSI Easy Wadiah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Semarang MT Haryono	Pembukaan Rekening Online dan Minat Menabung	Dampak pembukaan rekening online terhadap minat menabung nasabah pada produk tabungan easy wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Semarang MT Haryono yaitu berdampak positif. Aktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan tersebut yaitu meliputi faktor kemudahan, efisiensi waktu dan juga sesuai dengan kebutuhan nasabah.	Penelitian ini memiliki persamaan dalam menganalisis pembukaan rekening online terhadap minat menabung nasabah. Perbedaannya terletak pada objek penelitian yaitu pada BSI KC Semarang MT Haryono.
Inggar Dwi Rani (2021)	Pengaruh Efektivitas Pembukaan Rekening Online dan Promosi Terhadap Minat Menjadi	Pembukaan Rekening Online Dan Promosi	Variabel efektivitas pembukaan rekening online (X1) berpengaruh signifikan terhadap	Dalam penelitian ini memiliki persamaan dengan metode penelitian kuantitatif dengan menganalisis efektivitas

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nama Penulis (Tahun)	Judul	Variabel	Temuan	Persamaan dan Perbedaan
	Nasabah Bank Syariah Indonesia di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia di Jawa Timur)		variabel minat menjadi nasabah (Y). Variabel promosi pembukaan rekening online (X2) berpengaruh signifikansi terhadap variabel minat menjadi nasabah (Y). Variabel efektivitas pembukaan rekening online (X1) dan variabel promosi pembukaan rekening online (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikansi terhadap minat menjadi nasabah (Y).	pembukaan rekening online terhadap minat menjadi nasabah bank. Perbedaan penelitian terletak pada variabel promosi dan objek penelitian yaitu BSI di Jawa Timur pada masa pandemic Covid-19.
Rosalina Aprianti (2023)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Livin By Mandiri Menggunakan Metode <i>E-servQual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Aplikasi	Variabel <i>efficiency, system availability, responsiveness, trust, privacy</i> dan <i>design</i> dari layanan aplikasi mobile banking berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Faktor-faktor <i>E-servQual</i> yang menjadi prioritas utama	Dalam penelitian ini persamaan terletak pada variabel yang diteliti yaitu kualitas layanan aplikasi mobile banking. Perbedaannya terdapat pada variabel Y mengenai kepuasan pengguna



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nama Penulis (Tahun)	Judul	Variabel	Temuan	Persamaan dan Perbedaan
			perbaikan adalah respon sistem aplikasi dan memiliki fitur layanan chat dengan customer service.	menggunakan metode E-servQual dan IPA terhadap objek Pengguna Mobile Banking Livin By Mandiri.
Nurzilawati, Dr. Rafidah,S.E.,M.E. I & Khusnul Istiqomah,SE.Sy., ME (2024)	Pengaruh Efektivitas Pembukaan Rekening Online dan Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi)	Pembukaan Rekening Online, Promosi Dan Minat Menjadi Nasabah	Variabel efektivitas pembukaan rekening online (X1) berpengaruh terhadap variabel dependen minat menjadi nasabah (Y). Variabel promosi pembukaan rekening online (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen minat menjadi nasabah (Y). Variabel efektivitas pembukaan rekening online (X1) dan promosi pembukaan rekening online (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah (Y).	Dalam penelitian ini persamaan terletak pada variabel efektivitas pembukaan rekening online dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan penelitian ini terletak pada analisis pengaruh promosi terhadap minat menjadi nasabah, serta objek penelitian yaitu nasabah bank BSI di FEB Islam pada UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Sumber: Data diolah penulis, 2024



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan informasi yang disajikan pada tabel 2.1 mengenai penelitian terdahulu, kebaruan pada penelitian ini terletak pada efek kombinasi antara pembukaan rekening *online* dan kualitas layanan aplikasi terhadap minat menjadi nasabah. Meskipun sudah banyak penelitian terhadalu mengenai layanan perbankan digital, belum terdapat penelitian yang secara spesifik mengevaluasi efektivitas pembukaan rekening online dan kualitas layanan aplikasi secara bersamaan terhadap minat nasabah di konteks tertentu, seperti Jakarta Selatan. Nasabah Bank Jenius di Jakarta Selatan dipilih menjadi objek penelitian, karena merupakan kawasan urban dengan tingkat adopsi teknologi yang tinggi. Meneliti nasabah Jenius di Jakarta Selatan memberikan konteks yang spesifik dan memungkinkan analisis yang lebih mendalam tentang perilaku nasabah di wilayah perkotaan terhadap layanan yang ditawarkan oleh bank digital.

2.3 Deskripsi Konseptual

Minat atau keinginan untuk menjadi nasabah dalam perbankan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pada penelitian ini, penulis memilih efektivitas pembukaan rekening online dan kualitas layanan aplikasi sebagai variabel. Berdasarkan telaah pustaka di atas, efektivitas pembukaan rekening online dan kualitas layanan aplikasi berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah. Pembukaan rekening yang lebih efektif secara online dan kualitas layanan aplikasi yang maksimal dapat menarik dan meningkatkan minat menjadi nasabah. Berikut adalah gambaran kerangka berpikir yang menunjukkan hubungan antara variabel independen, yaitu efektivitas pembukaan rekening online dan kualitas layanan aplikasi, dengan variabel dependen, yaitu minat menjadi nasabah.

