

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era digital saat ini perkembangan teknologi informasi menunjukkan peningkatan yang cukup pesat beriringan dengan kemajuan dan perkembangan zaman. Salah satunya teknologi dan sistem informasi yang berkembang saat ini adalah internet, karena dengan adanya internet semua kebutuhan manusia dapat terpenuhi dengan lebih cepat dan mudah. Jumlah pengguna internet secara terus-menerus mengalami kenaikan seiring dengan berjalannya waktu. Jumlah pengguna internet di Indonesia terus-menerus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada periode 2022-2023. Jumlah tersebut meningkat 2,67% dibandingkan pada periode sebelumnya yang sebanyak 210,03 juta pengguna.¹ Jumlah pengguna internet tersebut setara dengan 78,19% dari total populasi Indonesia yang sebanyak 275,77 juta jiwa dibandingkan dengan survei periode sebelumnya, tingkat penetrasi internet pada tahun ini mengalami peningkatan

¹ "Pengguna Internet Di Indonesia Makin Tinggi," *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)*, <https://indonesiabaik.id/infografis/pengguna-internet-di-indonesia-makin-tinggi>.

sebesar 1,17 persen dibandingkan pada 2021-2022 yang sebesar 77,02%.

Dengan adanya layanan digital di Indonesia beberapa tahun terakhir mengalami perkembangan secara signifikan. Seiring dengan perkembangan zaman dan globalisasi, secara otomatis dunia perdagangan pemasaran akan dihadapkan dengan persaingan yang sangat ketat. Dengan adanya persaingan ini, perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk-produk inovatif agar mampu bersaing dengan perusahaan lain. Kualitas Pelayanan adalah landasan utama buat mengetahui tingkat kepuasan konsumen. dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan Jika bisa menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk serta kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh pada menaikkan kepuasan pelanggan.²

Adanya perkembangan teknologi informasi dapat dirasakan disemua lini dan sendi manusia, baik individu maupun kelompok (badan). Teknologi informasi merupakan teknologi yang diterapkan untuk pengolahan data keuangan atau pengolahan data dalam pelayanan jasa perbankan, sehingga sektor ekonomi mampu berkembang secara efektif dan efisien.³ Perbankan memanfaatkan perkembangan

² “Pengertian Kualitas Pelayanan,” *Biro Administrasi Kepegawaian Karir Dan Informasi (BAKRI)*, <https://bakri.uma.ac.id/pengertian-kualitas-pelayanan/>.

³ Muhammad Zulvan Jamal Ramadhan and Vemy Suci Asih, “Studi Komparatif: Kualitas Layanan *Mobile Banking* BRI Syariah Dan Bank Syariah

teknologi guna menjalankan proses bisnis mereka agar cepat dan mudah dengan cara beralih ke sistem otomatis. Perbankan mulai meningkatkan pelayanannya agar nasabah dapat menggunakan berbagai layanan perbankan secara mandiri tanpa harus datang ke kantor bank. Hal ini disebut layanan digital. Dampak dari perkembangan teknologi itu sendiri adalah berkembangnya e-business dan e-banking. Salah satunya adalah peluncuran produk *mobile banking*. *Mobile banking* adalah salah satu dari serangkaian kemajuan teknologi yang memberikan efek yang lebih besar dipasaran karena merupakan layanan digital yang paling praktis dan diminati banyak orang.⁴

Mobile banking merupakan jasa layanan perbankan yang disediakan dalam bentuk aplikasi smartphone untuk memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan, seperti melakukan transfer antar bank, mengecek saldo rekening, melakukan segala macam pembayaran, mengetahui informasi bank dengan mudah dan cepat serta mengetahui kapan terjadinya transaksi melalui mutasi saldo tanpa harus ke bank, sehingga hal tersebut dapat menghemat

Indonesia,” *Indonesian Journal of Economics and Management* 1, no. 3 (2021): 578–583.

