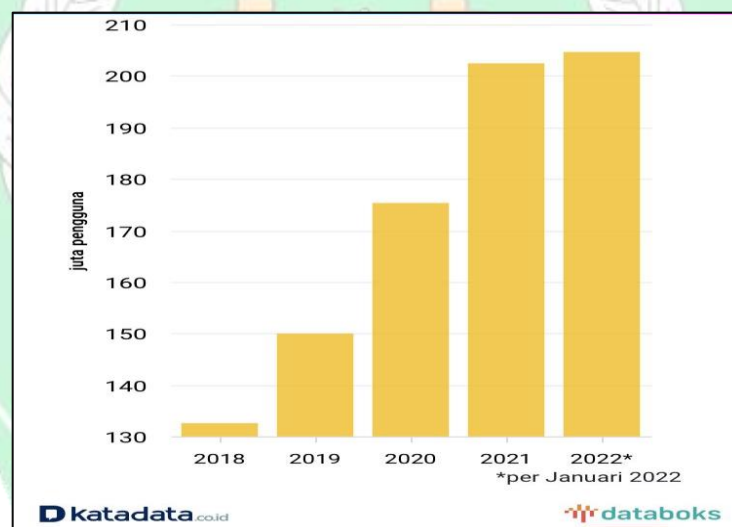


# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi pada era globalisasi saat ini mengalami kemajuan yang pesat. Teknologi informasi yang paling dominan adalah internet. Adanya internet sangat membantu bagi berbagai sektor. Salah satu sektor yang memanfaatkan perkembangan teknologi adalah sektor perbankan. Dalam melayani nasabah bank memberikan kebebasan dengan adanya *self-service* yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Layanan harus bisa menyesuaikan dengan mobilitas konsumennya guna memenuhi harapan konsumen tersebut dibutuhkan perangkat pendukung yang disebut dengan perangkat *mobile*. Salah satu aplikasi yang saat ini mulai menjadi perhatian adalah *mobile banking*.



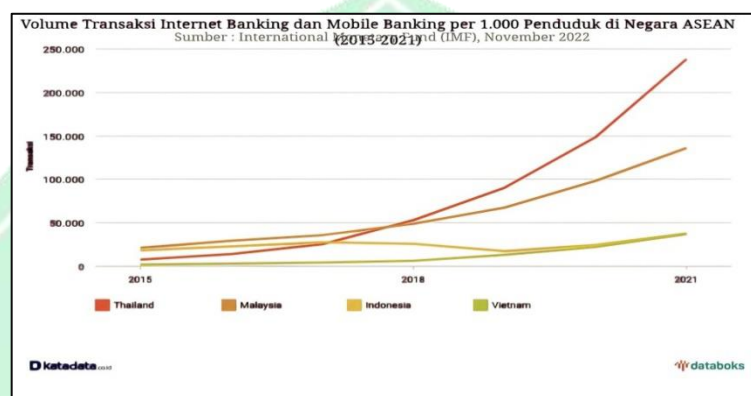
**Gambar 1.1**

### Jumlah Pengguna Internet

Sumber : <https://databoks.katadata.co.id>

Berdasarkan gambar 1.1 dilihat dari laporan APJII tahun 2022, masyarakat tidak luput dari kegiatan komunikasi yang berbasis internet. Pengguna internet selalu meningkat setiap tahunnya. Meningkatnya pengguna internet tahun 2022 dengan presentase pengguna mencapai 210 juta jiwa. Dengan meningkatnya pengguna internet di Indonesia, terdapat beberapa kegiatan bisnis untuk memanfaatkan media elektronik salah satunya pada

aplikasi *m-banking* yang sudah berkembang di Indonesia, yang dikenal sebagai *Mobile Banking* atau dikenal sebagai *m-banking*. *Mobile banking* adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses 24 jam, *m-banking* akan memberikan nasabah kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan dalam melakukan transaksi secara online, kapanpun dan dimanapun nasabah berada. Keuntungan menggunakan layanan *m-banking* yaitu dapat menghemat waktu, nasabah tidak perlu meninggalkan meja kerja, cukup gunakan *Personal Computer*, Laptop atau *smartphone* yang telah terkoneksi dengan jaringan internet.



