

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

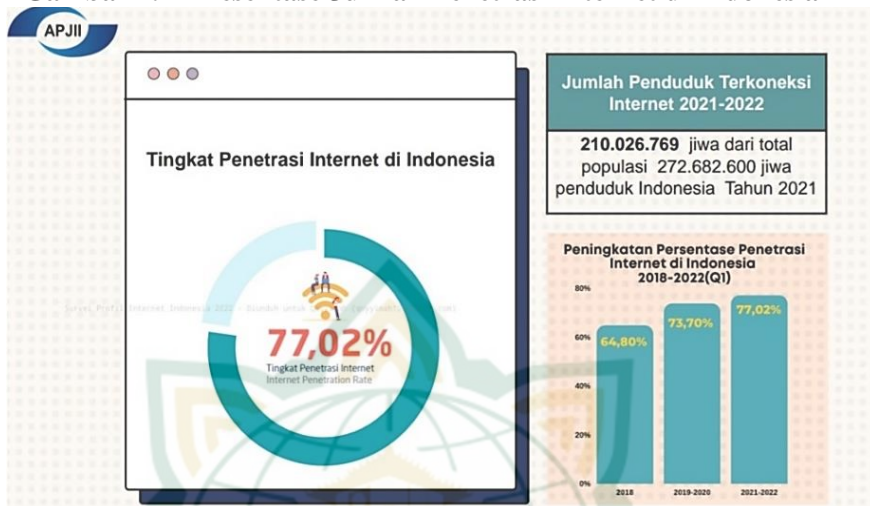
Teknologi saat ini menjadi pengaruh yang besar dalam perkembangan dunia. Dalam kehidupan modern ini teknologi dapat disebut sebagai objek yang penting dalam segala aspek kehidupan manusia, satu halnya dengan teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi saat ini telah berperan merata pada banyak sektor mulai dari perbankan, perdagangan, pemerintahan, kesehatan, pertanian dan sebagainya. Teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan banyak kemudahan dan keuntungan tanpa dibatasi ruang dan waktu, sehingga membuat kehidupan manusia menjadi lebih efisien dan praktis.¹

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pesat saat ini tidak lepas dari peran penggunaan internet di Indonesia. Badan Pusat Statistik (BPS) telah mengunggah data hasil dari survey Susenas 2021, yang menunjukkan bahwa penduduk Indonesia yang mengakses internet mengalami peningkatan dalam kurun waktu 5 tahun terhitung mulai tahun 2017 sampai dengan 2021. Penduduk Indonesia yang telah mengakses internet pada tahun 2017 baru tercatat sekitar 32,34 persen, angka tersebut meningkat hingga 62,10 persen pada tahun 2021. Tingginya penggunaan internet ini diikuti pula dengan pertumbuhan penduduk yang menggunakan telepon seluler, hal tersebut menggambarkan bahwa masyarakat memiliki kesadaran yang tinggi akan perkembangan teknologi yang semakin canggih dan modern untuk menuju masyarakat yang tanggap informasi.²

¹ Nurul Azizah Aunillah Devy and Khusnul Fikriyah, "Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dipenogoro," *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen* 2, no. 1 (2022): 1386–98, <https://ummaspul.e-journal.id/JKM/article/download/3573/1251>.

² Harmawanti Marhaeni, *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2021* (Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2022), 20, <https://www.bps.go.id/publication/2022/09/07/bcc820e694c537ed3ec131b9/s-tatistik-telekomunikasi-indonesia-2021.html>.

Gambar 1. 1 Presentase Jumlah Penetrasi Internet di Indonesia



Sumber gambar: APJII (2022)

Gambar 1 menunjukkan bahwa Indonesia menjadi salah satu negara dengan populasi pengguna internet terbesar di dunia. Data yang dirilis oleh APJII pada bulan Juni 2022 menunjukkan bahwa terdapat 210.026.769 jiwa yang terkoneksi dengan internet dari 272.682.600 jiwa penduduk Indonesia tahun 2021. Pada tahun 2022 di Indonesia internet telah diterima dan digunakan dengan jumlah pengguna sebanyak 77,02 persen dari total penduduk Indonesia. Pada tahun 2018 tingkat penetrasi internet di Indonesia baru mencapai 64,80 persen dari total penduduk Indonesia, sementara itu tingkat penetrasi internet di Indonesia pada tahun 2022 menunjukkan peningkatan hingga mencapai 77,02 persen dari total penduduk Indonesia.³ Dengan hal tersebut menunjukkan bahwa penetrasi internet nasional sudah meningkat cukup pesat dalam beberapa tahun belakangan. Pemerintah diharapkan bisa terus mendukung perluasan jangkauan internet ke seluruh pelosok Indonesia, karena di era digital ini internet bisa sangat membantu kehidupan manusia dalam mengakses informasi baik untuk kepentingan edukasi, bisnis, maupun hiburan.⁴

³ Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, *Profil Internet Indonesia 2022, APJII, 2022.*

⁴Databoks, "Pengguna Internet Indonesia 2022," *We Are Social, 2022.*

Perkembangan teknologi yang semakin cepat dan dunia yang semakin *borderless*, menuntut industri perbankan untuk selalu mengembangkan infrastruktur teknologinya.⁵ Sebagai perantara dalam bidang keuangan, industri perbankan harus mampu memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang terus berkembang searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup.⁶ Bermunculnya perusahaan-perusahaan keuangan berbasis teknologi atau *financial technology (fintech)* memaksa industri perbankan untuk terus melakukan inovasi supaya dapat memberikan layanan yang sesuai dengan harapan nasabah.⁷

Dunia perbankan telah berevolusi mengarah pada layanan perbankan digital (*digital banking*) seiring dengan trend teknologi informasi yang sedang berkembang pesat di era saat ini. Layanan perbankan digital merupakan layanan atau kegiatan perbankan melalui user media digital milik bank yang dapat digunakan nasabah untuk melakukan layanan transaksi secara mandiri. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank pada nasabahnya.

Salah satu bank di Indonesia yang telah menerapkan *digital banking* yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau yang lebih dikenal BSI. Meskipun terbilang masih cukup muda dan baru muncul dalam industri keuangan di Indonesia, eksistensi BSI dalam dunia *digital banking* tumbuh dan berkembang dengan cukup baik. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil merger dari perusahaan yang berada dibawah naungan BUMN di bidang industri perbankan yaitu Bank BRI Syariah, Bank Mandiri Syariah dan Bank BNI Syariah yang resmi berdiri pada tanggal 01 Ferbruri 2021.

⁵ Otoritas Jasa Keuangan, *Roadmap Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia 2020-2025*, 2020, hlm 36.

⁶ Umami Khoiriyah, Purnama Putra, "Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile" 8, no. 03 (2022): 2522–35, <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>.

⁷ Abdus Salam Dz, "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi Dan Tantangan," *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah* 10, no. 1 (2018): 63, <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i1.2813>.

Digitalisasi produk dan layanan Bank Syariah Indonesia bertujuan untuk mendukung dalam meningkatkan kualitas layanan serta sistem operasionalnya, yang diharapkan dapat menjadi nilai tambah bagi nasabah yang berinteraksi dengan bank tersebut. Digitalisasi bukan sekedar untuk mempermudah transaksi dari tradisional menjadi lebih modern dan praktis, *digital banking* juga dapat dimanfaatkan perbankan syariah untuk meningkatkan tingkat inklusi terhadap pertumbuhannya. Digitalisasi ini juga memiliki tujuan yang lebih luas yaitu untuk memenuhi kebutuhan konsep berbisnis dalam industri keuangan guna menguatkan *customer transaction behavior*.⁸ Namun, *digital banking* tidak dapat digunakan untuk semua produk dan jasa, karena perbankan termasuk industri fundamendal yang tetap membutuhkan unsur manusia. Jadi, bank tersebut juga harus tetap memperhatikan dan terus meningkatkan kuliatas pelayanan pegawai terhadap nasabah.⁹

BSI *mobile* merupakan aplikasi layanan digital yang disediakan PT Bank Syariah Indonesia Tbk, untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi, beribadah dan berbagi hanya dengan genggamannya melalui *smartphone*, baik Android maupun iOS.¹⁰ *Mobile banking* memiliki fleksibilitas yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan layanan e-banking lainnya. Aplikasi BSI *mobile* ini dapat digunakan untuk melakukan layanan perbankan dimana saja dan kapan saja tanpa harus mengunjungi bank secara langsung. Selain itu, pelayanan yang lebih praktis dan mudah dapat menjadi kelebihan dari pada pelayanan secara langsung yang memakan lebih banyak biaya dan waktu.¹¹

⁸ Abdus Salam Dz, "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi Dan Tantangan".