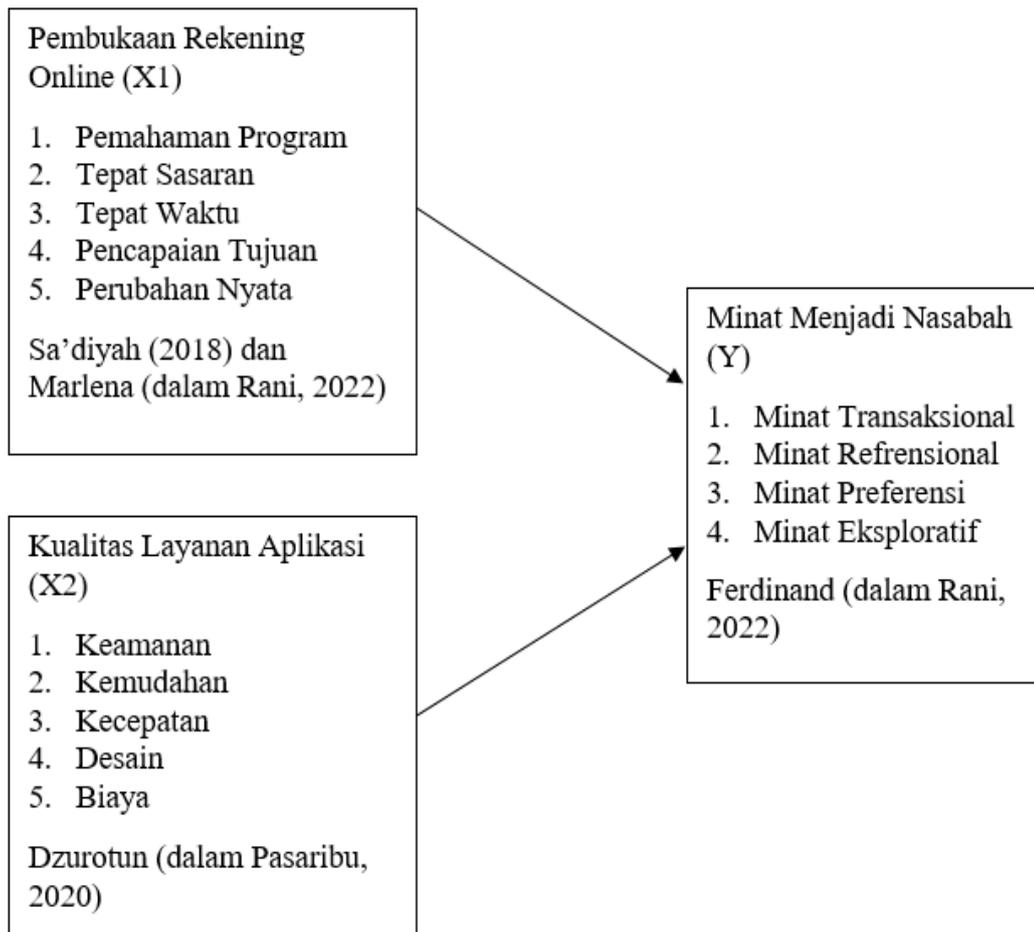
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual
Sumber: Data diolah penulis, 2024

2.4 Perumusan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian dan rumusan tersebut dinyatakan dalam kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2015:63). Disebut sebagai jawaban sementara, karena jawaban ini hanya didasarkan pada teori yang relevan dan belum didukung oleh fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data penelitian. Disajikan model hipotesis di dalam penelitian ini untuk memudahkan pemahaman terhadap permasalahan yang sedang diteliti. Hipotesis ini diuraikan dalam bentuk skema untuk menggambarkan hubungan yang terdapat antar variabel. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. H₀: Efektivitas pembukaan rekening online dan kualitas layanan aplikasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah.

2. H1: Efektivitas pembukaan rekening online berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah.
3. H2: Kualitas layanan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah.
4. H3: Efektivitas pembukaan rekening online dan kualitas layanan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





5.2 Saran

Penulis memberikan saran pada penelitian ini yang selanjutnya diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan bermanfaat bagi pihak Bank Jenius maupun penelitian selanjutnya:

