

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

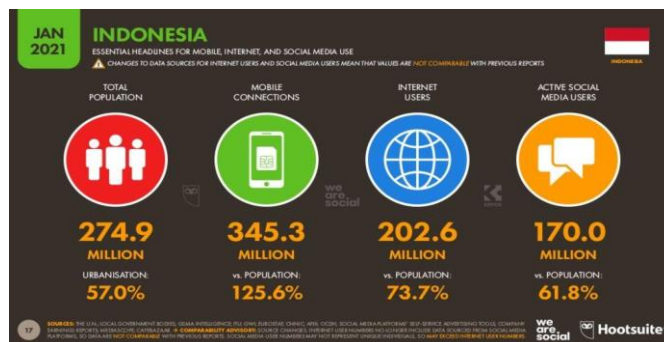
Di era globalisasi saat ini yang dimana perkembangan teknologi mengalami kemajuan yang sangat pesat. Semua aktivitas sehari-hari dapat diakses dengan mudah dengan menggunakan teknologi. Teknologi pada saat ini tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat luas, teknologi menjelma menjadi kebutuhan primer. Semakin berkembangnya teknologi terutama melalui internet, pada saat ini banyak sekali hal hal baru yang muncul di dalam kehidupan, tidak terkecuali dalam hal bisnis. Hadirnya internet seolah menjadi jawaban guna mempermudah dan mempercepat pekerjaan.

Jalannya perekonomian di suatu negara tidak lepas dari lalu lintas pembayaran uang, yang dimana dalam hal ini industri perbankan mempunyai peranan strategis di dalamnya. Di Indonesia sendiri pada awalnya hanya terdapat satu jenis perbankan, yaitu perbankan konvensional hingga pada tahun 1991 untuk pertama kalinya hadir perbankan syariah di Indonesia. Perbankan syariah atau bank islam merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta :Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN,2011), hlm 15.

Di Indonesia pada tahun 2021 pengguna *internet* mencapai 202,6 juta dan mengalami kenaikan hingga 15,5% atau lebih dari 27 juta orang dalam 12 bulan terakhir. Penggunaan internet di Indonesia selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya. Berdasarkan total populasi Indonesia yang berjumlah 274,9 juta jiwa, maka itu artinya 73,7% warga Indonesia sudah tersentuh dengan berselancar di dunia maya. Dapat dilihat pada gambar berikut:<sup>2</sup>



**Gambar 1.1**

### **Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2021**

Sumber: detik.com

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa perkembangan internet di Indonesia sangatlah cepat dan selalu mengalami perkembangan dalam berbagai aspek kehidupan, internet seperti menjadi pintu gerbang pencarian berbagai layanan penunjang kehidupan, oleh karena itu internet seolah sudah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat Indonesia. Sebagai contoh bahwa internet sudah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat

<sup>2</sup> Agus Tri Haryanto “Pengguna Internet Indonesia Tembus 202,6Juta”, diakses dari <https://net.detik.com/cyberlife/d-5407210/pengguna-internet-indonesia-tembus-2026-juta>, pada tanggal 09 September 2021 pukul 11.21

Indonesia adalah dengan banyaknya pengguna internet di Indonesia itu sendiri yang dimana hampir 73% masyarakat Indonesia menggunakan internet. Hal ini tentunya dampak dari perkembangan teknologi yang sangat pesat pada saat ini.

Dengan berkembangannya teknologi pada saat ini membuat berbagai pihak berlomba-lomba dalam menciptakan hal-hal baru yang diminati masyarakat guna menunjang kebutuhan sehari-harinya. Tidak terkecuali dalam bidang perbankan yang pada saat ini memunculkan banyak inovasi baru, salah satunya adalah adanya *mobile banking* yang merupakan aplikasi berbasis internet yang nantinya akan memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi. Jika dahulu ingin melakukan transaksi seperti transfer, mengambil uang dan transaksi lainnya harus pergi ke bank dan harus mengantri dengan cukup lama, akan tetapi kini bisa dilakukan dengan sangat mudah dengan hadirnya *mobile 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. Layanan *Mobile Banking* memiliki kelebihan dibandingkan dengan *internet banking* karena relative mudah dalam

