

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Saat ini, perkembangan teknologi informasi sudah semakin maju mengikuti perkembangan zaman. Teknologi informasi yang semakin berkembang tersebut mempengaruhi berbagai aspek dalam kehidupan masyarakat yakni seperti pendidikan, ekonomi, kesehatan, dan lain sebagainya. Mengenai aspek ekonomi, kegiatan dalam perekonomian sekarang tak lepas dari peran teknologi informasi sebagai media penunjang. Seperti halnya dalam kegiatan perbankan, saat ini kegiatan maupun layanan perbankan memanfaatkan kecanggihan teknologi dalam menjalankan layanannya dengan efektif dan efisien. Salah satu contoh dari penerapan teknologi informasi pada kegiatan perbankan yaitu adanya *mobile banking*.<sup>1</sup>

*Mobile banking* merupakan jenis layanan dari bank yang dipergunakan untuk berbagai kegiatan transaksi yang lebih cepat tanpa pergi ke banknya langsung. *Mobile Banking* ini bertujuan untuk peningkatan layanan terhadap nasabah, memberi kemudahan transaksi kepada nasabah, serta memenuhi permintaan pasar. *Mobile banking* juga dapat mengurangi hal yang menghambat pada sistem layanan perbankan secara *offline* seperti pada sistem antrean.<sup>2</sup> Di masa sekarang ini penggunaan layanan pada *mobile banking* sudah marak digunakan diberbagai kalangan. Hal tersebut dikarenakan mudahnya akses dalam penggunaannya serta teknologi yang digunakan pada *mobile banking* juga mempermudah berbagai kegiatan perbankan. Di Indonesia sendiri, pengguna *mobile banking* selalu mengalami peningkatan disetiap tahun. Hal tersebut dibuktikan oleh data yang dikeluarkan Bank Indonesia (BI) yang menunjukkan bahwa pada 2023 tepatnya pada bulan April, nilai transaksi *digital banking* yang dalam hal ini mencakup *mobile banking* di Indonesia tercapai hingga Rp 4.264,8 triliun. Jika dilihat

---

<sup>1</sup> Nugraha Rachmatullah dan Tata Sutabri, "Analisis Manajemen Pelayanan Perbankan pada Aplikasi Bri Mobile berbasis TI menggunakan Framework ITIL V3," *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology* 1, no. 2 (2023): 69, <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/ijmst/article/download/119/28>.

<sup>2</sup> Lidia Sihotang dan Ilham Hudi, "Penerapan m-banking dalam meningkatkan jasa, layanan perbankan di bank rakyat indonesia kantor cabang pekanbaru sudirman," *Jurnal Akuntansi Aktiva* 4, no. 2 (2023): 107-9, <https://scholar.ummetro.ac.id/index.php/aktiva/article/view/4831>.

perkembangan selama 5 (lima) tahun terakhir, nilai transaksi *digital banking* pada 2023 tersebut mengalami kenaikan sebesar 158% dibandingkan pada tahun 2018.<sup>3</sup>

Saat ini aplikasi *digital banking* maupun *mobile banking* semakin banyak dan hampir semua bank memiliki *digital banking* atau *mobile banking* sebagai salah satu produk maupun layanannya. *Digital banking* yang dimiliki berbagai bank tersebut mengalami peningkatan jumlah pengguna dari waktu ke waktu. Hal tersebut disebabkan oleh meningkatnya preferensi nasabah dalam penggunaan transaksi secara digital yang membuat berbagai bank mengadopsi strategi digitalisasi dengan melakukan peningkatan dan pengembangan layanan *mobile banking*.<sup>4</sup>

Teknologi *Mobile Banking* sendiri digunakan oleh bank konvensional maupun syariah sebagai batu loncatan dalam berkembang, termasuk Bank Syariah Indonesia atau biasa disebut BSI yang menyediakan *BSI Mobile*.<sup>5</sup> *BSI mobile* merupakan fasilitas untuk nasabah BSI, dimana dalam fasilitas *mobile banking* tersebut, nasabah dapat mempunyai akses sendiri pada rekening tabungan secara *online*, seperti cek saldo, transfer, melihat mutasi, dan berbagai layanan transaksi lainnya. Fasilitas *BSI Mobile* ini berbentuk aplikasi yang aksesnya bisa dibuka di tempat manapun dan diwaktu kapan saja dengan hanya menggunakan *smartphone*. Dengan fasilitas atau layanan *BSI mobile*, nasabah akan merasa terbantu dalam kegiatan bertansaksi sehari-hari dengan efisien.<sup>6</sup>