- a. Bank Jenius sebaiknya terus mengembangkan dan menyederhanakan proses pembukaan rekening online agar lebih cepat dan mudah. Mengurangi jumlah tahapan dan dokumen yang diperlukan dapat meningkatkan kenyamanan calon nasabah. Bank Jenius dapat menyediakan tutorial atau panduan visual yang jelas mengenai proses pembukaan rekening online bisa membantu calon nasabah yang kurang familiar dengan teknologi.
- b. Bank Jenius perlu terus memantau dan meningkatkan kualitas layanan aplikasinya, terutama dalam hal kecepatan, stabilitas, dan keamanan aplikasi. Penyediaan fitur-fitur tambahan yang relevan dan bermanfaat bagi nasabah juga perlu dipertimbangkan.
- c. Penelitian ini hanya terbatas pada variabel terkait yang dianggap masih dapat dieksplorasi lebih lanjut dengan menganalisis faktor lain yang dapat lebih memberikan pengaruh terhadap minat menjadi nasabah. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penggunaan sampel yang lebih besar dan lebih beragam untuk meningkatkan generalisasi temuan. Memperluas wilayah penelitian ke berbagai daerah di Indonesia juga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah & Jogiyanto. (2020). *Partial Least Square (PLS), Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Andi Yogyakarta
- Afrin Suryaning Tiyas. (2021). Pengaruh Motivasi Menabung dan Pengetahuan Tentang Produk Perbankan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia KCP MT. Haryono. *Skripsi Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo*, 1–23.
- Agung, P., & Anik. (2019). *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif Dan Kualitatif Edisi Ke-1* (Vol. 1).
- Ali, M. M., Hariyati, T., Pratiwi, M. Y., & Afifah, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Penerapannya dalam Penelitian. *Education Journal*.2022, 2(2), 1–6.
- Anggraeni, K., & Widyastuti, D. A. (2017). Pengaruh Kemudahan (Perceives Ease of Use) Terhadap Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Jenius. *Institutional Repository Universitas Bakrie*, 3(2), 1–23. <http://repository.bakrie.ac.id/id/eprint/1286>
- Cipta Hadi, D. S., & Assegaff, S. (2022). Analisis Aplikasi Mobile Banking Jenius Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 7(4), 666–677. <https://doi.org/10.33998/jurnalmsi.2022.7.4.691>
- Dangaiso, P., Mukucha, P., Makudza, F., Towo, T., Jonasi, K., & Jaravaza, D. C. (2024). Examining the interplay of internet banking service quality, e-satisfaction, e-word of mouth and e-retention: a post pandemic customer perspective. *Cogent Social Sciences*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2296590>
- Dimas, D. K., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang. *YUME: Journal Manager*, 5(1), 348–358. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.553>
- Dwi, I. (2021). *Pengaruh Efektivitas Pembukaan Rekening Online Dan Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Di Jawa Timur)*. 19, 114.
- Faradiba, S., Muchsin, S., & Hayat. (2021). Efektifitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online di Badan Pusat Statistik Kota Malang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1), 277–286.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., & Ringle, C. M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*.
- MAHENDRA, R. R. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK, ONLINE MARKETING, ELECTRONIC WORD of MOUTH, DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI PRODUK FELLAS.CO. *Performa*, 6(3), 255–

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

264. <https://doi.org/10.37715/jp.v6i3.2528>

- Masyhuri, M., & Putri, J. (2023). MEKANISME PEMBUKAAN DAN PENUTUPAN REKENING TABUNGAN PADA ANAK USIA DINI DI BANK SYARIAH(Studi pada PT Bank Muamalat Kabupaten Bone). *Islamic Banking and Finance*, 2(2), 254–275. <https://doi.org/10.30863/ibf.v2i2.3791>
- Maulana, R., Iskandar, I., & Mailany, M. (2019). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model. *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(2), 146. <https://doi.org/10.22373/cj.v2i2.4161>
- Mokoginta, R. H., Posumah, J. H., & Palar, N. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (KINALANG) Pada Era New Normal di Kota Kotamobagu. *Partisipasi Masyarakat Pada Pencegahan Dan Penanggulangan Virus Corona Di Kelurahan Teling Atas Kecamatan Wanea Kotamanado*, VII(102), 43–52.
- Nurliana. (2021). Minat Masyarakat Masyarakat Gunung Toar Terhadap Pembukaan Rekening Proses Burekol (Buka Rekening Online) Melalui Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Teluk Kunta. *Juhanperak*, 21, 791–808.
- Pasaribu. (2020). Analysis of the effect of the quality mobile banking services on the level of customer satisfaction of bank rakyat indonesia syariah in (yogyakarta). *Skripsi*.
- Sa'diyah, W., & Marlana, N. (2018). Use of e-toll Cards: Satisfied Consumers? *Jurnal Manajemen Motivasi*, 14(2), 73. <https://doi.org/10.29406/jmm.v14i2.1193>
- Setiaman, S. (2021). Software SMART-PLS. *Smart Pls* 3.
- 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. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v5i2.11223>
- Sugiyono. (2015). *METLIT SUGIYONO.pdf* (hal. 336).
- Widiawati, H. S. (2020). Pengaruh Brand Image Produk Syariah Dan Religius Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariahdi Kota Kediri. *Jupeko (Jurnal Pendidikan Ekonomi)*, 5(1), 64. <https://doi.org/10.29100/jupeko.v5i1.1523>
- Wijiyanti, M., Mariam, I., & Dewi, Y. P. P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Mujigae Resto Depok. *Epigram*, 16(2), 195–204. <https://doi.org/10.32722/epi.v16i2.2235>
- Zahra, D. (2020). Efektivitas Promosi Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Pusat Metro). *Skripsi*.