

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia teknologi semakin pesat, baik teknologi informasi maupun teknologi komunikasi. Salah satu teknologi informasi yang banyak diminati adalah internet. Internet dapat dimanfaatkan dalam segala bidang yang mencakup bidang pendidikan, pemerintah maupun perbankan. Perbankan sudah menjadi mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan masyarakat. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti, tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran atau melakukan penagihan¹. Dalam dunia perbankan terdapat perbankan digital yang diakses menggunakan internet.

Perbankan digital merupakan salah satu layanan perbankan yang dapat diakses nasabah secara individual dengan bantuan internet sehingga bank dapat melayani nasabah dengan efisien, cepat dan disesuaikan dengan kebutuhan nasabah (*Customer Experience*). Dengan adanya pemanfaatan teknologi dapat memenuhi segala kebutuhan nasabah. Diharapkan perbankan digital dapat memungkinkan

¹Nurul Ihsan Hasan, *Pengantar Perbankan*, (Jakarta : Gaung Persada Press Grup, 2014), h.1.

penggunaan teknologi agar dapat melakukan transaksi perbankan dengan efektif dan efisien.

Istilah teknologi informasi adalah menjabarkan sekumpulan sistem informasi, pemakai, dan manajemen. Perkembangan teknologi tersebut dapat menghubungkan antara sistem jaringan satu dengan lainnya yang tersebar di seluruh dunia sehingga informasi dan transaksi dapat di akses tanpa dibatasi oleh batas-batas wilayah, dan jaringan tersebut dalam perbankan disebut dengan *Mobile Banking*.² Perkembangan teknologi yang diterapkan Bank Syariah Indonesia yaitu BSI Mobile. BSI Mobile menjadi media informasi Bank Syariah Indonesia kepada nasabah.

Tujuan dari aplikasi BSI Mobile adalah agar nasabah dimudahkan dalam hal melakukan transaksi ,memenuhi tuntutan pasar, serta meningkatkan kualitas layanan pada bank. layanan yang ada pada BSI Mobile dan dapat digunakan oleh nasabah yaitu transfer, bayar tagihan, membeli voucher, cek saldo, *top up*, dll. Sehingga dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. Dibalik kemudahan yang ditawarkan oleh layanan BSI Mobile terdapat risiko, menurut pavlao, risiko adalah kondisi tidak pasti, dimana seseorang akan melakukan sebuah

²Matnin, Aang Kunaifi, and Ach Ubaidillah, 'Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling of Complaints Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Bprs Bakti Sumekar Cabang Pragaan)': Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa, 6.02 (2021), 176–90 (h. 2).

pertimbangan untuk bertransaksi dengan internet atau secara online³. Dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile terdapat risiko yaitu risiko penipuan atau *hacker* dengan melakukan pengalihan dari situs palsu tanpa diketahui dan disadari oleh korban, kemudian mengambil data yang dimasukkan oleh korban sehingga masuk kedalam area yang menjadi permainan penipu tersebut⁴ Serta kejahatan dunia maya yang bisa dikenal dengan sebutan *Cyber Crime*. Serta kejahatan *Cyber Crime* terjadi pada tanggal 8 Mei 2023. Pada saat itu aplikasi BSI Mobile diseluruh daerah indonesia mengalami Gangguan layanan yang disebabkan serangan *ransomwar*, sebanyak 1,5 TB data, termasuk 15 juta catatan pengguna dan data sandi untuk layanan dan akses internal, diambil⁵. Didalam melakukan transaksi online tak pernah lepas dari risiko baik risiko kecil maupun risiko besar. Risiko kecil misalnya kendala sinyal dan lupa password, sedangkan risiko besar seperti pembobolan aplikasi, penipuan dan *cyber*

³ Djoko Soelistya and Heni Agustina Agustina, 'Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking Dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Handayani Surabaya)': *Accounting and Management Journal*, 1.2 (2018), 89–100 (h.4)

⁴Otoritas Jasa Keuangan, 'Waspada Kejahatan Internet Banking/ Mobile Banking', *Beranda Tips Keuangan*, 2019 <<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/356>> [Diakses 23 September 2023].

