

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

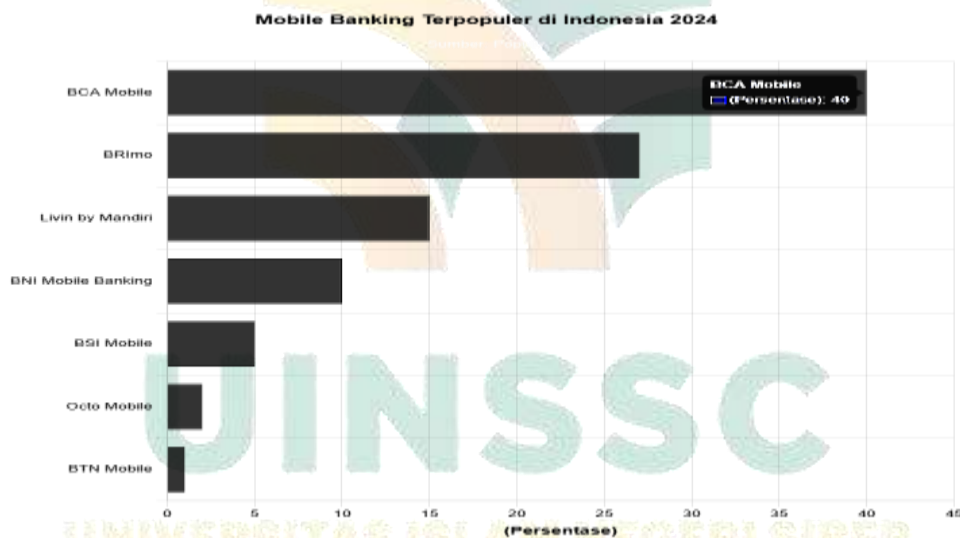
Banyak generasi yang terbentuk seiring dengan berjalannya waktu. Fenomena ini dipengaruhi oleh peristiwa sejarah yang terus berkembang dari masa ke masa. Sehingga memengaruhi gaya hidup, proses pertumbuhan, serta karakter setiap generasi. Istilah "generasi" merujuk pada kelompok orang yang lahir dalam kurun waktu hampir sama dan mengalami kondisi lingkungan yang serupa. Badan Pusat Statistik (BPS) mengelompokkan generasi menjadi beberapa kelompok, yang mencakup Generasi *Baby Boomers* (1946-1964), Generasi X (1965-1980), Generasi Y (1981-1995), dan Generasi Z (1996-2012) (Utomo, 2018).

Generasi X terdiri dari kelompok orang yang lahir pada era perkembangan teknologi dan informasi, seperti penggunaan TV kabel, *personal page*, gim video dan internet. Mereka dikenal sebagai generasi yang mampu beradaptasi dengan baik, menerima perubahan dengan sikap yang fleksibel, dianggap sebagai orang yang tangguh, memiliki karakter mandiri dan loyal, sangat menjaga citra diri, mengutamakan kesuksesan, serta tipe pekerja keras yang menghargai kontribusi perusahaan terhadap hasil kerja mereka (Jurkiewicz, 2000 dalam Y. S. Putra, 2016). Meskipun demikian, terdapat tantangan yang dihadapi oleh generasi X yaitu dalam hal pemahaman dan pengetahuan yang minim tentang teknologi *mobile*, keterampilan digital serta kebiasaan komunikasi sebagaimana dijelaskan dalam penelitian yang dilakukan oleh Monica & Mellita (2023).

Adanya perkembangan teknologi digital bukan hanya mengubah perilaku individu saja, namun mempengaruhi juga pada perusahaan yang beroperasi di sektor keuangan, termasuk perbankan. Untuk memberikan layanan terbaik dan memudahkan transaksi, menciptakan kepuasan serta loyalitas nasabah, perbankan harus selalu aktif mengikuti perkembangan teknologi. Kualitas

pelayanan merupakan faktor penting dalam persaingan antar Bank, karena dapat menjadi pembeda dengan perusahaan lainnya. Selain itu, beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu kualitas produk, keamanan, pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya serta kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa (Wahyuningsih et al, 2018).

Inovasi layanan berbasis teknologi yang dihadirkan oleh perbankan salah satunya adalah adanya *mobile banking*. Semakin beragam layanan dan manfaat yang ditawarkan juga semakin merespon kebutuhan pelanggan, maka nasabah dan industri perbankan akan terpuaskan. *Mobile banking* memberikan solusi bagi nasabah yang memiliki aktivitas banyak, terutama bagi generasi X untuk mempermudah dalam melakukan aktivitas bisnis. Nasabah dapat memanfaatkan layanan keuangan dan non-keuangan, termasuk pembelian pulsa, pembayaran tagihan, transfer uang,, perubahan kode PIN, info saldo rekening dan transaksi lainnya (Aprianisa, 2023).



