

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada era modern ini manusia tidak bisa lepas dari transaksi, yang tentunya harus melibatkan penggunaan uang sebagai alat pembayaran dan bertemunya antara kedua belah pihak secara langsung. Tetapi pada saat sekarang sangat berbeda dengan dahulu. Sekarang manusia dapat menggunakan banyak layanan yang sudah disediakan oleh berbagai instansi perbankan dengan tujuan untuk mempermudah nasabahnya melakukan transaksi. Pada saat ini kecanggihan teknologi telah hadir, termasuk berbagai macam transaksi bisa dilakukan secara elektronik dengan tidak membutuhkan kedua belah pihak harus bertemu secara langsung (Nurdin, 2020).

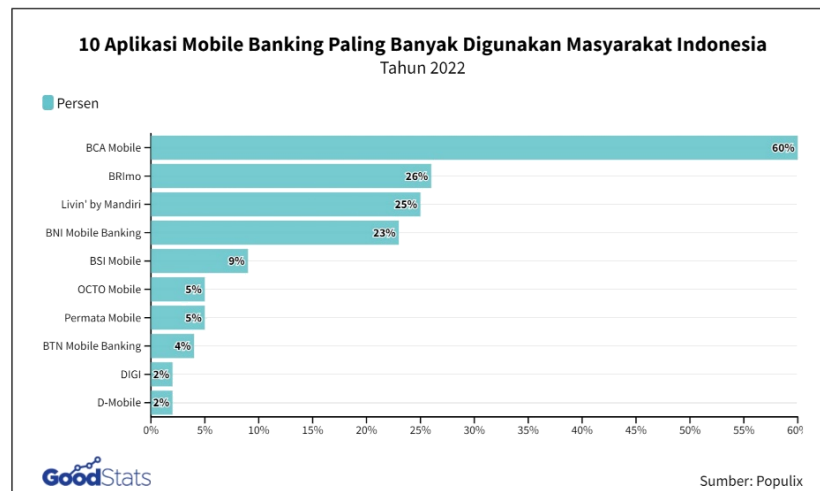
Dengan semakin canggihnya sistem teknologi informasi dan komunikasi, masyarakat Indonesia memperoleh keuntungan. Namun perkembangan teknologi ini juga telah mengubah pola kehidupan masyarakat, karena sekarang semua urusan dapat dilakukan melalui internet. Antusiasme masyarakat dalam penggunaan internet juga menimbulkan tingginya penggunaan *smartphone*. Semakin majunya teknologi digital berdampak memberikan efektivitas dalam melakukan aktivitasnya, salah satunya seperti pembayaran saat bertransaksi menggunakan *smartphone*. Dalam hal ini instansi perbankan memulai mencari cara dan merancang ide dalam memperluas serta memberi akses jaringan berupa pelayanan nasabah berbentuk layanan *fintech* (Nurdin, 2020).

*Fintech*, singkatan dari *financial technology* adalah salah satu perkembangan terbaru dalam industri keuangan Indonesia. *Fintech* dibuat untuk mengurangi transaksi tatap muka dan penggunaan uang tunai, sehingga transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Dengan pertumbuhan *fintech*, pasar global berubah dengan sangat cepat. Ini menyebabkan persaingan yang semakin ketat di sektor penyedia layanan keuangan, baik perbankan maupun non-bank (Ahmad, Z, A. 2023). Dengan perkembangan industri elektronik ini, perbankan menawarkan layanan *fintech* berupa teknologi *Mobile Banking*, inovasi terbaru dalam e-banking yang dapat diakses secara nirkabel dan memiliki keunggulan yang efektif (Muthalib & Hasan. 2023).

Layanan perbankan *Mobile* kini menjadi trend yang sangat terkenal karena memberikan kemudahan bagi para nasabah bank. Penggunaan perbankan *Mobile* menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital di bidang perbankan merupakan inovasi perbankan yang membutuhkan garansi untuk memberikan kemudahan nasabah untuk melakukan transaksi dari jarak jauh. Fenomena ini menunjukkan bahwa layanan perbankan jarak jauh yang menggunakan *Mobile Banking* telah muncul. Saat ini bank tidak hanya berlomba-lomba untuk memberikan layanan *Mobile Banking* terbaik, tetapi juga mempertimbangkan seberapa puas pelanggan dengan layanan tersebut (Al Aziz & Niken, 2022).