**Gambar 1.2**

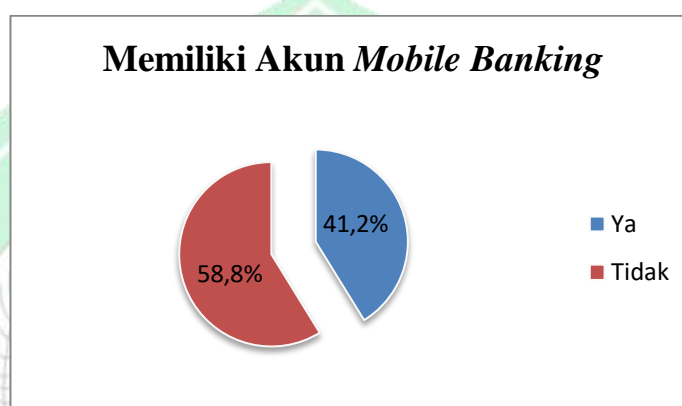
**Volume Transaksi *Internet Banking* dan *Mobile Banking***

Sumber : <https://databoks.katadata.co.id>

Berdasarkan gambar 1.2 menunjukkan bahwa pada tahun 2015 volume transaksi internet/*mobile banking* di Thailand baru berjumlah 7.786 transaksi per 1.000 penduduk. Namun, pada 2021 volumenya sudah naik menjadi 238.245 transaksi per 1.000 penduduk. Secara kumulatif, volume transaksi internet/*mobile banking* per 1.000 penduduk di Thailand tumbuh sekitar 2,959% selama periode 2015-2021. Tren pertumbuhan pesat juga terlihat di Malaysia dan Vietnam. Selama periode 2015-2021 volume transaksi internet/*mobile banking* per 1.000 penduduk di Malaysia tumbuh 539%, dan di Vietnam tumbuh 1.754%. Sedangkan di Indonesia, tingkat pertumbuhannya hanya 106% dalam periode yang sama. Alhasil, volume transaksi internet/*mobile banking* per 1.000 penduduk di Indonesia pada 2021 lebih rendah dari Malaysia dan Thailand, serta hampir terusul oleh Vietnam seperti

terlihat pada grafik. Pemerintah Indonesia menyatakan terus berupaya mendorong perluasan akses layanan keuangan digital untuk masyarakat.

Sejak dioperasikannya sistem *Mobile Banking* maka para nasabah sekarang ini memiliki pilihan dalam melakukan transaksi. Dalam sistem *Mobile Banking*, transaksi perbankan akan berlangsung dalam dunia maya (*cyber*) dan dilakukan oleh pelaku bisnis tanpa pelayanan dari petugas bank. Konsumen sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan.



**Diagram 1.1**

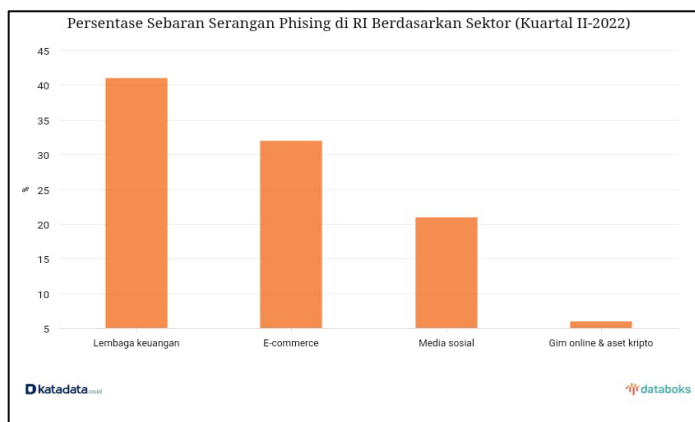
**Persentase Jumlah Nasabah Pengguna *Mobile Banking***

**Sumber : Survei pada nasabah BJB Syariah KCP Arjawinangun**

Berdasarkan hasil survei peneliti kepada 49 nasabah BJB Syariah KCP Arjawinangun yang terdiri 21 laki-laki dan 28 perempuan. Berdasarkan data tingkat kepemilikan akun *mobile banking* menunjukkan bahwa sebanyak 58,8% mengaku belum memiliki akun *mobile banking* dengan total penggunaan sebesar 41,2%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah BJB Syariah KCP Arjawinangun dalam kepercayaan nasabah dan mengenali fasilitas layanan *mobile banking* terbilang baik akan tetapi untuk penggunaan layanan *mobile banking* masih tergolong sedikit.

