

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini memberikan dampak yang signifikan terhadap banyak aspek kehidupan, termasuk penggunaan Internet. Internet menjadi semakin populer sebagai media komunikasi dan informasi. Teknologi berperan dalam kebutuhan penting dalam operasional bisnis, baik di bidang teknologi informasi maupun komunikasi. Dari Internet hingga sistem telepon, aliran inovasi terus berkembang dan berpotensi memberikan dampak pada dunia bisnis. Teknologi memiliki kekuatan untuk mengubah hubungan bisnis dan pelanggan (May & Nurmaini, 2022).

Salah satu layanan perbankan yang disediakan oleh bank khususnya Bank Syariah adalah mobile banking. Hal ini memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi kapan saja tanpa mengunjungi bank terkait secara fisik. Layanan keuangan yang dikenal dengan Mobile Banking ini menggunakan teknologi seluler canggih untuk menyederhanakan transaksi Banking Anda. Mobile banking bertujuan untuk meningkatkan standar layanan pelanggan, memenuhi ekspektasi pasar dan membuat transaksi lebih nyaman bagi pelanggan. Transfer dana antar rekening bank, cicilan bulanan untuk mobil, sepeda, rumah, telepon, listrik, hipotek, dan asuransi jiwa dan mobil hanyalah beberapa layanan yang tersedia melalui *Mobile Banking* (Yudin, 2021).

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan Syariah. Bank Syariah beroperasi tidak berdasarkan bunga, sebagaimana yang lazim dilakukan oleh bank konvensional, karena bunga mengandung unsur riba yang jelas-jelas dilarang dalam Al Quran.

Kualitas layanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang nasabah. Nasabah tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut. Perusahaan harus berusaha mengetahui apa yang diharapkan nasabah dari produk dan jasa yang dihasilkan. Harapan nasabah dapat diidentifikasi secara tepat apabila perusahaan mengerti persepsi nasabah terhadap kepuasan. Layanan perbankan berbasis digital yang cukup sering digunakan adalah mobile banking yaitu sebanyak 3,1% setelah ATM, hal ini diperkuat oleh data dari Bank Indonesia terkait pertumbuhan volume transaksi digital banking yang meningkat sebanyak 13,91% year on year menjadi Rp. 2774.5 Triliun (Sitanggang, 2021).

Mobile banking merupakan layanan yang disediakan oleh Lembaga Perbankan yang memfasilitasi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan dari jarak jauh melalui perangkat seluler seperti smartphone (Nur, Ratno & Warno, 2019). Selain itu mobile banking juga memiliki kendala yaitu seperti kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking* serta kurangnya fitur-fitur *mobile banking* sehingga, masih banyaknya nasabah yang menyukai transaksi secara manual dan mengantri. Karena pelayanan tidak sesuai dengan harapan nasabah atau tidak sesuai dengan ekspektasi. Tolak ukur keberhasilan suatu bank, salah satunya bergantung pada kepuasan nasabah. BSI menawarkan layanan berbasis syariah yang tidak bertentangan dengan hukum islam dan menghindarkan kekhawatiran masyarakat muslim mengenai bank dan riba. BSI memunculkan *Mobile Banking* BSI yang dikenal dengan sebutan *BSI Mobile* yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Kemunculan *Mobile Banking* hendaknya berdampak positif bagi kemudahan nasabah dan bank BSI.

Pada tahun 2021 Bank Syariah Indonesia (BSI) secara resmi berdiri dengan di keluarkannya Surat Ororitas Jasa Keuangan Nomor SR-3/PB.1/2021 yang didalamnya berisi perizinan penggabungan PT. BNI Syariah dengan PT. Bank Syariah Mandiri ke dalam PT. BRI Syariah dan

menjadi PT Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank Syariah Indonesia (BSI) ini pada tahun 2022 telah menjadi bank syariah dengan total aset tertinggi yakni 305,72 Triliun (Burhan, 2023). Untuk mendukung pelayanannya secara optimal BSI juga sudah mempunyai lebih dari 1.100 kc dan 200.741 ATM di Indonesia (Mauriza, 2022).