⁵Darktracer, 'Diduga Data Bank Syariah Indonesia (BSI) Diretas, Ratusan Juta Uang Nasabah Ludes Konten Ini Telah Tayang Di Kompasian. <https://www.kompasiana.com/handikahasan/646363b45479c35a7d002ec2/diduga-data-bank-syariah-indonesia-bsi-diretas-ratusan-juta-uang-nasabah-ludes>>.[Diakses, 23 September 2023]

crime. Disarankan agar selalu menjaga Password dan User Id, serta Meng- upgrate aplikasi Mobile Banking untuk menghindari kemungkinan-kemungkinan risiko yang dihadapi pada saat menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Dari berbagai risiko yang timbul pada layanan tersebut maka, nasabah memberikan *complain* atau pengaduan. *Complain* atau pengaduan merupakan ungkapan ketidakpuasan nasabah disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga kesalahan atau kelalaian bank. Ketika hal itu terjadi, maka bank harus segera melakukan *handling complaint* tersebut agar loyalitas nasabah kembali dan citra perusahaan tetap terjaga. *Handling complaint* (penanganan keluhan nasabah) sebagai cara untuk menyelesaikan masalah-masalah nasabah. Salah satu masalah yang sering ada adalah masalah BSI Mobile.

Handling Complaint merupakan layanan perbankan ketika nasabah mengalami risiko atau kendala pada saat menggunakan aplikasi *Mobile Banking*. sesuai dengan HR. Muslim yang artinya “*Barangsiapa melepaskan kesusahan duawi seorang muslim, Allah akan melepaskan kesusahannya pada hari kiamat. Barangsiapa memudahkan seorang yang mendapat kesusahan, Allah akan memudahkan urusannya di dunia dan akhirat*⁶”.

⁶DamanhuriZuhri, ‘MelayaniPublik’, *Republika.Com*, 2022 <<https://khazanah.republika.co.id/berita/dunia-islam/hikmah/16/11/19/ogv49v301-melayani-publik?>> [Diakses 13 September 2023].

Contoh kasus keluhan dari kualitas pelayanan nasabah BSI yang Mobile Banking BSI Tak Bisa Diakses, berita ditulis oleh Merza pada tanggal 25 Oktober 2022 pada pukul 14.21 WIB, Banda Aceh. Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) tidak bisa diakses nasabah lebih satu jam. Sesaat setelah aplikasi dibuka, muncul tulisan “*Informasi Permintaan Kehabisan Waktu*”. Akses bermasalah sekitar pukul 12.00 WIB dan kurang lebih satu jam menunggu, sekitar pukul 13.15 WIB aplikasi kembali dapat diakses walaupun jalannya masih lambat. Corporaton Communication BSI, Eko Nopiansyah saat dikonfirmasi anteroaceh.com, Selasa (25/10/2022) terkait permasalahan tersebut, hanya menjawab singkat, “*Coba saya cek dulu ya*” ucapnya.⁷

Handling Complain sangat penting bagi perusahaan bank karena *Handling Complain* dapat memberikan kesempatan untuk mempererat hubungan bank dengan nasabah dan menciptakan loyalitas. Dimana ketika dalam *handling complaint* ini harus dilakukan dengan cara yang baik dan benar. Pada saat penanganan keluhan hal yang harus di perhatikan adalah *empaty, quick response, apology, credibility, attentiveness*. Hal ini di atur dalam peraturan Bank Indonesai Nomor: 7/7/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah.

⁷ Merza, ‘Kualitas Pelayanan Nasabah BSI Yang Mobile Banking Tidak Bisa Diakses’, <Anteroaceh.Com, 2022, > {Diakses, 23 September 2023}.

Penanganan keluhan tentu bukan untuk menjatuhkan citra perusahaan atau bank akan tetapi menjadikan keluhan sebagai suatu cara agar perusahaan atau bank melakukan *Improvement*. Penanganan seperti permintaan maaf, pemecahan masalah, sikap sopan dan penanganan keluhan secara cepat akan mempengaruhi retensi palanggan⁸. Keluhan dalam aplikasi BSI Mobile juga dirasakan oleh mahasiswa yang menggunakan BSI Mobile. Sehingga kegiatan transaksi pembayaran mahasiswa terganggu. Untuk mahasiswa, BSI Mobile sangat bermanfaat karena mahasiswa sekarang ini yang hidup di era digitalisasi yang menuntut mahasiswa agar melakukan kegiatannya dengan efektif dan efisien. BSI Mobile menjadi solusi untuk mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT (Uang Kuliah Tunggal) sehingga tidak perlu antri ke bank⁹.