Dalam perspektif ekonomi Syariah, *BSI mobile* merupakan bentuk digitalisasi sistem ekonomi syariah. Digitalisasi tersebut dapat mempermudah dalam melakukan

---

<sup>3</sup> Adi Ahdiat, "Transaksi Digital Banking di Indonesia Tumbuh 158% dalam 5 Tahun Terakhir," *Katadata Media Network*, 2023, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/05/transaksi-digital-banking-di-indonesia-tumbuh-158-dalam-5-tahun-terakhir>.

<sup>4</sup> Agung Bayu Purwoko dan Amalia Insan Kamil, "Digitalisasi Bank Syariah," *Finansial*, 2021, <https://finansial.bisnis.com/read/20210909/90/1440071/digitalisasi-bank-syariah>.

<sup>5</sup> Rika Rahim dkk., "Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking BSI," in *Konferensi Nasional Sosial dan Engineering Politeknik Negeri Medan Tahun 2022*, 2022, 513, <https://ojs.polmed.ac.id/index.php/KONSEP2021/article/view/897>.

<sup>6</sup> M. Al Aziz dkk., "Analisis Terhadap Manfaat Penggunaan Layanan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Gombong Kebumen," *Journal of Management, Economics, and Entrepreneur* 1, no. 2 (2022): 225, <https://www.ejournal.iainu-kebumen.ac.id/index.php/maen/article/download/1047/602/>.

kegiatan transaksi dengan menggunakan metode Islami dalam prosesnya.<sup>7</sup> Perbankan syariah sendiri termasuk pilar dalam ekonomi syariah dengan kepatuhan pada prinsip agama islam untuk mempertahankan integritas umat muslim serta peningkatan kesejahteraan.<sup>8</sup>

BSI *mobile* memiliki keunggulan tersendiri yang dapat membuat nasabah penggunaanya merasa nyaman dan enggan beralih pada layanan *mobile banking* dari bank lainnya. Salah satu keunggulannya yaitu terletak pada fitur-fitur yang berbeda dari *mobile banking* lain. Fitur-fitur tersebut merupakan fitur syariah atau Islami seperti fitur pembayaran ZIS (zakat, wakaf, shadaqah), fitur pengingat waktu shalat di beranda aplikasi, juz amma, asmaul husna, kalkulator qurban, dan lain sebagainya.<sup>9</sup>

Loyalitas nasabah sendiri sangat penting dalam perkembangan layanan BSI *Mobile*. Nasabah yang loyal dapat membantu perusahaan yang dalam hal ini yakni Bank Syariah Indonesia (BSI) bertahan dalam dunia perbankan. Dan layanan BSI *mobile* akan menjadi salah satu indikator dalam perkembangan Bank Syariah Indonesia (BSI) tersebut. Hal tersebut dikarenakan layanan *mobile banking* merupakan suatu pelayanan yang sering dipergunakan nasabah serta membuat kegiatan transaksi perbankan jadi lebih cepat. Diantara faktor yang dapat membuat nasabah tetap setia atau bertahan menggunakan layanan BSI *mobile* yaitu fitur-fitur layanan yang dimiliki, *E-Service Quality* atau kualitas pada layanan, dan *E-Trust* atau kepercayaan nasabah pada BSI *mobile*. *E-Features* dalam hal ini yaitu fitur-fitur dalam yang berada dalam layanan aplikasi BSI *Mobile* yang meliputi fitur transaksi maupun non-transaksi, sedangkan *E-service quality* dalam hal ini menyangkut kemampuan layanan BSI *Mobile* dalam memfasilitasi kegiatan transaksi dengan lebih efektif dan efisien dan *E-trust* menyangkut kepercayaan nasabah terhadap penggunaan layanan BSI *Mobile*.