Sumber: Goodstats

Gambar 1. 1 Aplikasi *Mobile Banking* yang Sering Digunakan di Indonesia

Pengembangan dual *banking system* di Indonesia menyebabkan ketatnya persaingan di dunia perbankan, baik syariah ataupun konvensional. Salah satu perbankan yang menganut sistem syariah adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Dimana pada gambar 1.1 Hasil survei Populix menunjukkan bahwa 40%

responden memilih *BCA mobile* sebagai *mobile banking* terpopuler, baik dari segi antarmuka maupun fitur yang tersedia. Kenyamanan dan keamanan yang terjamin membuat banyak responden memilih layanan perbankan dari bank ini. Posisi kedua dipegang oleh *BRI mo* dengan perolehan 27% dan posisi ketiga dipegang oleh *Livin by Mandiri*, dengan total perolehan 15%. Disusul oleh *BNI mobile banking* dengan 10%, *BSI mobile* dengan 5%, *Octo mobile* dengan 2% dan *BTN mobile* dengan 1%.

BSI mobile menempati posisi ke lima dalam penggunaan *mobile banking* di Indonesia. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa permasalahan yang dihadapi nasabah saat menggunakan *BSI mobile*. Beberapa permasalahan tersebut yaitu aplikasi yang sering eror, penanganan keluhan yang tidak ditangani secara efektif, proses verifikasi yang rumit dan sering gagal serta kekhawatiran terhadap keamanan data yang sempat terjadi karena serangan ransomware dari sekelompok peretas. Permasalahan-permasalahan tersebut dilihat dari ulasan dan rating yang diberikan oleh nasabah pengguna *BSI mobile* pada gambar 1.2 dibawah ini.



Sumber: play.google.com

Gambar 1. 2 Jumlah rating review aplikasi *BSI mobile* 2024

Berdasarkan *review* nasabah pengguna *BSI mobile* pada gambar diatas yang diakses melalui *play store*, masih terdapat *review* pengguna yang menunjukkan ketidakpuasannya terhadap layanan *BSI mobile*. Salah satunya yaitu *review* dari Wahyu Mahedas Swary pada 29 Mei 2024 “Saya pengguna baru *BSI* dan sangat kecewa, *fingerprint* selalu tidak dikenal, *password* sudah benar dikatakan salah. Diminta untuk *uninstal* dan *instal* kembali tapi verifikasi wajah sangat sulit. Verifikasi terus gagal, padahal kondisi kamera bagus, terlihat jelas dan terang. Sangat mengecewakan dan membuang-buang waktu. Sekelas Bank lokal seperti Bank Aceh tidak pernah seribet dan serumit

ini, ferformanya masih jauh dari kata Bank Nasional. Kalau tidak terpaksa, saya tidak mau menggunakan BSI ini”.

Persepsi kepuasan terhadap suatu produk atau jasa dipengaruhi oleh pengalaman dan kepercayaan pelanggan ketika mencoba produk dan menerima layanan. Oleh karena itu, kepercayaan nasabah perlu dijaga untuk membangun hubungan jangka panjang dan membantu menghadapi persaingan pasar keuangan yang semakin ketat. Ketika nasabah telah memiliki kepercayaan, maka akan lebih menjaga hubungan, menerima saran yang disampaikan, berkomunikasi secara terbuka, mengurangi kontrol, menjadi lebih sabar, mendukung, memberi informasi positif, menerima risiko, kenyamanan transaksi atau pembelian berulang dan kepuasannya lebih mudah diwujudkan oleh bank (Fitriani, 2019).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Suryanti (2022), menyatakan bahwa kepercayaan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan didapat bahwa r hitung sebesar $4,326 >$ dari r tabel $1,98498$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000$. Maka terlihat jelas hasil signifikansi $0,000 < 0,05$, bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Begitu pun pada penelitian yang dilakukan oleh Nugraheni & Sutedjo (2022), yang menjelaskan bahwa kepercayaan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini didapat dari koefisien regresi sebesar $0,505$ dan sig. sebesar $0,000$ lebih kecil $0,05$. Oleh karena itu, kepercayaan menjadi penting dan berdampak terhadap kepuasan. Sehingga variabel lainnya menjadi sarana pendukung dalam mencapai kepuasan.