Mahasiswa merupakan salah satu generasi Z yang sangat yang mengikuti adanya perkembangan teknologi dan kritis terhadap adanya perubahan teknologi. Sehingga mahasiswa ingin mengikuti perkembangan teknologi didunia

⁸Khadija Yousif Ali, Mansour S.Lotayif, and Horiya Mohamed Al-Deeb, 'Impact of Customer Relationship Management on Customer Loyalty : Evidence from Kingdom of Bahrain', *Journal of Statistics Applications and Probability*, 11.5 (2022), 92–101 (h.3).

⁹ Abdul Jalil Nurdin Nurdin, Rukma Ningrum, Sofyan Bachmid, 'Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu', *Institut Agama Islam Negeri Palu : Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 3.1 (2020), 31-45 (h.2).

perbankan terutama pada BSI Mobile . BSI Mobile sangat membantu mahasiswa melakukan transaksi digital banking.

Berdasarkan paparan di atas, maka saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile (Studi Pada Mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu)”***.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap minat Mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dalam penggunaan BSI Mobile?
2. Apakah risiko berpengaruh terhadap minat Mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dalam penggunaan BSI Mobile?
3. Apakah *handling complaint* berpengaruh terhadap minat Mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dalam penggunaan BSI Mobile?
4. Apakah teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint* berpengaruh terhadap minat Mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dalam penggunaan BSI Mobile?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian yang akan dilakukan bertujuan sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap minat Mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dalam penggunaan BSI Mobile.
2. Dapat mengetahui pengaruh risiko terhadap minat Mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dalam penggunaan BSI Mobile.
3. Dapat mengetahui pengaruh *handling complaint* terhadap minat Mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dalam penggunaan BSI Mobile.
4. Dapat mengetahui pengaruh teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint* terhadap minat Mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dalam penggunaan BSI Mobile.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan serta pengetahuan mengenai permasalahan yang sedang diteliti.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan tentang analisis pengaruh teknologi informasi, risiko, dan

handling complaint terhadap minat Mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dalam penggunaan BSI Mobile.

- b. Bagi perbankan syariah, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi informasi tentang perbankan syariah dan sebagai masukan untuk menentukan kebijakan dalam menganalisis pengaruh teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint* terhadap minat Mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dalam menggunakan BSI Mobile.
- c. Bagi nasabah atau pihak lainnya, dapat dijadikan sebagai sumber pengetahuan dan informasi mengenai pengaruh teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint* terhadap minat Mahasiswa UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dalam penggunaan BSI Mobile.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Matnin, Aang Kunaifi, Ach Ubaidillah pada tahun 2021 yang berjudul ***“Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Of Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Studi Kasus BPRS Bakti Sumekar Cabang Pragaan”***. Rumusan masalahnya dalam penelitian yaitu apakah persepsi teknologi informasi, risiko, dan *handling of complaint* berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* BPRS Bakti

Sumekar. Tujuan penelitian untuk mengetahui adanya pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko, dan *handling of complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* BPRS Bakti Sumekar. Metode penelitian adalah deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian adalah pertama, persepsi teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. kedua, risiko bernilai negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. ketiga, *Handling Of Complaint* bernilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*¹⁰.

Penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Irma Monika Desi Deria dan Ryzki Wirawan pada tahun 2022. Penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya”**. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah pemanfaatan teknologi informasi dan *handling complaint* berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan

¹⁰ Matnin, Kunaifi, and Ubaidillah, 'Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan *Handling of Complaints* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Bprs Bakti Sumekar Cabang Pragaan)', *lppm pelita bangsa: Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6.2(2021), 176-196 (h.1).

internet banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang pembantu Majalaya. Tujuan Penelitian untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang pembantu Majalaya. Metode penelitian adalah penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif. Hasil penelitian adalah pertama, terdapat pengaruh yang signifikan antara pemanfaatan teknologi terhadap minat nasabah di Bank BRI Syariah KCP Manjaya. Kedua, terdapat pengaruh yang signifikan antara *handling complaint* terhadap minat nasabah di Bank BRI Syariah KCP Manjaya. Ketiga, terdapat pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan *handling complaint* secara KCP Manjaya.¹¹

