

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada perkembangan dunia perbankan saat ini bergerak sangat cepat disertai dengan banyaknya tantangan yang semakin luas dan kompleks, sehingga perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan tanggung jawab dalam melayani nasabah. Bank merupakan lembaga keuangan yang bergerak di bidang pelayanan jasa, yang dimana harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya untuk dapat menghadapi persaingan yang semakin hari semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat apalagi dengan adanya teknologi yang dimana perbankan harus melayani nasabah dengan cepat dan tepat dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah-nasabah potensial. Untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya maka perbankan perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Dalam mempertahankan citra tersebut dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan ketertiban keamanan. Dan juga dalam meningkatkan citra perbankan maka perlu menyiapkan karyawan yang dapat menangani kebutuhan nasabahnya. (Mukrimaa et al., 2016)

Semakin meningkatnya tingkat persaingan antar bank, maka semakin berlomba-lomba untuk menarik simpati nasabah baik dari kuantitasnya maupun kualitasnya. Secara kuantitas diartikan jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas diartikan nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif dan mampu memberikan laba bagi bank. Kualitas layanan dalam perusahaan jasa sangat penting, karena nasabah tidak hanya menilai dari hasil jasa saja, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut. Sehingga perusahaan harus berusaha mengetahui yang nasabah harapkan dari produk dan jasa yang dihasilkan. Harapan nasabah tersebut dapat diidentifikasi secara tepat apabila perusahaan memahami persepsi nasabah terhadap kepuasan. (Sheila Maria, 2022)

Pada era globalisasi saat ini dimana perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju diberbagai belahan dunia yang telah membawa perubahan besar terhadap sektor kehidupan masyarakat. Adapun sektor yang mengalami perubahan akibat dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yaitu pada sektor perekonomian, budaya, sosial, pertahanan dan keamanan dan juga pendidikan. Pada perkembangan teknologi mempengaruhi perkembangan pada dunia bisnis, hal tersebut dilihat dari adanya produk *e-bussines*. Oleh karena itu teknologi informasi di era sekarang begitu penting dalam dunia bisnis. Tidak terkecuali pada sektor perbankan diseluruh dunia yang mulai merasakan dampak dari *e-bussines* ini. Berbagai cara yang dilakukan oleh bank dalam memanfaatkan dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi ini dalam meningkatkan layanan dengan cara memberikan diferensiasi produk dan kualitas layanan yang baik sehingga dapat memposisikan diri sebagai bank yang mempunyai nilai lebih dibandingkan para pesaingnya. Bank mengembangkan layanan tidak hanya dengan slogan layanan yang aman dan terpercaya saja namun juga dapat memberikan layanan yang mengikuti perkembangan searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup. (Patricia, 2018)

We Are Social mencatat jumlah pengguna internet di Indonesia semakin bertambah. Pada tahun 2018 dengan jumlah 172 juta pengguna, pada tahun 2019 dengan jumlah 174 juta pengguna, pada tahun 2020 dengan jumlah 200 juta pengguna, pada tahun 2021 dengan jumlah 201 juta pengguna, pada tahun 2022 dengan jumlah 202 pengguna dan pada tahun 2023 dengan jumlah 213 pengguna dihitung berdasarkan dari per januari. Jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 213 juta pada Januari 2023. Jumlah ini setara 77% dari total populasi Indonesia yang sebanyak 276,4 juta orang pada awal tahun ini. Jumlah pengguna internet di Tanah Air naik 5,44% dibandingkan tahun sebelumnya (*year-on-year/yoy*). Pada Januari 2022, jumlah pengguna internet di Indonesia baru sebanyak 202 juta orang. Dari hal tersebut bisa menjadi peluang bagi perbankan untuk mengembangkan produknya menjadi *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan sebuah perubahan *digital* untuk pendorong utama penerimaan secara cepat pada

smartphone, dimana kemampuan yang ditawarkan dapat memberikan pelayanan yang efisien, kapanpun dan dimanapun. Sehingga *mobile banking* ini diharapkan dapat memberikan layanan perbankan yang memberikan kemudahan dan keamanan bagi nasabah.