⁹ Yuyun Yuningsih, Muhamad Fadli Azim, and Suryani, "Hubungan Digital Banking Dan Kinerja Pelayanan Bank Syariah Terhadap Upaya Customer Retention Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Perwakilan (KCP) Kota Serang," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 10 (2022): 1277–84, <https://doi.org/https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i2>.

¹⁰ Bankbsi, "Produk Dan Layanan," diakses pada 20 Desember 2022, <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-mobile>.

¹¹ Nur Azizah A and Muhammad Rahmat Hidayat, "Analisis E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada

Hal tersebut dapat memperluas akses masyarakat untuk mengenal Bank Syariah Indonesia serta memudahkan nasabah dalam memperoleh informasi, dan melakukan aktivitas seperti registrasi, pembukuan rekening, transaksi perbankan, *financial advisory*, investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*E-commerce*) serta kebutuhan transaksi lainnya dari nasabah. Selain memiliki layanan transaksi perbankan, *BSI mobile* juga dilengkapi dengan fitur layanan islami berbagi dan beribadah seperti berbagi-Ziswaf, juz amma dan asmaul husna serta dilengkapi juga dengan adanya jadwal sholat yang disertai lokasi masjid dan arah kiblat yang disesuaikan dengan lokasi nasabah berada.

Berdasarkan data yang dimuat dari website resmi BSI dapat diketahui bahwa pernyataan diatas terbukti cukup berhasil, sejalan dengan user pengguna *BSI mobile* yang menunjukkan hasil per Juni 2022 mencapai 4,07 Juta pengguna, hal tersebut naik sebesar 81% secara yoy. Jumlah peningkatan ini dipangaruhi oleh perubahan perilaku nasabah yang mulai beralih menggunakan *BSI mobile* untuk memudahkan aktifitas dalam bertransaksi. Dimana saat ini profil nasabah Bank Syariah Indonesia sebanyak 97% telah beralih menggunakan *BSI mobile*. Transaksi kumulatif *BSI mobile* per Juni 2022 mencapai 117,72 Juta transaksi dan berkontribusi memberikan *feebased income* sebesar Rp 119 Miliar.

Menurut Saut Parulian Seragih selaku SEVP Digital Banking Bank Syariah Indondosia, menyatakan bahwa minat masyarakat terhadap penggunaan *BSI mobile* terus meningkat, dan perusahaan terus melakukan inovasi dan strategi guna mempercepat akselerasi transaksi digital dengan mengusung sahabat finansial, sahabat sosial dan sahabat spiritual. Karena BSI diharapkan kedepannya dapat menjadi jangkauan nasabah dalam literasi perbankan syariah.¹²

Kemudahan yang diberikan melalui fitur-fitur *BSI mobile* membuat nasabah merasa diuntungkan, karena aktivitasnya dapat

Aplikasi BSI Mobile,” *Dialektika: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial* 7, no. 1 (2022): 63–72, <https://doi.org/10.36636/dialektika.v7i1.1160>.

¹² Bankbsi, “Berita Dan Pembaruan,” 5 Oktober 2022, diakses pada 20 Desember 2022, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-terus-dorong-aktivasi-digital-transaksi-via-bsi-mobile-lebih-masif> .

digunakan secara online, mudah diakses dimana dan kapan pun selama memiliki *smartphone* yang terhubung dengan akses internet. Sistem teknologi dapat disebut memberi kemudahan apabila seseorang percaya bahwa dalam mengoperasikannya tidak butuh banyah usaha dan mudah dipahami. Dengan demikian, apabila sistem layanan dikategorikan mudah penggunaannya maka nasabah akan menggunakan kembali dan mendorong nasabah lain untuk menerima dan menggunakan teknologi tersebut.¹³

Sejak diluncurkan aplikasi BSI *mobile* sampai pada bulan januari tahun 2023, aplikasi sudah diunduh sebanyak lebih dari 5 juta pengguna dengan rating 4,6 dari 5,0 bintang yang terbukti pada *play store*. Idealnya aplikasi BSI *mobile* mampu memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi melalui aplikasi BSI *mobile* serta privasi dan keamanan nasabah yang menggunakan BSI *mobile* tetap terjaga. Namun kenyataannya masih terdapat keterbatasan pada kualitas keamanan baik pada jaringan maupun fitur dari aplikasi tersebut. Seperti beberapa ulasan komentar yang disampaikan pengguna BSI *mobile* di kolom komentar unduhan aplikasi BSI *mobile* pada *playstore*, yang menyatakan bahwa perlu diupdate fitur keamanannya, pada saat pertama kali membuka aplikasi masih terdapat beberapa kendala untuk masuk, saat melakukan aktivasi dan verifikasi masih cukup ribet dan selalu gagal karena jaringan ngebug.

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari Muhammad Agus Saputra selaku *Customer Service* di kantor BSI KC Kudus A Yani 1, menyatakan bahwa kenyataannya nasabah BSI di daerah Kudus yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile* juga masih terdapat keluhan yang secara langsung disampaikan kepada *Customer Service* BSI di Kudus. Beberapa keluhan dari nasabah diantaranya mengenai kualitas layanan sistem aplikasi BSI *Mobile* yang masih sering eror dan sering terjadi kendala. Menurut pihak yang bersangkutan hal tersebut terjadi dikarenakan BSI *Mobile* masih dalam proses pengembangan untuk menjadi yang lebih baik

¹³Putri Amalia, dan Anna Zakiyah Hastriana, "Pengaruh Kemudahan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)," *Journal of Islamic Economis* 1, no. 1 (2022): 70–89, <https://www.jurnal.instika.ac.id/index.php/alkasb/article/view/275>.

dan seiring dengan proses pengembangan yang berjalan terus-menerus ini sedikit banyak mengganggu aktifitas penggunaan aplikasi BSI *Mobile* misalnya ketika membuka aplikasi tersebut tiba-tiba keluar dengan sendirinya, serta loading lumayan lama ketika melakukan transaksi.¹⁴

Selain itu keamanan pada aplikasi BSI *Mobile* juga masih belum stabil. Kenyataannya masih banyak keluhan nasabah mengenai aktivasi, karena saat ini untuk melakukan aktivasi BSI *Mobile* bagi nasabah yang sudah pernah aktivasi sebelumnya itu harus verifikasi wajah terlebih dahulu seperti senyum, buka mulut dan kedip mata. Sehingga bagi nasabah yang tidak bisa sepenuhnya mengikuti prosedur yang berlaku otomatis akan tertolak oleh sistem, sehingga nasabah merasa kesulitan untuk melakukan aktivasi.¹⁵

Tolak ukur keberhasilan suatu bank salah satunya ialah bergantung pada ketertarikan nasabah. Pada situasi dengan tingkat persaingan yang begitu ketat, nasabah seringkali hampir tidak memiliki loyalitas kepada suatu bank dikarenakan banyaknya tawaran yang diberikan. Atas tawaran tersebut nasabah akan senantiasa memilih tawaran yang paling menguntungkan dan terbaik untuk diri seorang nasabah. Sehingga setiap perusahaan keuangan khususnya Bank Syariah Indonesia sendiri harus konsisten memberikan daya tarik dan menciptakan gebrakan-gebrakan terbaru yang sejalan searah dengan harapan nasabah, supaya dapat menumbuhkan keyakinan dalam diri nasabah dan secara tidak langsung hal ini membuat nasabah akan merasa merasa puas dan tetap loyal dengan bank tersebut.¹⁶

Menurut Muhammad Agus Saputra layanan digital di era modern seperti BSI *Mobile* sangat dibutuhkan karena dapat meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan

¹⁴ Muhammad Agus Saputra - Customer Service BSI KC Kudus A Yani 1, Wawancara Yang Dilakukan Oleh Penulis, Wawancara 1, Keluhan Nasabah Mengenai Kualitas Layanan Aplikasi BSI *Mobile*, 29 Maret 2023.

¹⁵ Saputra, Wawancara 2, Keluhan Nasabah Mengenai Keamanan Aplikasi BSI *Mobile*, 29 Maret 2023.

¹⁶ Azka Redo Fahlefi, Dewi Kusuma Wardani, "Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Loyalitas Pengguna E-Banking Dengan Kepercayaan (Trust) Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah E-Banking Bank BNI)" 1, no. 8 (2022): 1665-72, <https://www.bajangjournal.com/index.php/jpdsh/article/view/2369>.

BSI kepada nasabahnya. Kemudahan layanan BSI *Mobile* yang lebih praktis ini juga dapat menumbuhkan ketertarikan nasabah pada BSI dan nasabah merasa diuntungkan dengan begitu nasabah akan tetap berlangganan dengan layanan dari BSI. Kemudahan BSI *Mobile* yang ditawarkan kepada nasabah diantaranya nasabah tidak diharuskan lagi datang ke bank untuk melakukan transaksi keuangan, karena dengan BSI *Mobile* nasabah sudah dapat melakukan transfer, pembelian, Top-up dan sebagainya. Jadi semua transaksi yang mestinya harus dilakukan di kantor dengan adanya BSI *Mobile* ini nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor.¹⁷

Dengan terwujudnya inovasi baru dari Bank Syariah Indonesia yaitu BSI *mobile* ini telah dimanfaatkan BSI KC A Yani 1 Kudus untuk mempertahankan nasabah. Layanan transaksi digital lebih efektif karena nasabah tidak perlu lagi mengeluarkan banyak tenaga dan biaya untuk datang ke bank secara langsung. Terlebih lagi aplikasi BSI *Mobile* ini efektif untuk melakukan transaksi keuangan, karena limitnya besar dapat dilihat pada menu informasi limit pada aplikasi BSI *Mobile* lalu akan kelihatan limit harian ataupun limit transaksi. Normalnya dapat digunakan untuk transaksi transfer bisa sampai dengan 300 juta ke sesama BSI dan sampai dengan 500 juta untuk transfer beda bank. Diharapkan keberhasilan dari terwujudnya aplikasi BSI *mobile* tersebut akan semakin nampak, sehingga dapat menarik nasabah menciptakan keamanan bagi nasabah hingga menumbuhkan jiwa loyalitas bagi nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia.¹⁸

Membangun loyalitas pelanggan bukanlah suatu hal yang mudah, kini pelanggan cerdas, banyak menuntut, serta dimanjakan dengan berbagai pilihan produk dan merk. Hampir semua kategori produk terdapat puluhan atau bahkan ratusan merk yang masing-masing menawarkan produk hampir sama, baik dari harga maupun modelnya. Karena pilihan nasabah yang semakin banyak inilah yang membuat semakin sulit mencari loyalitas dari pelanggan. Mempertahankan loyalitas pelanggan jauh lebih sulit dibandingkan usaha memuaskan pelanggan. Untuk memuaskan

¹⁷ Saputra, Wawancara 3, Kemudahan Aplikasi BSI *Mobile*, 29 Maret 2023.

¹⁸ Saputra, Wawancara 4, Efektivitas Fitur BSI *Mobile*, 29 Maret 2023.

pelanggan, baik cukup memberikan benefit fungsional sesuai ekpetasi dan sifatnya lebih teknis yang bisa ditentukan waktu pencapaian.¹⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Fitria Mella dan Ida Rapida dengan penelitian judul “Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung” yang menunjukkan bahwa keamanan, kepuasan, kemudahan berpengaruh signifikan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna BSI *Net Banking* di BSI KCP Suropaticore.²⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hestina dengan judul penelitian “Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan dan Fitur *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)” yang menunjukkan bahwa kemanfaatan, kemudahan, fitur dan keamanan *mobile banking* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep.²¹

Namun untuk menguatkan kembali terkait pembahasan pengaruh keamanan, kemudahan dan efektivitas fitur pada aplikasi BSI *Mobile* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia, maka dilakukan penelitian Kembali dengan mengaitkan pada fenomena yang terkini dan juga dari segi objek yang berbeda. Peneliti memilih nasabah bank Syariah Indonesia di daerah Kudus yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile* sebagai objek penelitian.

¹⁹ Azka Syifa Umayu, “Peningkatan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Lampung Kcp Natar Melalui Strategi Pemasaran,” *Photosynthetica* 2, no. 1 (2018): 1–13.

²⁰ Fitria Mella Adestyan and Ida Rapida, “Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung,” *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)* 6, no. 1 (2022): 53–61, <https://doi.org/10.32627>.

²¹ Amalia and Hastriana, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep).”

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk menganalisis seberapa besar pengaruh aplikasi BSI *mobile* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia. Dalam hal ini penulis meneliti dari segi keamanan aplikasi, kemudahan penggunaan serta efektivitas fitur pada aplikasi BSI *mobile* apakah mampu meningkatkan loyalitas nasabah BSI di Kantor Cabang Kudus. Penelitian ini menjadi menarik karena peneliti memberikan perbedaan dengan mencoba mengembangkan lebih lanjut dengan menggabungkan beberapa variabel yang belum ada pada penelitian sebelumnya yang diharapkan dapat memperkuat hasil analisis pada penelitian kali ini. Penelitian ini menjadi penting mengingat *digitalisasi* transaksi *mobile banking* saat ini sedang *tranding* karena terdapat beberapa isu miring yang menggiring nasabah sehingga kurang nyaman dan ragu untuk menggunakan *mobile banking*. Sehingga terbentuklah judul penelitian tentang Pengaruh Keamanan, Kemudahan, dan Keefektivitasan pada Aplikasi BSI Mobile dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah BSI Kudus. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Adapun pendekatan penelitian ini adalah penelitian lapangan menggunakan kuersioner sebagai alat pengumpulan data pokok kepada nasabah BSI Kudus yang menggunakan aplikasi BSI *mobile*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi latar belakang yang telah dijelaskan diatas, rumusan masalah pada penelitian kali ini akan membahas tentang:

1. Apakah keamanan aplikasi BSI *mobile* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI Kudus?
2. Apakah kemudahan aplikasi BSI *mobile* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI Kudus?
3. Apakah efektivitas fitur aplikasi BSI *mobile* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI Kudus?
4. Apakah keamanan, kemudahan dan efektivitas fitur pada aplikasi BSI *mobile* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI Kudus?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penulisan penelitian kali ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah keamanan aplikasi BSI mobile mempengaruhi peningkatan loyalitas nasabah BSI Kudus.
2. Untuk mengetahui apakah kemudahan aplikasi BSI mobile mempengaruhi peningkatan loyalitas nasabah BSI Kudus.
3. Untuk mengetahui apakah efektivitas fitur aplikasi BSI mobile mempengaruhi peningkatan loyalitas nasabah BSI Kudus.
4. Untuk mengetahui apakah keamanan, kemudahan dan efektivitas fitur pada aplikasi BSI mobile mempengaruhi peningkatan loyalitas nasabah BSI Kudus.

D. Manfaat Penelitian

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan serta menjadi bahan informasi tentang BSI *mobile*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan oleh perusahaan industri keuangan khususnya Bank Syariah Indonesia untuk menentukan langkah-langkah rencana selanjutnya dalam upaya meningkatkan fasilitas layanan mobile banking serta menjadikan bank yang maju dan inovatif.

b. Bagi akademisi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi riset ekonomi syariah, khususnya prodi Pebankan Syariah serta bagi mahasiswa yang melakukan penelitian dengan pembahasan yang sama.

c. Bagi Pihak Ketiga

Penelitian dapat dijadikan sebagai referensi maupun literatur guna dikaji lebih jauh dengan pembaharuan yang lebih informatif.

E. Sistematika Penulisan

Pada bagian BAB I, menjelaskan mengenai latar belakang yang memuat kondisi dan fenomena yang sedang terjadi saat ini, serta teori yang menjadi landasan dalam pengambilan judul penelitian terkait pengaruh kemanan, kemudahan dan efektivitas fitur pada aplikasi BSI *mobile* terhadap upaya meningkatkan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus. Selanjutnya pada bagian ini juga memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Pada bagian BAB II, memuat landasan teori berisi mengenai teori yang relevan dengan dengan topik penelitian, disertai dengan penelitian sebelumnya untuk mencegah terjadinya penjiplakan. Selanjutnya pada bagian ini juga memuat kerangka berfikir yang berisi serangkaian teori yang tertuang dalam landasan teori, seta hipotesis yang merupakan jawaban sementara atas suatu persoalan yang masih harus dibuktikan kebenarannya.

Pada bagian BAB III, menjelaskan mengenai metode penelitian yang berisi jenis dan pendekatan penelitian, *setting* penelitian, populasi dan sampel, desain dan definisi operasional variabel, uji validitas dan reliabilitas instrumen, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Pada bagian BAB IV, menjelaskan mengenai analisis data dan pembahasan antar faktor-faktor data yang diperoleh dari masalah. Pada bagian ini juga memuat hasil dari pengujian instrumen, pengujian deskripsi dan pengujian hasil pembahasan.

Pada bagian BAB V, menjelaskan terkait kesimpulan dan saran. Kesimpulan meliputi pernyataan singkat dan faktual tentang masalah dan hasil pembahasan serta rekomendasi untuk penelitian selanjutnya dengan perubahan masalah yang ditemukan sesuai dengan pembahasan sebuah studi yang ditunjukkan pada pihak-pihak yang terlibat.