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Elyza Dewi Oktavianti pada tahun 2022. Penelitian yang berjudul ***“Pengaruh Persepsi Teknologi, Risiko, dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)”***. Rumusan masalahnya yaitu bagaimana pengaruh persepsi teknologi, risiko dan *handling complaint* terhadap minat mahasiswa UIN Raden Mas Said

¹¹Irma Monika Desi Deria and Ryzki Wiryawan, ‘Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya’, *Journal of Applied Islamic Economics and Finance*, 2.2 (2022), 238–51 .(h.239)

dalam menggunakan BSI Mobile. Metode penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian membuktikan bahwa pertama, variabel persepsi teknologi berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Kedua, variabel risiko tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Ketiga, variabel *Handling Complaint* terdapat pengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile¹².

Penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Ishfaq Ahmed dan Muhammad Amir pada tahun 2011. Penelitian yang berjudul “*Service Quality; Service Features; and Customer Complaint Handling As the Major Drivers of Customer Satisfaction in Banking Sector of Pakistan*”. Rumusan masalah yaitu menguji hubungan antara kinerja, kepuasan pelanggan dan niat berperilaku, dan sejauh mana masing-masing dikaitkan dengan kinerja aktual, atribusi pelanggan terhadap masalah, pengalaman dan tingkat kinerja yang menurut pelanggan mungkin dilakukan. Metode penelitian adalah penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inti dan relasional kinerja adalah faktor penting, tetapi fitur seperti kenyamanan juga berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan, serta suku bunga yang

¹² Dewi Elyza, 'Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta)'(Skripsi, UIN Raden Mas Said Surakarta,2023),h.9.

kompetitif dan karyawan yang terampil. Hal ini juga disimpulkan sejalan dengan temuan Hart et al, bahwa masalah pelayanan yang tidak terselesaikan akan memberikan dampak yang lebih besar sikap pelanggan terhadap penyedia layanan. Namun, hasilnya tidak mendukung teori bahwa pemulihan masalah yang memuaskan akan meningkatkan kepuasan pelanggan atau “ikatan” yang lebih erat antara pelanggan dengan penyedia¹³.

Penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Nurul Khotimah pada tahun 2022. Penelitian yang berjudul ***“Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)”***. Rumusan masalahnya yaitu apakah teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint* berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking Bank BSI KCP Ratulangi Palopo. Tujuan masalah adalah dapat mengetahui pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint* berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking Bank BSI KCP Ratulangi Palopo. Metode penelitian yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi

¹³ Ishfaq Ahmed and Muhammad Amir, ‘Service Quality, Service Features, and Customer Complaint Handling As the Major Drivers of Customer Satisfaction in Banking Sector of Pakistan’, SCRIBD : International Review of Business Research Papers, 7.1 (2011), 313–18 (h.2-6)

secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* pada bank BSI KCP Ratulangi Palopo. Resiko secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* pada bank BSI KCP Ratulangi Palopo. *handling complaint* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* pada bank BSI KCP Ratulangi Palopo. Teknologi informasi, risiko dan *handling complaint* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* pada bank BSI KCP Ratulangi Palopo¹⁴.

Perbedaan dari ke lima penelitian terdahulu adalah Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan adalah terletak pada lokasi penelitian, yang mana penelitian terdahulu dilakukan di BPRS Bakti Sumekar Cabang Prangaan, Bank BRI Syariah Kantor Cabang Majalaya, UIN Raden Mas Said Surakarta, Bank Pakistan, dan BSI KCP Ratulangi Palopo.

¹⁴ Nurul Khotimah, 'Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)' (Skripsi, IAIN Palopo, 2022), h. 1-8.

F. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan, Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II : Kajian Teori Dan Kerangka Berfiki, Bab ini berisi tentang kajian teori mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian, dan juga membahas mengenai penelitian terdahulu, kerangka berpikir penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB III : Metode Penelitian, Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan teknik pengambilan sampel, sumber data dan teknik pengumpulan data, variabel dan definisi operasional, dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Dan Pembahasan, Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum, objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : Penutup, Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran dari penulis mengenai isi dari skripsi yang telah dilakukan.