Guna menunjang kepuasan nasabah, BSI *mobile* memiliki 3 fungsi utama yaitu finansial, sosial dan spiritual. Yang mana ketiganya ini termuat dalam berbagai fitur yang termuat di dalamnya. Secara finansial, BSI *mobile* adalah aplikasi yang dirancang untuk membantu nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara online, seperti memperoleh informasi rekening, transfer uang, transaksi pembayaran (jasa internet, biaya sekolah, haji dan umroh, listrik, dll). Sedangkan fungsi sosialnya adalah penyaluran donasi seperti zakat, infak, shodaqoh, wakaf dan fidjah. Lalu yang terakhir adalah fungsi spiritual, yaitu

mobile banking BSI juga menghadirkan fitur layanan islami berupa jadwal sholat, surah juz amma, hikmah, asmaul husna dan kalkulator qurban, arah kiblat, serta lokasi masjid (Delila & Silvia, 2024). Selain itu masih ada beberapa fitur lain seperti, pembukaan rekening, *Qris*, lokasi ATM, E-mas, dan lain lain.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, penelitian ini didukung oleh *Research Gap* Fitur terhadap kepuasan penggunaan BSI *mobile*, yaitu pada penelitian sebelumnya oleh Oktariani et al (2024), ia menyatakan bahwa, fitur layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah saat menggunakan BSI *mobile*. Dimana pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah saat menggunakan BSI *mobile*, diperoleh nilai t-statistik $0.397 < 1.96$ dan nilai signifikan p-values $0.692 > 0.05$. Maka hipotesis ditolak karena fitur layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *mobile*.

Hal tersebut berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sitti Nur Khotijah 2022, yang menyatakan bahwa fitur layanan aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*. Fitur aplikasi memperoleh nilai t sebesar 2,835 dengan signifikansi $0,000 < 0.05$ sehingga H_0 ditolak H_1 diterima. Dapat dikatakan bahwa fitur aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Kehadiran fitur dalam penggunaan aplikasi BSI *mobile*, sejalan dengan teori atribusi dan teori *behavior*. Yang menyatakan bahwa semakin banyak nasabah yang merasa puas dengan fitur-fitur yang disediakan beragam, ringan dan lengkap.

Di antara berbagai fitur dan kemudahan yang diperoleh dalam penggunaan layanan *mobile banking*, terdapat risiko dan ancaman yang harus di hadapi oleh Bank dan Pengguna. Untuk menjaga keamanan transaksi digital tersebut, BSI *mobile* menerapkan dua sistem keamanan. Salah satunya penggunaan kata sandi untuk mengakses akun dan yang kedua adalah kode PIN untuk melakukan transaksi. Walaupun demikian masih terdapat nasabah yang kurang puas dengan system keamanan pada BSI *mobile*. Hal ini diungkapkan oleh Good Nawaitu pada 18 Agustus 2024 pada ulasan laman play store BSI

mobile “Aplikasi pengingat *password* tidak bisa dipakai di aplikasi ini. Ribet karena harus mengingat user dan *password* lagi diantara aplikasi lain yg berbeda-beda user dan *passwordnya*”.

Dari penjelasan diatas, terdapat *Research Gap* Keamanan terhadap kepuasan penggunaan BSI *mobile* pada penelitian sebelumnya. Samiudin (2024), menjelaskan bahwa keamanan/*privasi* tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna BSI *mobile*. Hipotesis dalam penelitian ini ditolak dan tidak mendapatkan dukungan dari data yang dikumpulkan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan P. Amalia & Hastriana (2022), menyatakan bahwa keamanan *mobile banking* berpengaruh signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai *t*-hitung lebih besar dari nilai *t*-tabel ($2,735 > 1,983$) dan nilai signifikansinya juga lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,36. Melihat hasil penelitian sebelumnya, masih terdapat perbedaan pengaruh fitur dan keamanan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga masih perlu tindak lanjut dalam penelitian ini.

Penggunaan BSI *mobile* ini juga dirasakan oleh para dosen dan karyawan Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon. Dimana BSI telah menjalin kerja sama dengan UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon terkait penggajian dosen dan karyawan. Sehingga dosen dan karyawan UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon diharuskan untuk menggunakan rekening BSI tak terkecuali. Kerja sama ini bertujuan untuk mempermudah proses penggajian melalui sistem yang lebih efisien dan berbasis digital. Pembukaan rekening BSI ini dapat dilakukan secara online melalui BSI *mobile*, tanpa harus mendatangi kantor cabangnya secara langsung.

Meskipun terdapat upaya untuk mempermudah dan meningkatkan efisiensi, dalam penggunaan BSI *mobile* masih terdapat kendala yang dihadapi para dosen dan karyawan UIN SSC. Salah satu dosen gen X pada tanggal 30 Oktober 2024 mengungkapkan bahwa, "Aplikasi BSI *mobile* ini sering tiba-tiba kehabisan waktu padahal baru saja dibuka" yang menunjukkan kekecewaan terhadap kestabilan aplikasi. Selain itu terdapat juga dosen gen X

yang mengungkapkan kurang memahami aplikasi *mobile banking*, dan hanya bisa menggunakannya untuk melihat saldo dan mutasi rekening.