⁴ Acep Samsudin et al., “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI *Mobile* Pada Bank Syariah Indonesia,” *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4, no. 4 (2023): 1163–1170.

waktu, tenaga, dan fikiran bagi nasabah yang memiliki mobilitas kesibukan yang cukup tinggi.⁵

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank di Indonesia yang berbasis di bidang perbankan syariah yang juga menyediakan layanan *mobile banking*. Bank BSI memahami bahwa layanan yang diberikan kepada pengguna harus menyesuaikan dengan perkembangan teknologi, artinya menghadapi dunia teknologi yang sudah maju pesat harus juga dimanfaatkan sebaik baiknya terutama dalam hal memaksimalkan menggunakan internet maka Bank BSI akan tetap dapat bersaing. Di bagian ini, perbankan harus bekerja lebih keras untuk memasarkan produk ini untuk menarik minat nasabah menggunakan produk *mobile banking*. Aktivitas penjualan harus selalu ada di setiap perusahaan, baik itu berkiblat pada keuntungan dan usaha sosial.⁶ BSI *Mobile* merupakan fasilitas *mobile banking* Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya. BSI *Mobile* memiliki akses ke rekening tabungan nasabah sehingga dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi secara *online*.⁷ Saat ini, jumlah pengguna BSI *Mobile* telah mencapai 5,39 juta per kuartal II 2023,

⁵ Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta," *Esensi* 6, no. 2 (2016): 151–162.

⁶ Nawangsari, "Kualitas *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI *Mobile* Di Kota Depok)," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 7, no. 1 (2018): 24–31.

⁷ Republika.Co.Id, "Jumlah Pengguna BSI *Mobile*," last modified 2023, [https://sharia.republika.co.id/berita/s2mkep502/bsi-catat-jumlah-transaksi-digital-tembus-17070-juta#:~:text=Saat ini%20jumlah pengguna BSI,persen secara tahunan \(yoy\).](https://sharia.republika.co.id/berita/s2mkep502/bsi-catat-jumlah-transaksi-digital-tembus-17070-juta#:~:text=Saat%20ini%20jumlah%20pengguna%20BSI,persen%20secara%20tahunan%20(yoy).)

tumbuh 32,53% secara tahunan. Pada periode yang sama, BSI *Mobile* mencatat 170,70 juta transaksi, tumbuh 45,01% dan volume transaksi menembus Rp220,56 triliun, tumbuh 46,30%.

Hasil wawancara dengan Nasabah BSI KC Bengkulu Adam Malik penggunaan BSI *Mobile* yang bernama yanto mengatakan bahwa kualitas layanan pada aplikasi BSI *Mobile* masih rendah karena ketika akses untuk transfer pada malam hari sering terjadi error dan tidak dapat di akses. Namau meski begitu ia masih menggunakan BSI *Mobile* di karenakan dengan adanya aplikasi ini ia tidak perlu mengantri untuk melakukan transfer.⁸

Sedangkan hasil wawancara dengan Nasabah BSI KC Bengkulu Adam Malik pengguna BSI *Mobile* bernama ibu Nuriah mengatakan bahwa ia merasa puas dengan kualitas layanan yang di berikan karena ia tidak perlu keluar rumah untuk melakukan transaksi seperti transfer uang ke anak, membayar tagihan listrik dan banyak lagi cukup melalui aplikasi BSI *Mobile* saja tetapi ada juga kendalanya kalo ingin mengakses harus ada sinyal dan juga kuota internet.⁹

Dari pemaparan di atas mengenai persoalan yang terjadi, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan mobile

⁸ Yanto (Nasabah BSI KC Bengkulu Adam Malik penggunaan BSI *Mobile*), "Wawancara", 15 September 2023, pukul 14:00.

⁹ Nuriah (Nasabah BSI KC Bengkulu Adam Malik penggunaan BSI *Mobile*), "Wawancara", 15 September 2023, Pukul 14:1 (2023).

banking harus dipersepsikan dengan baik dan mendapat ekspektasi yang lebih dari nasabah, secara umum pelayanan yang diberikan pihak bank sudah cukup memenuhi ekspektasi nasabah pengguna layanan mobile banking sejauh ini. maka dari itu peneliti memiliki ketertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC Bengkulu Adam Malik Kota Bengkulu”**

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel dalam penelitian ini yaitu: variabel X(kepuasan nasabah) dan variabel Y (kepuasan nasabah)
2. penelitian ini adalah tefokus pada pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah BSI KC Bengkulu Adam Malik Kota Bengkulu dalam bertransaksi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

“apakah kualitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Nasabah pada BSI KC Bengkulu Adam Malik Kota Bengkulu? “

D. Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Nasabah BSI KC Bengkulu Adam Malik Kota Bengkulu.