mendapatkan konektivitas, sedangkan untuk *internet banking* tidak semua tempat ada jaringan internet. Hal ini memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Selain itu pihak bank juga merasa untung dengan layanan *m-banking* karena bisa mengurangi biaya dari *tele-banking* dan lebih ekonomis, selain itu fasilitas tambahan ini bisa mempengaruhi konsumen dalam melakukan transaksi, sehingga bank dapat menunjukkan kualitas layanan serta meningkatkan kepuasan nasabah.

Dengan semakin majunya teknologi ini maka sektor perbankan harus meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas-fasilitas lainnya dalam penggunaan *mobile banking* serta menjaga kerahasiaan data nasabah dalam penggunaan *mobile banking* ini guna menciptakan kepuasan nasabah dengan tentunya memperhatikan ketentuan yang dalam Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Di tengah maraknya penggunaan *mobile banking* oleh kalangan masyarakat pada saat ini. Resiko kebocoran data oleh sebuah lembaga baik itu lembaga keuangan maupun lembaga pemerintah seringkali terjadi, hal ini tentunya sangat membahayakan sekali dikarenakan data-data yang bocor merupakan data-data penting. Hal ini bisa terjadi pula dalam aplikasi *mobile banking* yang tidak menutup kemungkinan bisa jadi kebocoran data jika tidak diberikan keamanan dalam aplikasi tersebut. Apalagi dalam hal ini data-data yang diberikan pengguna untuk aplikasi *mobile banking* merupakan data-data penting pengguna. Oleh karena itu, pihak bank selaku pembuat *mobile banking* harus menjaga kepercayaan pengguna terhadap data-data yang

berikan oleh pengguna. Dikarenakan kepercayaan nasabah merupakan salah satu indikator dalam menentukan kepuasan nasabah.

Semakin baiknya kualitas layanan yang diberikan maka akan menciptakan efektivitas dan efisiensi dalam bertransaksi melalui *mobile banking* tersebut. Selain itu juga dengan diberikannya kualitas layanan yang baik maka akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi penggunanya, kualitas layanan ini juga yang akan membedakan *mobile banking* ini dengan produk pesaing. Karena dalam hal ini kualitas layanan merupakan indikator dari kepuasan nasabah.

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan terdapat beberapa masalah yang dialami nasabah pengguna *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia. Pada saat aktivasi terdapat beberapa nasabah yang kesulitan dalam proses aktivasi karena sistem operasional *handphone* yang tidak *support*, selain itu dalam proses aktivasi juga diharuskan adanya minimal pulsa Rp.2.000,00, yang dimana dalam salah satu persyaratan ini banyak nasabah yang mengeluh dikarenakan mayoritas nasabah tidak menggunakan pulsa dan harus mengisi ulang pulsa terlebih dahulu untuk proses aktivasi. Dan dalam hal ini juga ada beberapa *provider* yang mengalami kesulitan dalam proses aktivasi dikarenakan adanya *limit* penggunaan untuk pendaftaran aplikasi. Serta seringkali terjadi gangguan yang dialami nasabah ketika menggunakan *mobile banking* tersebut, contohnya adalah tidak bisa dibukanya *mobile banking* tersebut karena terdapat gangguan dalam sistem *mobile banking* tersebut.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan kepada 10 orang nasabah di Bank Syariah Indonesia yang merupakan pengguna mobile banking dengan usia dan jenis kelamin yang berbeda. Ternyata terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking*. Pengamatan awal ini dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner online yang kemudian diisi oleh para nasabah. Dari hasil pengamatan awal tersebut dapat diambil beberapa poin penting, yaitu:<sup>3</sup>