Banyaknya pengguna *m-banking* saat ini tidak menutup kemungkinan terjadi kejahatan dalam dunia maya atau yang lebih dikenal dengan *cyber crime*. Namun jika dilihat dari kemudahan yang didapat melalui *m-banking*, konsumen dapat dengan mudah memutuskan untuk menggunakan layanan tersebut. Apabila kedua faktor tersebut tidak dipertimbangkan, maka

kesejahteraan konsumenlah yang dipertaruhkan, yang mengakibatkan kualitas layanan yang diberikan menurun dan berdampak pada kepercayaan nasabah.



**Gambar 1.3**

### **Persentase Serangan Phising di Indonesia Kuartal II 2022**

Sumber : <https://databoks.katadata.co.id>

Penggunaan mobile banking menghadapi beberapa masalah diantaranya rentan diserang penipuan “*phising*”. Dilihat dari gambar 1.3 menunjukkan adanya 5.579 serangan *phising* yang terjadi di Indonesia sepanjang kuartal II-2022. Jumlah serangan *phising* ini meningkat sekitar 41,52% dari bulan sebelumnya. Pada kuartal I-2022, ada 3.942 serangan. Dapat diketahui sebaran *phising* paling banyak mengincar lembaga keuangan. Persentasenya mencapai 41%. Selanjutnya, sebanyak 32% serangan *phising* menyerang *e-commerce*. Lalu sebanyak 21% serangan *phising* mengincar media sosial. Sementara, hanya ada 6% serangan *phising* mengincar pencurian data *game online* dan akun aset kripto.

Banyaknya laporan *phising* tersebut dipengaruhi juga oleh rendahnya tingkat kesadaran masyarakat. Masalah yang muncul yaitu tingkat kepercayaan nasabah terhadap *mobile banking* karena terjadinya beberapa masalah *mobile banking* yang terjadi diatas. Untuk itu, dalam rangka membangun hubungan jangka panjang dengan nasabahnya, bank harus selalu berkomunikasi dengan nasabahnya agar nasabah merasa aman dan percaya diri di bank karena nasabah dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang diinginkan dari bank, maka bank perlu melakukan tindakan dan strategi yang tepat agar dapat terus menjadi bank terpercaya oleh masyarakat. Kontrol

perilaku eksklusif dalam mobile banking dapat terjadi sehingga ketika bank menyampaikan informasi ke server setelah berkomunikasi dengan pelanggan, keadaan aktual yang tidak lengkap atau tidak dapat dengan mudah disediakan. Konsumen yang tidak memiliki informasi kualitas produk lengkap sering kehilangan kepercayaan ketika melakukan transaksi online.



**Gambar 1.4**

### **Layanan M-Banking**

**Sumber : Aplikasi Mobile Maslahah**

Berdasarkan gambar 1.4 bahwa layanan *m-banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik. Nasabah dapat mengakses *m-banking* melalui piranti pintar elektronik seperti komputer, laptop, telepon genggam, atau mesin ATM. Lewat sarana ini, setiap orang dapat melakukan pengecekan rekening, transfer dana, buka rekening, hingga pembayaran tagihan rekening listrik, telepon, dan air.

Bank BJB Syariah merupakan salah satu bank yang telah menggunakan *e-servqual* yang dinamakan *Mobile Maslahah*. *Mobile Maslahah* adalah layanan transaksi elektronik yang dapat digunakan dalam transaksi perbankan di Bank BJB Syariah dan merupakan produk unggulan dari Bank BJB Syariah, salah satu keunggulan mobile masalah adalah kompatibel dengan 700 merek Hp android yang ada di pasaran. Bank BJB Syariah selalu berusaha untuk memudahkan pelayanan bagi para nasabahnya terutama dalam hal transaksi. Dengan demikian teknologi informasi ini sangat berperan sekali dalam menunjang transaksi perbankan syariah, terutama pada Bank BJB Syariah.