Dari tuntutan penggunaan teknologi tersebut, terdapat perbedaan adopsi *mobile banking* antar generasi di kalangan dosen dan karyawan UIN SSC. Meskipun terdapat kesamaan persepsi manfaat, terdapat perbedaan dalam hal kemudahan penggunaan *mobile banking*. Dosen dan karyawan UIN SSC generasi Y sudah terbiasa dengan teknologi dan lebih terbuka dengan fitur-fitur baru, berbeda halnya dengan dosen dan karyawan UIN SSC generasi X yang lebih skeptis, kurang adaptif dan memerlukan waktu lebih lama untuk beradaptasi. Dimana generasi Y lebih cenderung untuk mengadopsi dan memanfaatkan teknologi baru, sedangkan Generasi X memerlukan lebih banyak dukungan dan pelatihan untuk beradaptasi dengan perubahan tersebut

Dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas, analisis mengenai pengaruh fitur dan keamanan terhadap kepuasan nasabah BSI menjadi sangat *urgent* untuk dibahas. Mengingat jika hal ini tidak dilakukan, maka tidak akan dapat diperoleh respon dari nasabah generasi X sebagai pengguna BSI *mobile*. Sehingga peneliti berencana untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Fitur dan Tingkat Keamanan Terhadap Tingkat Kepuasan Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Nasabah BSI Generasi X”.

B. Identifikasi Masalah

1. *Mobile banking* BSI yang sering bermasalah
2. Kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile* masih kurang
3. Dosen dan karyawan UINSSC generasi X yang kurang adaptif terhadap teknologi

C. Pembatasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini tetap fokus dan sesuai dengan yang di harapkan, penelitian ini hanya akan membahas terkait “pengaruh fitur dan tingkat keamanan terhadap tingkat kepuasan melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi pada nasabah BSI generasi X”. Berdasarkan idintifikasi masalah yang telah disampaikan di atas.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah fitur *mobile banking* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah BSI generasi X?
2. Apakah tingkat keamanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah BSI generasi X?
3. Apakah fitur *mobile banking* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI generasi X?
4. Apakah tingkat keamanan *mobile banking* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI generasi X?
5. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI generasi X?
6. Apakah fitur *mobile banking* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi pada nasabah BSI generasi X?
7. Apakah tingkat keamanan *mobile banking* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi pada nasabah BSI generasi X?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Untuk mengukur pengaruh fitur *mobile banking* terhadap kepercayaan nasabah BSI generasi X
2. Untuk mengukur pengaruh tingkat keamanan *mobile banking* terhadap kepercayaan nasabah BSI generasi X
3. Untuk mengukur pengaruh fitur *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI generasi X
4. Untuk mengukur pengaruh tingkat keamanan *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI generasi X
5. Untuk mengukur pengaruh kepercayaan terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI generasi X

6. Untuk mengukur pengaruh fitur *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi pada nasabah BSI generasi X
7. Untuk mengukur pengaruh tingkat keamanan *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi pada nasabah BSI generasi X

F. Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat.

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi maupun menjadi tambahan literatur bagi pihak-pihak yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut terkait topik penelitian yang sama dengan penelitian ini.
 - b. Hasil penelitian ini dapat menambah khazanah keilmuan yang bermanfaat, wawasan dan mengembangkan pola pikir bagi para nasabah perbankan syariah.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan sumbangan pemikiran bagi perusahaan dalam melihat dampak yang ditimbulkan terkait fitur dan keamanan *mobile banking* BSI terhadap kepuasan nasabah melalui kepercayaan nasabah sebagai variabel mediasi.
 - b. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat, masukan dan inovasi pada fitur dan keamanan *mobile banking* BSI dalam proses digitalisasi perbankan untuk memberikan kepuasan terhadap kepercayaan nasabah.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan penulisan dan pemahaman dalam penelitian ini, peneliti akan membagi sistematika pembahasannya menjadi lima bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan latar belakang, identifikasi masalah, pebatasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab landasan teori ini berisi tentang pembahasan grand theory kepuasan, fitur, keamanan dan kepercayaan nasabah. Membahas penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan kerangka berfikir

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan rencana dan prosedur penelitian, seperti: Jenis dan pendekatan, objek, populasi dan sampel, teknik sampling, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, operasionalisasi variabel, uji instrument penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi terdiri dari gambaran umum objek penelitian, deskripsi data penelitian, hasil analisis serta pembahasan secara mendalam hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan rangkaian penulisan yang terakhir. Terdiri dari kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian, implikasi dan saran bagi penelitian selanjutnya.