Pada era pesatnya perkembangan teknologi informasi ini BSI juga dituntut untuk melakukan berbagai upaya efisiensi serta kemudahan dalam pelayanannya. Salah satu cara yang dilakukan oleh BSI adalah dengan menghadirkannya *BSI Mobile*. Dengan *BSI Mobile* nasabah dapat melakukan berbagai transaksi, mulai dari cek saldo, mutasi rekening, transfer, pembayaran *e-commerce*, *top up e-wallet*, bahkan pembuatan rekening dan berbagai transaksi lainnya (Mauriza, 2022). *BSI mobile* menjadi salah satu solusi bagi nasabah yang ingin bertransaksi tanpa keluar rumah. Tahun 2022, pengguna *mobile banking* BSI mengalami peningkatan yang signifikan sebesar 39% yaitu menjadi 4,81 juta pengguna. Disamping peningkatan pengguna tentunya jumlah transaksinya juga mengalami peningkatan yaitu sebesar 28,72% menjadi Rp 52,5 triliun dari Rp 39,84 triliun pada tahun sebelumnya (Anam, 2023).

Tabel 1. 1
Pertumbuhan Pengguna mobile banking

Bank	Jumlah User	Transaksi	Pertumbuhan	Nilai Transaksi
BRImo	29,8 juta	2,18 miliar	79,1%	Rp 2.984 triliun
Livin	21,0 juta	2,02 miliar	46%	Rp 2.400 triliun
BNI Mobile	15,6 juta	738 juta	75,3%	Rp 874 triliun
BTN Mobile	593 ribu	~	78%	Rp 2 triliun
BSI Mobile	5,9 juta	266,29 juta	32,8%	Rp 338,22 triliun

sumber : CNBC Indonesia

Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 12 /POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, dimana pengertian digital banking adalah pelayanan bagi perbankan elektronik yang dikembangkan dalam rangka memaksimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani dan memberikan informasi kepada nasabah secara lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dijalankan dengan mandiri sepenuhnya oleh pihak nasabah, dengan memperhatikan aspek berbagai pengamanan (Achmad, 2021). Menurut Philip Kotler kualitas layanan dapat memberikan dampak kepada kepuasan konsumen. Pelayanan nasabah yang berkualitas merupakan salah satu cara menghadapi persaingan serta hal utama yang akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Philip Kotler, 2009).

(Asti & Widhi, 2018) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif penggunaan Digital Banking di BTN Syariah dengan kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizal Munawir dengan hasil penelitian individu peroleh bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan *m-banking* pada Bank BCA cabang Banda Aceh baik dilihat dari variabel keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud adalah memuaskan. Dan diperkuat dengan penelitian yang oleh Tombakan dengan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara simultan maupun parsial kualitas pelayanan dan citra merek memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dengan menyadari pentingnya rasa puas pada nasabah dapat mempercepat tercapainya tujuan perusahaan, Bank Syariah Indonesia sebagai bank syariah terbesar di Indonesia saat ini terus memperkuat ekuitas mereknya. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap merek Bank Syariah Indonesia, untuk dapat merebut pasar bank syariah terkemuka di Indonesia ini semakin gencar dalam meningkatkan pemasaran berbagai macam produk dan layanannya ke nasabah. Bank Syariah Indonesia juga

menyadari bahwa dengan adanya nilai keunikan dari suatu produk dan layanan yang mereka tawarkan penting untuk membangun citra yang baik dalam benak nasabah. Bank Syariah Indonesia memiliki visi yakni menjadi top 10 bank syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu lima tahun. Mengingat nasabah yang merasa puas, akan selalu memberikan komentar yang baik tentang bank dan

Indikator kepuasan nasabah menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono atribut pembentuk kepuasan terdiri dari kesesuaian harapan yang merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan. Untuk mendapatkan kepuasan, upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa perbankan harus berorientasi masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat, mereka ingin mendapatkan hubungan yang baik dengan bank yang nyaman dan mudah melakukan transaksi.

Salah satu masalah yang di hadapi oleh Mobile Banking adalah kurangnya pengetahuan masyarakat akan adanya layanan atau fasilitas yang di berikan oleh Bank yang bernama *Mobile Banking*. Salah satu kegunaan Mobile Banking dalam pembayaran pulsa, top up *shopepay*, pembayaran PDAM, pembayaran listrik dsb melalui Mobile Banking tanpa harus membayar secara langsung ke outlet dan tanpa harus membuang waktu .