---

<sup>7</sup> Aan Ansori, "Digitalisasi Ekonomi Syariah," *Islamiconomic: Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis Islam* 7, no. 1 (2016): 15–16, <https://journal.islamiconomic.or.id/index.php/ije/article/view/31810>.

<sup>8</sup> Umul Nur'aini, "Perbankan Syariah: Sebuah Pilar Dalam Ekonomi Syariah," *Scholastica: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* 4, no. 2 (2022): 177–79, <https://jurnal.stitunualhikmah.ac.id/index.php/scholastica/article/download/1813/1022>.

<sup>9</sup> R Hanin Nur'aeni, "Aman dan Nyaman dengan BSI Mobile Banking," *detiknews*, 2022, <https://news.detik.com/kolom/d-6469677/aman-dan-nyaman-dengan-bsi-mobile-banking>.

Akan tetapi, layanan BSI *mobile* tak luput dari adanya suatu kendala yang membuat nasabah merasa kecewa karena mengakibatkan kegiatan perekonomian nasabah pengguna BSI *mobile* terhambat. Suatu kemajuan teknologi informasi juga memiliki resiko dalam pelaksanaannya. Seperti yang terjadi pada bulan Mei 2023 lalu, dimana sistem layanan BSI *Mobile* mengalami gangguan berhari-hari yang mengakibatkan kepanikan Sebagian besar pengguna BSI *mobile* dikarenakan aplikasi menjadi *error* saat digunakan untuk berbagai transaksi serta banyak sekali transaksi yang gagal di BSI *mobile*. Namun, pihak BSI menjamin bahwa dana milik nasabah dalam aplikasi BSI *Mobile* aman dan terus memberikan solusi atas berbagai permasalahan yang terjadi.<sup>10</sup> Walaupun terkadang terdapat masalah maupun kendala pada layanan BSI *mobile* yang dapat menghambat kegiatan transaksi, berbagai faktor seperti kualitas layanan, fitur-fitur, dan kepercayaan nasabah dapat menjadi alasan nasabah tetap setia atau loyal dalam menggunakan layanan BSI *mobile*. Hal tersebut didukung data yang menyatakan bahwa pengguna BSI *Mobile* mengalami pertumbuhan atau kenaikan di kuartal ke-III 2023 sebesar 32,8% *year on year* (yoy) dengan jumlah pengguna tercapai hingga 5,9 juta.<sup>11</sup> Dapat dikatakan data tersebut menunjukkan bahwa pengguna lama BSI *mobile* tetap bertahan atau loyal pada BSI *Mobile*, bahkan penggunaannya semakin meningkat. Akan tetapi, tidak menutup kemungkinan bahwa akan ada penurunan loyalitas dari para nasabah penggunaannya. Penurunan tersebut dapat berasal dari persaingan yang ada pada industri perbankan yang dapat membuat nasabah beralih ke layanan *mobile banking* lain, hal dikarenakan bank lain yang mungkin mengeluarkan inovasi maupun peningkatan kualitas pelayanan dan keamanan pada *mobile banking*. Oleh sebab itu, pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) harus selalu berupaya untuk mempertahankan loyalitas nasabahnya dalam menggunakan layanan BSI *mobile*. Nasabah akan tetap loyal pada suatu layanan jika nasabah merasa nyaman, aman, dan mudah dalam bertransaksi menggunakan suatu layanan tersebut.

---

<sup>10</sup> M. Nurhadi, "Aplikasi BSI Mobile Error, Pihak Bank Pastikan Dana Nasabah AMan," Suara.com, 2023, <https://www.suara.com/bisnis/2023/05/08/155130/aplikasi-bsi-mobile-error-pihak-bank-pastikan-dana-nasabah-aman>.

<sup>11</sup> Putri Hanifa, "BSI: 97 persen transaksi dilakukan via channel elektronik," ANTARA, 2023, <https://www.antaranews.com/berita/3801003/bsi-97-persen-transaksi-dilakukan-via-channel-elektronik>.

Jika loyalitas nasabah terjaga maka layanan *mobile banking* akan semakin berkembang.<sup>12</sup>

Nasabah yang loyal biasanya akan meneruskan hubungan kepada perusahaan maupun bank secara terus menerus. Loyalitas nasabah juga dijadikan sebagai tolak ukur nasabah dalam menyukai suatu produk maupun layanan, kedekatan nasabah terhadap suatu produk maupun perusahaannya, serta produk maupun layanan menjadi *top of mind* (produk yang pertama yang muncul) jika nasabah mengingat produk maupun layanan berdasarkan suatu kategori.<sup>13</sup>

Penelitian terdahulu oleh Gunawan dkk pada 2023 tentang pengaruh *E-Service Quality* pada *E-Loyalty* nasabah yang menggunakan *mobile banking* BPD DIY. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif. Hasil yang didapatkan yaitu *E-Service Quality* mempunyai pengaruh pada *E-Loyalty* nasabah.<sup>14</sup>

Haetami dan Widodo pada 2021 melakukan penelitian tentang pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* Pada aplikasi BNI *Mobile Banking*. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif. Hasil yang didapatkan yaitu *E-Service Quality* tidak punya langsung pengaruh pada *Customer Loyalty*.<sup>15</sup>

Nur'aeni dkk pada 2021 melakukan penelitian tentang pengaruh fitur terhadap nasabah pengguna tabungan mudharabah di Bank Syariah Mandiri. Penelitian tersebut menggunakan

---

<sup>12</sup> Joseph Teguh Santoso, "Sikap Pengusaha Berikut ini Dapat Menjaga Loyalitas Konsumen," *Stekom*, 2021, <https://stekom.ac.id/artikel/sikap-pengusaha-berikut-ini-dapat-menjaga-loyalitas-konsumen>.

<sup>13</sup> Yanti Mayasari Ginting dkk., "Analisis Brand Image dan Loyalitas Konsumen Melalui Pengaruh Brand Awareness, Lovemark, dan Inovasi Produk (Studi Terhadap Konsumen Sepeda Motor Honda di Riau)," *Jurnal Manajemen & Bisnis* 5, no. 2 (2021): 4, <https://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/manis/article/download/6302/4436>.

<sup>14</sup> dhiajeng Aroma Gunawan Dkk., "Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Nasabah Pengguna Mobile Banking BPD DIY," *Jurnal miuhammadiyah* 4, no. 2 (2023): 14, <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JMMB/article/view/20677>.

<sup>15</sup> Anggi Haetami dan Teguh Widodo, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction , Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi Bni Mobile Banking The Effect Of E-Service Quality On Customer Satisfaction , And Customer Loyalty In Applications," *E-Proceeding of Management* 8, no. 6 (2021): 7832–33, <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/3586>.

metode kuantitatif. Hasil yang didapatkan yaitu fitur punya pengaruh yang cukup signifikan pada loyalitas nasabah.<sup>16</sup>

Sedangkan penelitian dari Fahrudi dkk pada 2023 tentang pengaruh ketersediaan fitur terhadap loyalitas pada penggunaan *mobile banking*. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dan memberikan hasil yaitu tidak ada pengaruh dari ketersediaan fitur pada loyalitas.<sup>17</sup>

Melinda dkk pada 2023 melakukan penelitian tentang pengaruh *E-Trust* terhadap loyalitas pengguna *Mobile Banking*. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif. Hasil analisis pada penelitian tersebut menyatakan *E-Trust* mempunyai pengaruh pada loyalitas.<sup>18</sup>

Fadilah dkk pada 2023 melakukan penelitian tentang Pengaruh *E-Trust* terhadap *Customer Loyalty* pada pengguna *Mobile Banking* BRImo. Penelitian yang juga menggunakan metode kuantitatif tersebut, mendapatkan hasil yaitu *E-Trust* tidak mempengaruhi *Customer loyalty* yang dalam hal ini adalah loyalitas nasabah.<sup>19</sup>

Penelitian ini berbeda dengan berbagai penelitian terdahulu yang telah dikaji sebelumnya. Yang menjadi pembeda penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu obyek penelitian, tempat dan waktu dilakukan penelitian, serta susunan variabel yang berbeda. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah loyalitas seorang nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking* dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti *E-Service Quality*, *E-Features*, dan *E-Trust*. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, diajukan sebuah penelitian dengan judul: pengaruh *E-Service Quality*, *E-Features*,

---

<sup>16</sup> Nur'aeni Nur'aeni dkk., "Pengaruh Fitur, Kualitas Produk dan Bagi Hasil terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Rancaekek," *Indonesian Journal of Economics and Management* 2, no. 1 (2021): 14–15, <https://doi.org/10.35313/ijem.v2i1.3586>.

<sup>17</sup> Agung Nugroho Lutfi Imam Fahrudi dkk., "Pengaruh Persepsi Keamanan, Ketersediaan Fitur, Norma Subjektif Terhadap Loyalitas Melalui Keputusan Penggunaan Mobile Banking," *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)* 8, no. 2 (2023): 228, <https://doi.org/10.33474/jimmu.v8i2.20677>.

<sup>18</sup> Elsha Melinda dkk., "The Effect of E-Service Quality and E-Trust on E-Loyalty with E-Satisfaction as an Intervening for Mobile Banking User," *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis* 6, no. 1 (2023): 91–92, <https://doi.org/10.21009/jdmb.06.1.6>.

<sup>19</sup> Shoufil Fadilah dkk., "Analisis Pengaruh Transaction Security, E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Customer Loyalty Pada Pengguna Mobile Banking BRImo (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Malang Angkatan 2019)," *e - Jurnal Riset Manajemen* 12, no. 2 (2023): 1229, <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm>.

dan *E-Trust* terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *mobile* di Kabupaten Pati.

**B. Rumusan Masalah**

1. Apakah *E-Service Quality* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *mobile* di Kabupaten Pati?
2. Apakah *E-Features* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *mobile* di Kabupaten Pati?
3. Apakah *E-Trust* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile* di Kabupaten Pati?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality* terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *mobile* di Kabupaten Pati.
2. Untuk mengetahui pengaruh *E-Features* terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *mobile* di Kabupaten Pati.
3. Untuk mengetahui pengaruh *E-Trust* terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *mobile* di Kabupaten Pati.

**D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bisa berguna dan bermanfaat bagi semua pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat dalam menambah wawasan mengenai pengaruh dari *E-Service Quality*, *E-Features*, dan *E-Trust* pada loyalitas nasabah Pengguna BSI *Mobile*.

b) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberi bukti empiris mengenai analisis beberapa faktor maupun yang menyebabkan nasabah pengguna BSI *Mobile* tetap setia atau loyal dalam menggunakan layanan tersebut.

c) Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan rujukan sebagai sumber informasi pada penelitian selanjutnya.

**E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini bisa diuraikan pada penjelasan berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab 1 berupa bab pendahuluan yang merupakan awalan dalam sebuah penelitian. Cakupan isinya yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dari penelitian serta manfaat dari penelitian.

**BAB II : KERANGKA TEORI**

Bab 2 menguraikan kerangka teori yang mendukung dalam pembahasan penelitian, yakni menguraikan tentang pengertian *grand theory*, *E-Service Quality*, *E-Features*, *E-Trust*, serta loyalitas nasabah beserta dengan indikatornya.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab 3 memberi penjelasan tentang metode penelitian yang dipakai, lokasi atau tempat serta waktu dilakukannya penelitian, operasional variabel penelitian, populasi sekaligus sampel, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab 4 menguraikan hasil yang didapat setelah melalui proses olah data menggunakan SPSS beserta penjelasan analisisnya. Bab ini juga menguraikan pembahasan mengenai hasil yang telah dianalisis dihubungkan dengan berbagai komponen seperti teori ataupun penelitian terdahulu yang sudah diuraikan sebelumnya.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab 5 yang menjadi bab akhir memberi uraian tentang kesimpulan yang didapatkan setelah melalui berbagai proses penelitian di bab sebelumnya serta berisi saran.