**Gambar 1.5**

### **Keluhan Nasabah Terhadap *M-Banking* BJB Syariah**

**Sumber : Ulasan Aplikasi *Mobile Masalah* Pada *Play Store***

Berdasarkan gambar 1.5 dapat dilihat bahwa beberapa nasabah mengeluh mengenai transaksi yang dilakukan di *m-banking* BJB Syariah tidak terkirim atau gagal transaksi dan tentunya dilihat dari ulasan pada aplikasi *m-banking* BJB Syariah *mobile* masalah, hal tersebut membuat nasabah tidak nyaman dengan kualitas layanan *m-banking* tersebut, selain itu nasabah juga mendapati kendala antara lain gagal registrasi dalam mengakses *m-banking*.

Menanggapi pelayanan *m-banking* ini, perbankan syariah berusaha untuk meningkatkan dan menjaga *e-servqual* yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi nasabah. Bertambahnya jumlah bank yang menyediakan fungsi *mobile banking* telah menimbulkan persaingan antar bank. Persyaratan ini secara khusus mendorong perbankan untuk meningkatkan kepuasan nasabah, dengan meningkatkan kepercayaan nasabah dan kualitas layanan dalam menggunakan *mobile banking*.

Dalam pengukuran tingkat kepuasan nasabah, pelaku usaha dapat mengukur kepuasan nasabah melalui pelayanan produk dan layanan lainnya atau memberikan sarana kritik dan saran. Termasuk layanan yang menunjukkan rasa hormat, serta menunjukkan perhatian kepada nasabah. *Mobile banking* dapat memberikan pengaruh baik antar bank dan nasabah. *E-servqual* merupakan salah satu teknik modern yang bisa menilai karakter di berbagai perusahaan atau organisasi dalam memenuhi kegiatan berberlanja secara efektif dan efisien.

Siti May Shofiah (2022) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank bjb, menyebutkan bahwa hasil penelitiannya menunjukkan terdapat hubungan yang positif signifikan antara kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan pengguna (nasabah). Lebih lanjut Iswandi (2022) hasil penelitiannya dalam judul kualitas layanan mobile banking dalam tinjauan hukum positif dan hukum islam menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BJB syariah KCP Patrol Indramayu. Dari hasil penelitian ini mendorong bank BJB syariah KCP Patrol Indramayu khususnya pimpinan bank BJB syariah kcp. Patrol untuk meningkatkan kualitas layanan mobile banking untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah mengingat tuntutan persaingan yang sudah semakin tinggi dan perubahan mind set pegawai dalam melayani nasabah.

Wulandari (2017) dalam penelitiannya pada pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen asuransi jiwa, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Siregar (2021) dalam penelitiannya pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang, mengemukakan hasil bahwa antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang. Kemudian Syariffudin (2021) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kepercayaan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada mobile banking di era pandemik Covid-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar), hasil

penelitiannya menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan nasabah paling banyak dipengaruhi oleh dari segi fasilitas mobile banking karena memudahkan akses jalan untuk bertransaksi. Untuk itu layanan mobile banking menjadi daya tarik yang lebih besar kepada nasabah melakukan transaksi di era pandemik covid-19.

Dari latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Survei Pada Nasabah Produk Simpanan Pengguna *M-Banking* BJB Syariah KCP Arjawinangun)”**.





## B. Perumusan Masalah

### 1. Identifikasi Masalah

1. Nasabah masih banyak yang belum menggunakan *mobile banking*, hal tersebut dapat dilihat dari hasil persentase bahwa 58% nasabah mengaku belum menggunakan *m-banking*.
2. Nasabah yang enggan menggunakan *m-banking* karena masalah kepercayaan dan adanya kasus *phising*.
3. Beberapa nasabah yang mengeluh mengenai transaksi yang dilakukan di *m-banking* BJB tidak terkirim atau gagal transaksi dan tentunya dilihat dari ulasan pada aplikasi *m-banking* BJB Syariah *mobile* masalah, hal tersebut membuat nasabah tidak nyaman dengan kualitas layanan *m-banking* tersebut, selain itu nasabah juga mendapati kendala antara lain gagal registrasi dalam mengakses *m-banking*.

### 2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan pada pembatasan masalah di atas, timbul beberapa pertanyaan yang merupakan rumusan pokok permasalahan penelitian, yakni :

1. Peneliti hanya melakukan penelitian dengan menggunakan variabel independen kepercayaan nasabah dan kualitas layanan elektronik (*e-servqual*) *mobile banking*.
2. Peneliti hanya melakukan penelitian dengan menggunakan variabel dependen kepuasan nasabah.
3. Penelitian ini menggunakan objek penelitian yaitu nasabah BJB Syariah KCP Arjawinangun.

### 3. Rumusan Masalah

1. Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah kualitas layanan elektronik (*e-servqual*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah?

3. Apakah kepercayaan nasabah dan kualitas layanan elektronik *mobile banking (e-servqual)* secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan elektronik *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui apakah kepercayaan nasabah dan kualitas layanan elektronik *mobile banking (e-servqual)* berpengaruh signifikan dan positif secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah.

### 2. Kegunaan Penelitian

#### 1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat menambah, memperkuat serta dapat melengkapi teori-teori mengenai Pemanfaatan Teknologi Lembaga Keuangan Syariah, khususnya bergerak pada perusahaan di bidang jasa keuangan.

#### 2. Kegunaan Praktis

##### 1) Bagi Perbankan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat dalam menentukan langkah selanjutnya ke arah yang lebih baik, khususnya sebagai bahan evaluasi atas kinerja bank syariah selama ini dalam menghadapi kompetisi dalam dunia perbankan nasional.

##### 2) Bagi Mahasiswa

Media pembelajaran di bidang pemanfaatan teknologi dengan objek yaitu Lembaga Keuangan Syariah sehingga mahasiswa dapat

mengetahui bagaimana nilai dari pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan *m-banking* terhadap Kepuasan Nasabah.

### 3) Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat berguna untuk peneliti yang lain guna untuk menambah wawasan, informasi, dan pengetahuan serta dapat juga dijadikan sebagai referensi ataupun acuan pada peneliti selanjutnya.

## D. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini tersusun dari lima bab, setiap bab yang terkandung penjelasan dan penjabaran secara menyeluruh. Maka terbentuk sistematika penulisan sebagai berikut:

Pada BAB I Pendahuluan. Bab ini berisi mulai dari latar belakang masalah yang menggambarkan secara singkat penelitian ini. Kemudian indentifikasi masalah, pembatasan masalah, dan rumusan masalah ditambah dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, kegunaan penulisan penelitian yang berisi harapan penulis pada penelitian ini. Sedangkan pada sistematika penulisan berisi tentang penjabaran secara singkat penjabaran atau urutan penulisan penelitian.

Pada BAB II Tinjauan Pustaka. Bab ini berisi telaah pustaka dan ringkasan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Selanjutnya, ada penelitian terdahulu, kerangka berpikir yang menggambarkan konsep sebagai landasan dalam menganalisis. Dari kerangka berpikir maka timbul hipotesis atau dugaan sementara dari rumusan masalah penelitian ini.

Pada BAB III Metode Penelitian. Dalam bab ini menjelaskan jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, waktu penelitian yang akan dilaksanakan, teknik pengumpulan data penelitian, skala pengukuran, definisi dan konsep operasional, instrumen penelitian, uji instrumen penelitian, dan alat yang digunakan untuk menganalisis data hasil penelitian.

Pada BAB IV Analisis Data. Bab ini berisi deskripsi objek penelitian, hasil penelitian, dan analisis data dengan uji instrumen penelitian, uji statistika, uji asumsi klasik dan uji analisis jalur.

Pada BAB V Penutup. Bagian akhir dari penelitian mengkaji tentang kesimpulan dari keseluruhan penelitian dan saran tentang hasil penelitian yang diberikan kepada pihak-pihak terkait tentang hasil penelitian yang dilakukan.