Dengan adanya hal ini Bank Syariah Indonesia ikut berperan dalam meningkatkan pelayanannya guna menciptakan kepuasan kepada para nasabahnya. Cara yang diterapkan yaitu dengan menggunakan layanan berbasis teknologi untuk mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi. Salah satunya adalah dengan adanya fitur e-banking seperti BSI Mobile, sms banking, internet banking, ATM dan fitur-fitur teknologi keuangan lainnya. Keberadaan mobile banking sangat membantu dan memudahkan masyarakat yang tinggal di daerah yang minim akan fasilitas perbankan dalam melakukan transaksi, karena dengan hadirnya mobile

banking masyarakat dapat mengakses semua proses perbankan tanpa perlu mengunjungi langsung kantor bank, baik dari melakukan transfer antar bank, dapat melayani nasabah dalam waktu 24 jam termasuk hari libur, sehingga tidak ada aktivitas ekonomi yang menghambat dengan jam kerja lainnya. Hal ini tentu sangat berguna bagi masyarakat Desa Karangampel yang beraktifitas di kantor, pasar dll karena dengan adanya layanan keuangan digital ini transaksi dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun yang mereka inginkan.

Mobile banking ini dapat membantu nasabah dengan mudah, terpercaya, layanan informasi finansial tercepat dan canggih. Jadi bank membuka layanan ini untuk para nasabah yang dimana di era jaman sekarang ini sudah semakin canggih dalam pelayanan secara online. Layanan tersebut ditawarkan kepada para nasabah karena informasi ini sangat penting bagi nasabah dan juga bank itu sendiri sehingga teknologi dan informasi yang digunakan perbankan bertujuan untuk mempermudah baik nasabah maupun pihak bank dalam melakukan pekerjaannya. Layanan yang dikenal dengan istilah *e-banking* yang memungkinkan nasabah untuk mendapatkan informasi dan menyelesaikan berbagai urusan perbankan secara cepat, mudah, dan tanpa batas tempat dan waktu.

Penggunaan internet yang semakin hari semakin meningkat baik digunakan dalam bertransaksi melalui mobile banking dan digunakan untuk menggunakan media sosial lainnya seperti, facebook, instagram, twitter, whatsapp dan lain-lain. Penggunaan internet yang terus meningkat juga dapat mempengaruhi kecepatan dalam menggunakan mobile banking. Melalui akses internet dapat menyebabkan munculnya tindak kejahatan seperti cyber crime, hacking, dan berita bohong atau hoax terhadap pengguna internet, sehingga pemerintah dan lembaga keuangan sulit mengimbangi teknik kejahatan yang dilakukan dengan teknik komputer, khususnya jaringan internet (Listyawati, 2020).

Bank syariah di Indonesia perlu memasukkan umpan balik nasabah untuk menganalisis kinerja layanan nasabah. Kepuasan nasabah sangat

penting karena kegiatan bisnis kita sangat dipengaruhi oleh banyaknya nasabah yang menggunakan jasa kita. Orientasi nasabah berarti bertujuan untuk kepuasan nasabah, dan pada akhirnya untuk menciptakan kepuasan nasabah berdampak positif bagi perbankan.

Dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah mobile banking merupakan salah satu entuk layanan yang disediakan oleh bank untuk memungkinkan nasabah transaksi melalui *smartphone*. Dengan didukungnya teknologi yang semakin canggih dan teknologi tersebut mampu dimanfaatkan oleh industri perbankan maka aktivitas perbankan kini dapat dilakukan bermodal *smartphone* yaitu dengan aplikasi *mobile banking*. Aplikasi layanan ini sangat membantu kebutuhan nasabah yang memiliki mobilitas dan kesibukan lainnya, disamping itu dengan adanya aplikasi *mobile banking* maka nasabah akan lebih efektif dan efisien. Pada penelitian ini, peneliti meneliti di salah satu Di salah satu Desa Karangampel yang sebenarnya unik, orang-orang biasa menyebut Karangampel itu seperti kota akses kemana mana dekat dan pusat kuliner malam, pasar daerah, dan dodol mau'un yang terkenal di Karangampel

Berhubungan dengan permasalahan yang terjadi tentang *mobile banking*, penulis ingin mengkaji lebih mendalam mengenai apakah kemudahan, keamanan dan kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Untuk dapat mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah BSI, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di masyarakat desa Karangampel Kidul”

B. Perumusan Masalah

a. Identifikasi Masalah

Identifikasi yang dapat diambil dari latar belakang masalah di atas adalah sebagai berikut:

- 1) Menghindari dari adanya *cyber crime* pembobolan situs untuk keamanan data data nasabah
- 2) Kualitas layanan nasabah yang berkualitas yakni salah satu cara utama yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
- 3) Tingkatan persaingan antar bank semakin tinggi sehingga untuk dapat menarik simpati nasabah terdapat beberapa fitur-fitur mobile banking terhadap kualitas kepuasan nasabah

b. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah bahwa penelitian ini:

- 1) Penelitian ini dilakukan Pada nasabah bank syariah indonesia di wilayah desa Karangampel Kidul
- 2) Penelitian ini hanya berfokus pada Kemudahan, Keamanan dan kualitas pelayanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

c. Rumusan Masalah

Masalah yang dapat dirumuskan dari identifikasi masalah dan batasan masalah diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah kemudahan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Desa Karangampel Kidul ?
- 2) Apakah keamanan Mobile Banking berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Nasabah Bank Syariah di Desa Karangampel Kidul ?
- 3) Apakah kualitas layanan Mobile Banking berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah di Desa Karangampel Kidul ?
- 4) Apakah kemudahan, keamanan dan kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan di Desa Karangampel Kidul ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang diangkat, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia
- 2) Untuk mengetahui Pengaruh kemudahan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia
- 3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia
- 4) Untuk mengetahui pengaruh kemudahan, keamanan dan kualitas layanan mobile banking berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia

D. Kegunaan peneliti

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis
Penelitian ini untuk menambah khazanah kepustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dan juga diharapkan tulisan ini dapat dijadikan pembandingan untuk peneliti selanjutnya.
- 2) Manfaat Praktis
 - a. Bagi Akademis
Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan, wawasan mengenai perbankan serta memberikan informasi mengenai minat masyarakat dalam menggunakan produk bank syariah.
 - b. Bagi Peneliti
Penelitian ini memberikan manfaat dalam pemahaman yang mendalam mengenai perbankan khususnya pada perbankan syariah.
 - c. Bagi Pihak Lain dan Masyarakat
Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan tambahan bagi peneliti selanjutnya mengenai minat menggunakan produk bank syariah serta dapat memberikan informasi

kepada masyarakat ketika hendak menggunakan layanan mobile banking.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika Pembahasan Dalam karya ilmiah adanya sistematika pembahasan merupakan bantuan yang dapat digunakan oleh pembaca untuk mempermudah mengetahui urutan sistematis dari isi sebuah karya ilmiah tersebut. Sistematika pembahasan ini dibagi dalam beberapa bab yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN Bab ini menjelaskan latar belakang yang berisi gambaran umum pembahasan dari judul yang diambil secara singkat, rumusan masalah yaitu permasalahan yang akan diteliti sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan, tujuan penelitian dan manfaat penelitian yaitu alasan melakukan penelitian tersebut serta manfaat dari penelitian tersebut dan terdapat sistematika pembahasan yaitu gambaran secara umum mengenai isi bab dari penelitian ini.

BAB II: LANDASAN TEORI Pada bab ini menjelaskan landasan teori yang memuat tentang berbagai teori-teori, penelitian terkait atau yang sudah pernah diteliti, model penelitian atau kerangka berfikir yang berhubungan dengan topik permasalahan yang akan diteliti.

BAB III: METODE PENELITIAN Pada bab ini menguraikan jenis, tujuan dan arah penelitian, serta menguraikan data dan teknik memperolehnya yang terdiri dari jenis data, teknik pengumpulan data, skala pengukuran yang digunakan. Selanjutnya membahas tentang uji validitas dan reliabilitas, variabel penelitian, metode analisis data, serta pengujian hipotesis.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Pada bab ini, hasil penelitian memuat deskripsi obyek penelitian serta membahas secara lebih rinci tentang hasil temuan dan penjelasan tentang implikasinya. Sedangkan pembahasan merupakan pengungkapan makna lebih mendalam atas hasil pengolahan data penelitian yang di analisa.

BAB V: PENUTUP Pada bab ini penulis memaparkan kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, serta saran yang ditunjukkan untuk berbagai pihak terkait.