Ekonomi syariah Indonesia semakin berkembang dengan pesat. Masyarakat Indonesia sendiri, yang sebagian besar beragama Islam, tidak mengikuti hukum Islam. Dalam praktik ekonomi Islam, tindakan ekonomi yang mengandung riba diharamkan. Akibatnya, ekonomi syariah di Indonesia diperhatikan secara konsisten mengalami peningkatan. Industri perbankan syariah Indonesia telah berkembang dengan kecepatan yang mengembirakan. Pangsa pasar bank syariah di industri perbankan telah mencapai 6,01% selama 28 tahun terakhir, atau Rp. 513 triliun, menurut pengamatan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Hal ini menunjukkan bahwa bank syariah masih memiliki peluang untuk memperluas pangsa pasarnya di masa depan (Isti, 2022).

Beberapa tahun belakangan ini di Indonesia, pemerintah memandang peningkatan produk dan layanan berbasis syariah sebagai momen penting dalam tonggak perekonomian syariah di Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah berharap dapat menggabungkan tiga bank syariah utama yang berada di bawah naungan kementerian BUMN, PT Bank Syariah Mandiri Tbk, PT BNI Syariah Tbk, dan PT BRI Syariah, menjadi PT Bank Syariah Indonesia atau BSI. Presiden Joko Widodo meresmikan BSI pada 1 Februari 2021, berdirinya BSI diharapkan memberikan dukungan kepada perekonomian oleh pemerintah. BSI akan menjadi representasi wajah syariah yang modern, universal, dan bermanfaat bagi masyarakat Indonesia (Khusnul, W. 2022).



*Sumber: goodstats.id*

**Gambar 2.1 Aplikasi *Mobile Banking* Paling Banyak Digunakan Masyarakat Di Indonesia Tahun 2022**

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Populix diketahui bahwa pengguna *BSI Mobile* masih menduduki peringkat ke 5 sebesar 9% yang mengartikan bahwa masyarakat belum menjadikan *BSI Mobile* sebagai pilihan utama, sedangkan pada kenyataannya *BSI Mobile* merupakan hasil penggabungan dari 3 bank syariah swasta yang dimiliki BUMN dan telah menyediakan berbagai macam fitur (Niken, 2023).

Hingga kuartal III/2023, PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) memiliki 5,90 juta pengguna *BSI Mobile*. Achmad Syafii, direktur IT BSI, mengatakan bahwa masyarakat semakin menggunakan teknologi digital. Layanan bank *Mobile BSI Mobile* terus menunjukkan keuntungan bagi pengguna dan bisnis. Hingga September 2023, 266,29 juta transaksi atau 97% dari total transaksi dilakukan melalui *e-channel*, dan 3% sisanya masih menggunakan layanan teller. Hal ini mendorong peningkatan pengguna layanan digital perusahaan. Jumlah transaksi mencapai Rp. 338,22 Triliun (yoy) hingga September 2023 karena munculnya pengguna *Mobile Banking* (bankbsi.co.id, 2023).

Kepuasan nasabah adalah faktor terpenting untuk kesuksesan sebuah bisnis. Salah satu cara untuk memberikan kesan positif terhadap produk dan layanan bank adalah dengan memberikan pelayanan yang baik, pelanggan akan merasa dihargai dan hak-haknya tidak diabaikan. Menurut Barlow dalam

Raharso, dari sudut pandang ini, keluhan konsumen merupakan keuntungan, bukan ancaman. Salah satu faktor terpenting lainnya dalam penjualan produk perusahaan adalah kepuasan pelanggan, yang berkaitan dengan harapan pelanggan bahwa mereka akan bertemu dengan bank yang aman, nyaman, dan mudah untuk melakukan transaksi (Pangestu, 2022).

Efektifitas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kemudahan penggunaan mencakup pembayaran digital dan metode perbankan, yang digunakan kebanyakan orang setiap hari. Nasabah membutuhkan *Mobile Banking* untuk mempermudah aktivitasnya, jika *Mobile Banking* dapat memberikan kemudahan tersebut maka akan meningkatkan kepuasan nasabah (Feby, 2022). Kemudahan dalam *Mobile Banking* juga mengenai upaya dalam mempersingkat waktu dan juga jangkauan dari nasabah. Kepuasan nasabah akan terbentuk melalui penggunaan teknologi informasi yang dapat meminimalkan waktu transaksi dan dapat dilakukan dimanapun nasabah berada (Badaruddin & Risma, 2021).

Fitur layanan merupakan komponen yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Menurut penulis Pranidana Ainscough dan Luckett, kemampuan untuk berinteraksi dengan pelanggan melalui fitur merupakan kriteria penting dalam layanan internet banking (Isti, 2022)). Fitur layanan merupakan suatu hal yang dapat dipertimbangkan pula oleh bagi seseorang jika menggunakan suatu produk. Seseorang akan selalu menyelaraskan fitur yang ada pada produk dengan taksiran yang ditawarkan. (Sitti dkk., 2022).

Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui *Mobile Banking*. Keamanan data merupakan hal yang penting diperhatikan dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*. Dalam transaksi online, risiko hilangnya kerahasiaan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan (Wahyu, 2020).

Hasil penelitian (Feby, 2022) dan (Ari, 2022) menunjukkan bahwa efektivitas menjadi pokok utama yang menunjukkan keberhasilan perusahaan

dalam menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Evaluasi efektivitas penggunaan *Mobile Banking* untuk menentukan manfaat dan tujuan yang terealisasi dari penggunaan *Mobile Banking*. Kemudahan dalam *Mobile Banking* juga mengenai upaya dalam mempersingkat waktu dan juga jangkauan dari nasabah. Kemudahan penggunaan *Mobile Banking* menunjukkan seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi akan membuat seseorang percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka ia akan menggunakannya. Kemudahan penggunaan akan membuat nasabah merasa puas dengan aplikasi BSI *Mobile*. Hal tersebut dibuktikan dengan *Mobile Banking* mudah dipelajari, dalam penggunaannya tidak membutuhkan banyak usaha, *Mobile Banking* mudah pengoperasiannya, sistem *Mobile Banking* simpel dan fleksibel.

Hasil penelitian (Isti, 2022) dan (Elsandro, 2021) menunjukkan bahwa dalam salah satu produk digital dari Bank Syariah Indonesia yaitu BSI *Mobile* memiliki keunggulan dan ciri khas fitur yang membedakan dengan *Mobile Banking* dari perbankan konvensional, ciri khas tersebut terletak adanya fitur berbagi-ziswaf yang dimana fitur tersebut memudahkan seseorang untuk bersedekah, infaq, wakaf, dan zakat kapan saja dan dimana saja, selain itu dalam BSI *Mobile* juga dilengkapi dengan kalkulator zakat profesi, zakat perdagangan, zakat emas, zakat tabungan, dan zakat maal yang memudahkan nasabah untuk menghitung atau mengetahui berapa besar zakat yang harus dibayarkan.

Hasil penelitian (Wahyu, 2020) dan (Nila, 2021) menunjukkan bahwa keamanan adalah masalah penting bagi pelanggan untuk transaksi virtual. Namun dalam praktiknya tidak hanya informasi tetapi juga masalah moneter yang erat kaitannya dengan keamanan karena penipuan dan peretasan. Dalam sebuah sistem informasi keamanan merupakan hal penting, akan tetapi persoalan mengenai keamanan sistem perusahaan menjadi masalah besar, khususnya pada perbankan. Semakin tinggi persepsi keamanan konsumen, semakin sedikit risiko penggunaan yang mereka rasakan dan, oleh karena itu, lebih bersedia untuk mengadopsi teknologi.

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indramayu Sudirman adalah salah satu dari 3 cabang BSI yang ada di kabupaten Indramayu. Beralamat di Jalan Jendral Sudirman Nomor. 176 Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu. Dengan lokasi yang letaknya strategis yang berada di pusat kota sehingga mudah dijangkau masyarakat menjadikan salah satu alternatif masyarakat yang berada di sekitar lokasi untuk melakukan transaksi di BSI KCP Indramayu Sudirman. Adapun jumlah nasabah pengguna BSI *Mobile* per november 2023 adalah 6,294 nasabah.

Layanan BSI *Mobile* mempunyai berbagai manfaat keunggulan yang membantu kita mengatur keuangan kita dengan lebih mudah. Namun nasabah BSI KCP Indramayu Sudirman juga belum sepenuhnya memanfaatkan kemudahan dalam layanan *Mobile Banking*. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti nasabah masih belum sepenuhnya mengetahui keberadaan *Mobile Banking*, masih minimnya pemahaman dalam menggunakan layanan berbasis digital, faktanya masih banyak orang yang memilih untuk mengantre di ATM atau bank fisik, proses kode aktivasi layanan BSI *Mobile* tidak terkirim ke smartphone yang menyebabkan nasabah tidak dapat mengaktifkan aplikasi BSI *Mobile* yang disediakan oleh pihak bank, sewaktu-waktu jaringan tidak berfungsi yang menyebabkan pengguna tidak bisa mengaksesnya dan banyak komplain yang disampaikan oleh pengguna tentang aplikasi BSI *Mobile* melalui akun sosial media Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dijelaskan di atas yang menyatakan bahwa selain adanya faktor-faktor keunggulan seperti efektivitas, fitur layanan dan keamanan yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*, masih juga terdapat adanya permasalahan untuk menggunakannya. Oleh karena itu penulis memutuskan untuk mengukur variabel di atas dengan melakukan penelitian yang berjudul ***“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Pada BSI KCP Indramayu Sudirman”***.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka permasalahan yang didapat adalah Banyak komplain yang disampaikan oleh pengguna tentang aplikasi *Mobile Banking* BSI melalui akun sosial media Bank Syariah Indonesia, Meskipun jumlah pengguna *Mobile Banking* BSI terus meningkat, masih ada beberapa keluhan dari nasabah Bank Syariah Indonesia, Kualitas layanan dalam mengoperasikan *Mobile Banking* pada nasabah masih terdapat beberapa kendala seperti *error*, *maintenance* dan kesulitan dalam melakukan aktivasi BSI *Mobile*, Terdapat banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking* seperti faktor Efektivitas, faktor fitur layanan dan faktor keamanan, kepuasan nasabah adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor efektivitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking* pada BSI KCP Indramayu Sudirman.
2. Apakah faktor fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking* pada BSI KCP Indramayu Sudirman.
3. Apakah faktor keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking* pada BSI KCP Indramayu Sudirman.
4. Apakah faktor efektivitas, fitur layanan, dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking* pada BSI KCP Indramayu Sudirman.

### C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis apakah faktor efektivitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking* pada BSI KCP Indramayu Sudirman.
2. Menganalisis apakah faktor fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking* pada BSI KCP Indramayu Sudirman.
3. Menganalisis apakah faktor keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking* pada BSI KCP Indramayu Sudirman.
4. Menganalisis apakah faktor efektivitas, fitur layanan, dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking* pada BSI KCP Indramayu Sudirman.

### D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Diharapkan penelitian ini akan menjadi sumber informasi dan referensi bagi mereka yang melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking*.
2. Bagi Mahasiswa, dapat meningkatkan dan memperluas pengetahuan perbankan, terutama dalam layanan *Mobile Banking*.
3. Bagi Institut Agama Islam Syekh Nurjati Cirebon, dapat dimanfaatkan sebagai referensi untuk penelitian dan sumber ide penelitian baru tentang ekonomi Islam, terutama bagi jurusan perbankan syariah.
4. Bagi BSI KCP Indramayu Sudirman, penelitian ini dapat diharapkan dapat memberikan masukan dalam menentukan strategi maupun hal-hal yang mendukung bank kearah kemajuan, terkhusus dalam penggunaan aplikasi *BSI Mobile*.



## E. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan pembahasan yang sistematis, maka peneliti perlu menuliskan sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun lebih jelasnya sebagaimana yang ada di bawah ini:

**BAB I PENDAHULUAN.** Bab ini menjelaskan latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA.** Pada bab ini akan diuraikan landasan teori terkait dengan variabel penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN.** Pada bab ini akan dijelaskan mengenai jenis penelitian, waktu, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis yang akan digunakan.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.** Pada bab ini berisi pemaparan terhadap gambaran umum dan hasil penelitian yang diuraikan berdasarkan teknik analisis data yang dipakai.

**BAB V PENUTUP.** Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari analisis dan temuan hasil penelitian.