Pertama, ada nasabah yang tidak bersedia memberikan informasi pribadinya untuk proses aktivasi BSI Mobile, seperti KTP dan NPWP. Hal ini tentunya menjadi masalah untuk BSI sendiri, dikarenakan hal ini menandakan adanya ketidakpercayaan nasabah terhadap keamanan data-data pribadi yang nasabah berikan untuk BSI Mobile. Kedua, ada nasabah yang mengeluhkan mengenai proses aktivasi BSI Mobile, yang dimana nasabah merasa terbebani dengan persyaratan aktivasinya, dikarenakan harus adanya minimal pulsa terlebih dahulu untuk proses aktivasi. Sedangkan penggunaan pulsa pada saat ini sangat jarang sekali. Sehingga tentunya nasabah harus mengisi ulang pulsa terlebih dahulu dan tentunya itu akan memakan waktu lebih dan menghambat proses aktivasi. Ketiga, dalam proses mengakses BSI Mobile sendiri ada beberapa nasabah yang mengalami kesulitan dalam mengakses nya. Seperti ketika nasabah sedang menggunakan aplikasi, tiba-tiba keluar aplikasi dikarenakan hp yang tidak

---

<sup>3</sup> Hasil kuesioner online yang dilakukan pada tanggal 13 September 2021

support atau masalah lainnya. Keempat, dalam kualitas layanan yang diberikan oleh BSI Mobile, ada nasabah yang merasa bahwa kualitas yang diberikan tidak sesuai dengan harapan mereka pada awalnya, yang mana mereka berharap bahwa kualitas layanan BSI Mobile akan lebih baik daripada kualitas layanan yang diberikan oleh 3 Bank Syariah sebelumnya yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS), dan Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS).

Padahal secara teoritis seharusnya dalam menciptakan kepuasan nasabah bank harus membuat nasabah merupakan terpenuhi dengan kualitas layanan yang diberikan dan keamanan yang diberikan dalam *mobile banking* tersebut, karena *mobile banking* merupakan layanan jasa yang dihadirkan bank sekaligus alat strategi bersaing dengan kompetitor lainnya. Maka jelas tujuan akhir dari penggunaan *mobile banking* ini adalah untuk memuaskan nasabah. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller semakin tinggi tingkat kualitas maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan.<sup>4</sup>

Berdasarkan hasil penelitian Nurdin, Indah Musyawah, Nurfitriani dan Abdul Jalil dengan judul “Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu”, menyatakan bahwa kecepatan, keamanan, akurasi data, dan kepercayaan secara bersamaan memiliki pengaruh simultan terhadap

---

<sup>4</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm 144.

kepuasan nasabah.<sup>5</sup> Sementara itu penelitian lainnya oleh Irfan Nurahmadi Harish dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Depok”, menyatakan bahwa kepercayaan nasabah dan kualitas layanan *mobile banking* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>6</sup> Dan penelitian lainnya oleh Tetin Marsyini dengan judul “Pengaruh Fitur Layanan, Kualitas Layanan dan *Brand equity mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB Syariah KCP Singaparna”, menyatakan bahwa fitur layanan, kualitas layanan dan *brand equity mobile banking* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah.<sup>7</sup>

Berkenaan dengan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia”**.

---

<sup>5</sup> Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani dan Abdul Jalil, “Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu”. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol. 2, No.1, 2020.

<sup>6</sup> Irfan Nurahmadi Harish, *Skripsi* : “Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Depok”, (Jakarta, UIN Syariah Hidayatullah, 2017).

<sup>7</sup> Tetin Marsyini, *Skripsi* : “Pengaruh Fitur Layanan, Kualitas Layanan dan *Brand Equity Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB Syariah KCP Singaparna” (Tasikmalaya, Universitas Siliwangi, 2021).



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Kepercayaan Nasabah *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia?
3. Bagaimana Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan *mobile banking* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka dapat ditetapkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kepercayaan Nasabah *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi atau perbandingan penelitian selanjutnya di bidang perbankan serta mampu memberikan wawasan mengenai pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah.

2. Kegunaan Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kajian yang menarik dan dapat menambah wawasan serta cakrawala keilmuan khususnya bagi penulis, umumnya bagi pembaca.

3. Kegunaan Umum

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan, yaitu pengetahuan mengenai perbankan, khususnya pada pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah.