

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Teknologi memerankan peran yang penting dalam mengakses layanan pada dunia perbankan. Dengan pesatnya kemajuan teknologi, bank akan lebih mengembangkan layanannya dengan cara perilsan sistem mobile banking. Pengaksesan layanan mobile banking ini bisa diakses sewaktu-waktu dan dimanapun sehingga memudahkan penggunaanya tanpa harus dating ke bank tersebut. Hal ini sesuai dengan tujuan awal pembuatan *mobile banking* yaitu mempermudah dan mengoptimalkan kegiatan transaksi dan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Hal ini memicu pihak bank untuk mengembangkan layanan mobile banking yang tentunya jauh lebih praktis juga dengan mementingkan rasa nyaman, kualitas pelayanan serta tentunya keamanan dalam setiap kegiatan transaksi, memberikan update informasi seputar produk dan fitur bank, pembukaan rekening bank dan sebagainya.¹

Perkembangan mobile banking tumbuh begitu pesat diseluruh dunia. pandangan masyarakat dengan sistem kerja perbankan juga telah berkembang dengan nasabah lebih memilih kemudahan dari ATM, *mobile banking* dan bahkan sekarang dompet digital yang tersedia. Dengan adanya perkembangan zaman nasabah yang menyukai mobile banking dan teknologi serupa, bank diseluruh dunia memperkenalkan “*Mobile Banking*”nya masing-masing yang merupakan fitur perbankan terkini. *Mobile Banking* telah menjadi solusi untuk melakukan pembayaran mobile yang praktis juga efisien untuk bertransaksi dan membuat micropayments lebih mudah untuk nasabah dan para pengguna aplikasi. Pelayanan yang baik dalam industri perbankan berasal dari fitur-fitur yang diberikan serta akses yang memudahkan nasabah dalam melakukan suatu kegiatan transaksi.²

Mobile banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi financial secara *real time*. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan *mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah

¹ Annisa Fitri Iriani, Journal of Islamic Management and Bussines. Vol. 2, No. 2 Oktober 2018

² Nurul Azizah Aunillah Devy, Khusnul Fikriyah. Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM). Vol. 2 No. 1, Year [2022] Page 1386-1398

melalui teknologi GPRS dengan dengan sarana telfon seluler (ponsel). Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat Perkembangan ini ditandai dengan pesatnya penggunaan *electronic banking (e-banking)* untuk mendukung operasional kegiatan perbankan dan memudahkan nasabah melakukan transaksi.

Untuk memenuhi harapan konsumen dan permintaan yang semakin meningkat, industri perbankan memiliki teknologi untuk menawarkan layanan perbankan atas kemudahan dan kenyamanan pelanggan. Masyarakat dapat menggunakan ATM, telepon atau *handphone* bahkan internet untuk berhubungan dengan bank tanpa harus repot-repot datang ke bank. Salah satu teknologi yang digunakan dalam perbankan modern yaitu *Self Service Technology (SST)*. Menurut Meuter *Self Service Technology (SST)* adalah teknologi yang memungkinkan nasabah untuk menghasilkan layanan mereka sendiri yang mereka butuhkan tanpa bergantung pada karyawan. SST mengubah cara nasabah berinteraksi dengan perusahaan untuk menciptakan layanan yang diperlukan. Contoh SST yaitu layanan perbankan berbasis online. Bentuk layanan perbankan berbasis Online adalah *Automatic Teller Machine (ATM)* dan *electronic banking (e-banking)* (Irmad. Otoritas Jasa keuangan dalam bukunya yang berjudul *Bijak Ber-Electronic Banking* membagi e-banking dalam tujuh jenis yaitu ATM (*Automated Teller Machine*), EDC (*Electronic Data Capture*), *Internet Banking*, *SMS Banking*, *Mobile Banking*, *E-Commerce*, *Phone Banking*, dan *Video Banking*.³

Bank Indonesia membagi layanan *e-banking* menjadi 4 kategori, yaitu *internet banking*, *mobile banking*, *phone banking* dan *SMS banking*. Pengguna *electronic banking* tumbuh di seluruh dunia. Sikap masyarakat terhadap multi-channel perbankan juga telah berkembang dengan konsumen menghargai kemudahan dan biaya rendah dari ATM, *internet banking* dan saluran perbankan elektronik lainnya yang tersedia. Dengan pertumbuhan orang-orang yang menyukai *internet banking* dan teknologi serupa, bank di seluruh dunia memperkenalkan "Mobile Banking" yang merupakan saluran perbankan terbaru. Mobile Banking telah diperkenalkan sebagai saluran untuk melakukan pembayaran mobile yang merupakan solusi untuk memfasilitasi dan membuat micropayments lebih mudah untuk nasabah dan pemegang rekening bank.⁴ Mobile banking adalah

³ Nurul Azizah Aunillah Devy, Khusnul Fikriyah. Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM). Vol. 2 No. 1, Year [2022] Page 1386-1398

⁴ Intan Wulan Dari Bancin, Nurul Jannah. Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM). E-ISSN: 2774-2075 Vol. 2 No. 2, Year [2022] Page 1487-1499

penggunaan terminal mobile seperti ponsel dan *Personal Digital Assistants* (PDA) untuk mengakses jaringan perbankan melalui protokol aplikasi nirkabel. Melalui mobile banking, konsumen mengakses informasi akun mereka, melakukan pembayaran dan melakukan banyak kegiatan yang berhubungan dengan perbankan lainnya. Selain itu, kemudahan, kenyamanan dan aksesibilitas dan mobile banking dapat dianggap penting untuk menarik pelanggan.

Bagi perbankan, pertumbuhan yang signifikan ini merupakan peluang besar yang harus terus dipantau dan dikelola dengan baik untuk terus menghasilkan layanan mobile banking yang semakin diminati, digunakan serta dimanfaatkan oleh masyarakat. Dengan banyaknya pengguna mobile banking yang termasuk bagian dari layanan keuangan digital, bank dapat menghemat biaya layanan perbankan dengan memberikan jasa dan layanan yang lebih murah. Bahkan menurut Country Development Microsave, Grace Retnowati, literasi untuk keuangan digital penting untuk masyarakat menengah ke bawah. Menurutnya, keuangan digital dapat menaikkan PDB tahunan sebesar Rp. 57.069 triliun pada 2021. Ini meningkat 6 persen jika dibandingkan dengan layanan keuangan konvensional. Pembayaran melalui perangkat transaksi menggunakan internet dan ponsel juga akan mengurangi biaya layanan keuangan sebesar 80-90 persen. Maka dari itu, bank-bank di seluruh dunia termasuk di Indonesia berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaiknya pada masing-masing sistem serta aplikasi mobile banking yang mereka miliki untuk mencapai efektivitas, efisiensi serta kepuasan pelanggan.⁵

Kepuasan pelanggan, dalam hal ini nasabah merupakan salah satu kunci utama untuk mencapai loyalitas pelanggan. Dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah yang nantinya akan menciptakan loyalitas nasabah, pihak perbankan perlu mempelajari bagaimana keinginan nasabah sesungguhnya ketika mereka memanfaatkan layanan *mobile banking*. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesenjangan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan nasabah. Di Indonesia, *mobile banking* tidak hanya diperkenalkan oleh perbankan konvensional, namun juga dikembangkan pula oleh bank-bank dengan konsep syariah. Bank syariah terbesar di Indonesia yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) juga

⁵ Dimas Pangestu. Jurnal Muamalat Indonesiae-ISSN: 2777-0435Vol.2, No.2, 2022, Hal 72-86

meluncurkan layanan keuangan mobile banking yang dikenal dengan BSI Mobile.⁶

Salah satunya adalah Bank Syariah Indonesia yang didirikan pada 1 Februari 2021 dan sebagai tanda penggabungan tiga bank (Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah). Ketiga bank tersebut akan menyatukan kelebihan masing-masing dan dapat memberikan layanan yang lebih luas. Bank Syariah Indonesia tidak diragukan lagi untuk memberikan produk dan layanan sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Hal ini dilakukan untuk menarik minat nasabah dengan keunggulan yang ditawarkan. Bank Syariah Indonesia memanfaatkan kemajuan teknologi dengan membuat sistem layanan BSI *mobile*, yaitu aplikasi yang menyediakan layanan transaksi, ibadah, dan sharing melalui berbagai fitur dalam satu aplikasi secara langsung tanpa harus ke bank dan dapat diakses melalui smartphone selama 24 jam.⁷

Perbankan memainkan peran penting dalam pembangunan suatu negara. Aktivitas perbankan tidak terlepas dari peran nasabah. Ketika nasabah memiliki keinginan untuk menggunakan layanan perbankan, metode pemasaran dapat mempengaruhi keputusan mereka. Dalam upaya mendapatkan nasabah, strategi pemasaran promosi diperlukan untuk mendapatkan informasi mengenai produk dan jasa yang mereka tawarkan. Tanpa promosi, nasabah tidak akan tahu tentang keberadaan produk. Selain strategi promosi yang digunakan oleh perusahaan, kualitas layanan juga memiliki peran penting dalam perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. kualitas layanan (*service quality*) adalah penilaian pelanggan atas keunggulan suatu produk atau layanan suatu perusahaan. Nasabah akan loyal terhadap suatu produk jika layanan yang diberikan berkualitas tinggi.

Bank Syariah Indonesia mempunyai peran yang penting sebagai dari perantara dalam seluruh aktivitas ekonomi ekosistem halal. Industri bank syariah di Indonesia sudah bertumbuh kembang secara signifikan dalam 30 tahun terakhir.⁸ Inovasinya dalam produk, peningkatan layanannya serta perkembangan jaringannya yang diakui sebagai dinamika positif setiap tahunnya. Saat ini perbankan

⁶ Dimas Pangestu. Jurnal Muamalat Indonesiae-ISSN: 2777-0435Vol.2, No.2, 2022, Hal 72-86

⁷ Bank Syariah Islam diakses melalui www.banksyariahindonesia pada 28 Desember 2022 pukul 11.37 WIB

⁸ Prihadinin, Novie Pradita. “Pengaruh promosi, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Bank Syariah Mandiri Mobile”

diharapkan untuk saling bersaing mendominasi pasar perbankan digital guna mengamankan loyalitas nasabah melalui teknologi terkini. Dengan adanya peralihan bertransaksi dari konvensional ke digital, pola pikir nasabah dan karyawan bank perlu diubah agar terbiasa menggunakan fasilitas perbankan digital. Agar terwujudnya kebiasaan tersebut perlu adanya pemahaman terkait penggunaan perbankan digital supaya timbul kepuasan dalam menggunakannya.

BSI Mobile adalah Suatu sistem layanan melalui aplikasi mobile banking. menggunakan koneksi data internet yang mampu digunakan nasabah kapan dan di mana saja. Fitur - fitur yang terdapat pada BSI Mobile meliputi Info Rekening, Transfer, Pembayaran, Pembelian, QRIS, E-mas, Tarik Tunai, Favorit, Al- Quran dan Hikmah, ATM Cabang, Informasi, Kotak Masuk, Manajemen Kartu, Info Kurs, Media Sosial, BSI Mobile Keyboard, Aktivasi, Minta Kode Aktivasi Ulang, Pengaturan Kata Sandi, Ubah Pin, Ubah Bahasa, Email, Tentang Aplikasi, Donasi Online, Buka Rekening Bank Syariah Indonesia Online, dan Jadwal Sholat.⁹

Theory of reasoned action atau teori tindakan beralasan Pertama kali diperkenalkan oleh Fishbein dan Ajzen. Teori ini menjelaskan bahwa perilaku dilakukan karena individual mempunyai keinginan atau minat melakukannya atau dengan kata lain minat perilaku akan menentukan tindakannya.¹⁰ Teori *reasoned action* ini digunakan untuk mengukur sikap dan perilaku nasabah terhadap kepuasan. Kepuasan lebih banyak dideskripsikan dari sudut pandang pengalaman setelah melakukan pembelian produk atau menggunakan jasa. Dengan demikian, kepuasan dapat diterjemahkan bahwa hasil dari persepsi atau sudut pandang nasabah bahwa adanya kemudahan, kualitas pelayanan, dan fitur-fitur yang ada dapat memberikan kepuasan yang diinginkan nasabah, yang mana kepuasan ini bisa saja berkurang ataupun bertambah. kepuasan yang dimaksud disini adalah kesesuaian yang antara apa yang diharapkan oleh nasabah dan pengalaman pembelian produk dan penggunaan jasa dengan ekspektasi yang diharapkan nasabah.

Kepuasan dapat ditentukan dengan membandingkan apa yang diharapkan nasabah dengan yang mereka dapatkan. Jika hasilnya

⁹ Bank Syariah Islam diakses melalui www.banksyariahindonesia pada 28 Desember 2022 pukul 11.37 WIB

¹⁰ Zuliatin, *Pengaruh Personal Selling, Direct Selling dan Hubungan Masyarakat Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro Blitar*, Jurnal

Ekonomi Syariah AN-NISBAH, Vol. 03, No. 01, Oktober, 2016, hal.97

lebih tinggi dari yang diharapkan, nasabah puas.¹¹ Dan sebaliknya, nasabah akan merasa tidak puas jika kurang dari apa yang diharapkan. Untuk meningkatkan loyalitas dan jumlah nasabah, setiap perusahaan perlu memperhatikan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Dari penelitian Novie Pradita Prihadinin yang berjudul “*Pengaruh promosi, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Bank Syariah Mandiri Mobile*”¹². Faktor kualitas pelayanan tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sedangkan faktor kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSM Mobile. Variable lainnya yang perlu diamati yaitu fitur-fitur yang diberikan oleh pihak BSI. Risma Afifah meneliti dalam “*Pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan mobile banking bank syariah mandiri*”¹³. Faktor kemudahan dan fitur-fitur yang disediakan berpengaruh cukup signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile.



Gambar 1.1 Rating BSI mobile pada aplikasi playstore
Sumber : aplikasi BSI mobile di play store,2023¹⁴

Dari sumber data tersebut, diketahui bahwa aplikasi BSI mobile di play store telah diunduh sebanyak lebih dari 5 juta pengguna, dan mendapatkan rating 4,5 / 5 dari 133.721 ulasan. Namun masih ada sebanyak 9.360 ulasan dari pengguna BSI Mobile yang memberikan rating *1 yang mana ulasannya menyebutkan bahwa aplikasi BSI Mobile sering kali mengalami masalah saat menggunakan aplikasi,

¹¹ Intan Wulan Dari Bancin, Nurul Jannah. Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM). E-ISSN: 2774-2075 Vol. 2 No. 2, Year [2022] Page 1487-1499

¹² Prihadinin, Novie Pradita. “*Pengaruh promosi, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Bank Syariah Mandiri Mobile*”

¹³ Afifah, Risma. “*pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan mobile banking bank syariah mandiri*”

¹⁴ <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bsm.activity2>

seperti aplikasi mengalami *maintenance*, gangguan saat bertransaksi, gangguan saat mengakses informasi dan sebagainya. Hal ini sinkron dengan observasi yang saya sebarakan dengan sejumlah 25 mahasiswa pengguna BSI yang mengisi form, mempunyai keluhan terhadap kualitas pelayanan yang ada pada aplikasi BSI Mobile. Kemudahan yang diberikan pada BSI Mobile bagi beberapa pengguna juga tidak terlalu berpengaruh karena, ada beberapa mahasiswa pengguna yang lebih memilih transaksi langsung ke teller ataupun atm daripada lewat aplikasi.

Upaya meningkatkan kepuasan nasabah yang perlu pihak BSI perhatikan dalam faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan meningkatnya tingkat kepuasan nasabah, maka akan meningkatkan pula tingkat loyalitas dari nasabah itu pula. Dengan mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna BSI *Mobile*, pihak bank akan lebih memperbaiki apa yang masih menjadi kendala pada aplikasi, sehingga nasabah akan menjadi lebih puas terhadap kinerja bank dan berpengaruh juga terhadap tingkat loyalitas nasabah pada bank tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut tujuan yang diambil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kualitas pelayanan, dan fitur-fitur yang diberikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI mobile.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan dari uraian latar Belakang diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile?
3. Apakah terdapat pengaruh fitur-fitur yang diberikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile.
3. Untuk menganalisis pengaruh fitur-fitur yang diberikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pengembangan pengetahuan dan juga Wawasan mengenai kemudahan, kualitas pelayanan, dan juga fitur-fitur yang diberikan oleh aplikasi BSI Mobile.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan pertimbangan bagi lembaga keuangan syariah terutama Bank Syariah Indonesia, agar bisa memperbaiki dan meningkatkan kualitas dari aplikasi BSI Mobile.

E. Sistematika Penelitian

1. Bagian Awal

Pada bagian ini berisi tentang halaman judul, halaman jurnal pembimbing, halaman pengesahan, halaman pernyataan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, abstrak, daftar isi, dan tabel.

2. Bagian Isi

Pada bagian ini memuat 5 (lima) bab yang setiap babnya terdiri dari beberapa sub bab dengan keterangan sebagai berikut :

PENDAHULUAN

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini mengkaji teori yang diuraikan tentang judul yang nantinya dibahas, yakni ; (a) Mendeskripsikan pustaka antara lain : definisi dari kemudahan, kualitas pelayanan, dan fitur-fitur pada BSI mobile dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah (b) penelitian terdahulu (c) kerangka berfikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini memuat tentang beberapa metode penelitian yang terdiri dari jenis pendekatan penelitian, sumber data, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data, dan teknis analisis datanya.

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian,

deskripsi lokasi dan keadaan penelitian, dan pembahasan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini memuat simpulan penelitian, saran, serta penutup. Dan pada bagian akhir berisi daftar pustaka, daftar biodata penulis, serta lampiran-lampiran.