Di Indonesia sendiri terus mengalami peningkatan dalam penggunaan *mobile banking*. *Mobile banking* menjadi salah satu jasa pelayanan perbankan yang disediakan oleh bank termasuk bank syariah agar nasabah dapat bertransaksi setiap saat, tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menggunakan teknologi terkini, layanan ini berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan. *Mobile banking* ini bertujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan memenuhi keinginan pasar. Ada beberapa layanan yang digunakan nasabah dalam *mobile banking* antara lain untuk mengirim uang (transfer) antar rekening bank, untuk membayar tagihan telepon rumah, angsuran kredit rumah, listrik, mobil, motor, atau pinjaman apapun setiap bulan atau asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi non-finansial lainnya. Bank menyediakan layanan *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan nasabah sebagai alternatif untuk memudahkan melakukan transaksi perbankan. Melalui *mobile banking*, nasabah dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan telpon seluler. Transaksi *mobile banking* dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja selama 24 jam tanpa harus datang ke bank atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kecuali transaksi setoran dan tarik tunai. (Adelia, 2019)

Sebanyak 47,8% responden yang mentransfer pembayaran melalui via internet atau *mobile banking*. Hal ini didukung oleh data Bank Indonesia (BI), sepanjang bulan April 2023 nilai transaksi digital banking di dalam negeri mencapai Rp4.264,8 triliun atau hampir mencapai Rp4,3 kuadriliun. (Ahdiat, 2023) Nilai itu mencakup dari berbagai transaksi digital banking atau perbankan digital yang sesuai klasifikasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yaitu internet *banking*, SMS/*mobile banking*, dan *phone banking*. Mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POJK.03/2018

bahwasannya layanan perbankan digital merupakan layanan perbankan melalui media elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah. Hal ini dapat terjadi dikarenakan penggunaan *mobile banking* dengan sistem transaksi non tunai yang mudah dalam penggunaannya dengan menggunakan ponsel pintar yang terhubung dengan koneksi internet mempermudah para pengguna dalam melakukan transaksi. Dengan kemudahan dan manfaat yang didapat lainnya yang diperoleh pengguna, hal ini menunjukkan bahwa bertransaksi melalui *mobile banking* justru bisa membuat penggunaannya lebih konsumtif terutama konsumen muda yang tidak familiar dengan penggunaan *gadget*.

Berdasarkan tinjauannya bahwa pada saat ini kualitas layanan harus dikembangkan dengan bantuan teknologi informasi untuk tercapainya kesuksesan perusahaan atau perbankan. Dibandingkan dengan layanan perbankan *online* lainnya, perkembangan *mobile banking* atau disingkat *m-banking* terbilang paling cepat berkembang. Dengan adanya kecanggihan teknologi pada saat ini, semua transaksi dapat dilakukan dengan menggunakan media elektronik tanpa harus melibatkan kontak fisik. Dengan kemudahan transaksi *mobile banking*, hal ini dibarengi dengan meningkatnya permintaan akan kemudahan untuk memperoleh informasi rekening dan untuk kemudahan penggunaan, seperti pengiriman uang dan pembayaran tagihan. *Mobile banking* ini adalah inovasi terbaru dari layanan digital sebelumnya yaitu *SMS banking*.(Gusmar & Maulina, 2023)

Bank BJB Syariah adalah salah satu bank yang telah menggunakan layanan *Mobile Banking* yang dinamakan *Mobile Maslahah*. Bank BJB Syariah meluncurkan layanan ini dengan tujuan agar terpenuhinya kebutuhan nasabah dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi berbasis digital. *Mobile Maslahah* ini merupakan layanan transaksi elektronik yang dapat digunakan dalam berbagai transaksi perbankan di Bank BJB Syariah dan juga merupakan produk unggulan dari Bank BJB Syariah. Bank BJB Syariah ini selalu berusaha untuk memudahkan pelayanan bagi para nasabahnya terutama dalam hal transaksi. Dengan demikian teknologi informasi ini sangat berperan penting dalam menunjang transaksi perbankan syariah, terutama pada Bank

BJB Syariah. Pada *mobile masalah* ini juga tidak hanya untuk transfer saja namun juga banyak fitur lainnya seperti pembayaran PLN, belanja online, pembelian pulsa dan paket data, pembelian tiket, pembayaran TV langganan dan sebagainya. Disana juga pembukaan rekening dari berbagai macam fitur yang disediakan seperti zizwaf, pembuatan rekening haji, rekening simpanan pelajar (Simpel), gadai emas dan berbagai fitur lainnya. Dari aplikasi *mobile masalah* ini saat register akan diarahkan untuk tujuan apa pembuatan rekeningnya apakah untuk investasi, pendidikan, bisnis ataupun transaksi. (Widiyanto & Iswandi, 2022)

Permasalahan mengenai fitur *mobile masalah* banyak dirasakan oleh penggunanya. Pertama, fitur *mobile masalah* tidak menerima kode OTP. Hal tersebut bisa menyebabkan pengguna *mobile masalah* tidak dapat *log in* pada aplikasi tersebut. Keterhambatan akses *mobile masalah* disebabkan oleh sistem *mobile masalah*. Pengaksesan *mobile masalah* mengalami kesulitan *log in* yang mengharuskan pengguna perlu ke bank. Hal ini menyebabkan penurunan penggunaan *mobile masalah* karena mengalami kesulitan akses.

Kedua, fitur *mobile masalah* tidak ditemukan info data nasabah saat register maupun saat transaksi. Hal tersebut bisa menyebabkan pengguna *mobile masalah* tidak dapat mendaftar dan bertransaksi. Sehingga keterhambatan tersebut dapat mengurangi penggunaan *mobile masalah* pada nasabah.

Ketiga, fitur *mobile masalah* pada user IOS terdapat kendala *white blank* pada saat register. Hal ini sering terjadi pada pengguna IOS sehingga jikalau bank BJB tidak memperbaikinya maka akan berkurangnya penggunaan *mobile masalah*.

Adapun permasalahan lainnya yang terjadi pada nasabah Bank BJB Syariah bahwa pernah menerima SMS palsu yang menanyakan detail akun *mobile masalah* dari seorang hacker yang menyamar sebagai institusi keuangan sehingga uangnya terkuras habis.

Dari keluhan nasabah diatas maka pada bank BJB Syariah harus cepat tanggap mengatasi permasalahan tersebut agar dapat bertahan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan ketika perusahaan tersebut menciptakan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu sudah seharusnya pada bank BJB Syariah harus memperhatikan kualitas pelayanan yang terdapat pada *mobile masalah* baik dari biaya transaksi maupun dari kualitas layanan fitur yang terdapat pada aplikasi *mobile masalah*, karena kualitas suatu instansi bank merupakan kunci utama untuk memenangkan persaingan sehingga nasabah tertarik untuk menggunakan *mobile masalah* dan perusahaan harus mampu memfasilitasi ekpetasi para nasabah dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya sehingga dapat menciptakan kualitas layanan yang baik.(Aziz et al., 2020)

Dalam hal ini bank harus meningkatkan penerapan layanan *mobile masalah* agar fungsi layanan perbankan dapat digunakan oleh nasabah dengan sebaik mungkin dan layanan terbaik ditawarkan kepada nasabah. Oleh karena itu, bank BJB Syariah harus memperhatikan hal-hal berikut saat menawarkan jasa: 1) keamanan, karena aplikasi yang aman dapat melindungi kerahasiaan data pribadi dan juga data transaksi nasabah dapat terjaga. 2) kemudahan, dimana layanan yang diberikan dapat memudahkan nasabah baik dari fitur fitur menu yang diberikan dan juga kemudahan bertransaksi. 3) kecepatan, dimana kecepatan ini sangat dibutuhkan agar tidak memakan waktu nasabah dan juga dapat dilakukan dimanajuga tanpa ada halangan.(Gusmar & Maulina, 2023)

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, penggunaan layanan *mobile masalah* tidak semulus dengan apa yang diharapkan. Maka dengan ini peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai pengaruh layanan *mobile masalah* terhadap kepuasan nasabah karena sangat penting sekali untuk mengetahui sejauh mana persepsi nasabah terhadap layanan *mobile masalah* dan apakah dengan adanya layanan ini akan mendatangkan keuntungan bagi nasabah. Maka dari itu peneliti menuangkannya dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Keamanan, Kemudahan, dan Kecepatan Pada Sistem Mobile Masalah Terhadap Kepuasan Nasabah**

Bank BJB Syariah (Studi Kasus Nasabah Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.”.

B. Perumusan Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Nasabah cenderung sering melakukan transaksi digital melalui *mobile banking*.
2. Kendala yang terjadi mengenai fitur *mobile masalah* banyak dirasakan oleh penggunanya, seperti gagal saat melakukan registrasi, gagal saat *log in* dan juga *white blank* pada aplikasi yang dapat dilihat dari ulasan pada aplikasi *mobile masalah*.
3. *Mobile masalah* rentan mengalami penipuan yaitu dihubungi oleh hacker yang menyamar sebagai institusi keuangan untuk menanyakan data nasabah.

2. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian tidak keluar batas permasalahan utama yang sebenarnya. Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi hanya melihat pengaruh layanan yang meliputi keamanan, kemudahan, dan kecepatan pada sistem *mobile masalah* terhadap kepuasan nasabah pada bank BJB Syariah cabang Cirebon.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti mencoba untuk meneliti mengenai:

1. Apakah Layanan Keamanan Pada Sistem *Mobile Masalah* Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah?
2. Apakah Layanan Kemudahan Pada Sistem *Mobile Masalah* Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah?
3. Apakah Layanan Kecepatan Pada Sistem *Mobile Masalah* Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah?

4. Apakah Layanan Keamanan, Kemudahan, dan Kecepatan Pada Sistem *Mobile Masalah* Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada hakikatnya merupakan sesuatu yang hendak dicapai dan yang dapat memberikan arah terhadap kegiatan pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Menganalisis Pengaruh Layanan Keamanan Pada Sistem *Mobile Masalah* Terhadap Kepuasan Nasabah
2. Untuk Menganalisis Pengaruh Layanan Kemudahan Pada Sistem *Mobile Masalah* Terhadap Kepuasan Nasabah.
3. Untuk Menganalisis Pengaruh Layanan Kecepatan Pada Sistem *Mobile Masalah* Terhadap Kepuasan Nasabah.
4. Untuk Menganalisis Pengaruh Layanan Keamanan, Kemudahan, dan Kecepatan Pada Sistem *Mobile Masalah* Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, bukan hanya bagi penulis melainkan juga bagi pembaca. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah khazanah ilmu baik bagi penulis maupun para pembaca, serta mampu menjadi bahan kajian lebih lanjut bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian terkait variabel yang serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak akademis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang perbankan syariah.

- b. Bagi para penyedia layanan transaksi khususnya bank BJB syariah

Hasil penelitian diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan maupun fasilitas *mobile masalah* guna dapat memenuhi preferensi kebutuhan para nasabahnya.

c. Bagi pengguna *mobile* masalah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan sekaligus masukan untuk meminimalisir ketika menggunakan *mobile masalah*.

d. Bagi pembaca dan peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk menambah referensi yang ingin melakukan penelitian yang kaitannya dengan kualitas layanan penggunaan *mobile masalah* pada penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan

Penulis perlu menyusun sistematika penulisan sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN : Dalam bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI : Dalam bab ini menguraikan tentang Landasan Teori dan Konsep, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN : Dalam bab ini menguraikan tentang Tempat dan Waktu Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Metode Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN : Dalam bab ini menguraikan tentang Kondisi Objektif Penelitian, Hasil Penelitian, dan Pembahasan Penelitian.

BAB V PENUTUP : Dalam bab ini menguraikan tentang Kesimpulan dan Saran dari Penulis dalam pelaksanaan penelitian tersebut.