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis, riset ini bermanfaat sebagai pedoman, bahan referensi atau acuan untuk melengkapi kajian yang berkaitan tentang Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah.
2. Secara praktis, riset ini mampu menghasilkan suatu manfaat kepada nasabah atau pengguna *m-banking*, diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan terhadap tingkat Kualitas Layanan BSI Mobile.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian.¹⁰ Berbagai macam penelitian telah dilakukan meski harapan sama tetapi beberapa variabel, sample, metode sampel yang digunakan, metode analisis data, dan objek penelitian tidak sama atau memiliki

¹⁰ A Penelitian Terdahulu, Hakim Pengadilan, and Perceraian Karena, "Kajian Pustaka A. Penelitian Terdahulu," no. 7 (2003): 12–47.

perbedaan, sehingga dapat di jadikan acuan atau saling melengkapi, berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan sebagian besar kualitas layanan, pengetahuan, dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berikut rangkuman beberapa penelitian yang ada:

Pertama, penelitian yang dilaksanakan oleh Melfi Adela penelitian ini bertujuan Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Layanan *Mobile Banking* yang meliputi kemudahan penggunaan layanan, keamanan sistem *m-banking*, kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan, dan kecepatan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa. Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket dengan sampel sebanyak 95 responden dan metode dokumentasi Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa variabel layanan *m-banking* yang meliputi kemudahan penggunaan layanan, keamanan sistem *m-banking*, kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan, dan kecepatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka semakin tinggi kualitas layanan *m-banking* maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah

KCP Rajabasa.¹¹ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada objek penelitian, persamaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada respondennya yaitu nasabah Bank.

Kedua, penelitian yang dilaksanakan oleh Dimas Pangestu dengan Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan nasabah dalam penggunaan produk Bank Syariah Indonesia yaitu (BSI) *Mobile* di Kota Pontianak yang dilihat dari lima faktor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Analisis data yang digunakan dalam mengukur variabel kepuasan nasabah serta faktor-faktor yang mempengaruhinya menggunakan kuesioner skala likert. Teknik pengambilan sampel yaitu purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus dalam penelitian sebelumnya hanya membahas tentang Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI *Mobile* saja. Sedangkan persamaannya terletak pada metode penelitian yang dilakukan¹². Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya yaitu penelitian ini membahas tentang kepuasan nasabah dalam menggunakan produk sedangkan penelitian saya membahas kualitas layanan. Persamaannya yaitu sama-sama membahas kepuasan nasabah.

¹¹ Melfi Adelia, "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)," *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1.

¹² Dimas Pangestu, "Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI *Mobile*," *Jurnal Muamalat Indonesia - Jmi* 2, no. 2 (2022): 72–86.

Ketiga, penelitian yang dilaksanakan oleh Nur Aisyah Febriani Pasaribu Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Variabel Keamanan, kemudahan, kecepatan, dan desain terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, Teknik yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer yang menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Seluruh nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta merupakan populasi pada penelitian ini sedangkan sampel pada penelitian ini adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah yang menggunakan *Mobile Banking* di Yogyakarta. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu metode *non-probability* dengan teknik *accidental* sampling. Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan, kemudahan, desain dan biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.¹³ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada objek penelitiannya, persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada subjek.

Keempat, penelitian yang dilaksanakan Rezki Arianty Akob dan Zulfikry Sukarno, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking*

¹³ Nur Aisyah Febriani Pasaribu, “*Analysis of the Effect of the Quality Mobile Banking Services on the Level of Customer Satisfaction of Bank Rakyat Indonesia Syariah in Yogyakarta*,” *Skripsi* (2020).

terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara), yaitu Bank BRI, Bank BNI, Bank BTN, dan Bank Mandiri di Makassar, Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 120 nasabah menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 23.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mereka. Selanjutnya, kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan nasabah.¹⁴ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya yaitu penelitian ini membahas kepuasan dan loyalitas nasabah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya yaitu sama-sama membahas kepuasan nasabah.

Kelima, penelitian yang dilaksanakan Sri Imelda dan Hikmayanti Huwaida penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kualitas layanan *mobile banking*, pengaruhnya secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah di bank BRI

¹⁴ Rezki Arianty Akob and Zulfikry Sukarno, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN Di Makassar," *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship* 11, no. 2 (2022): 269.

Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dengan purposive sampling diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Secara simultan kualitas layanan M-Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Secara parsial tangible dan assurance berpengaruh positif tidak signifikan, reliability dan empathy berpengaruh positif signifikan, dan responsiveness berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh yang paling dominan adalah variabel empathy.¹⁵ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada objek, sedangkan persamaanya terletak pada subjeknya yaitu nasabah.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dari tesis ini terdiri dari lima bab dimana masing-masing bab diperinci menjadi sub-sub bab.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang Latar Belakang, Rumusan masalah, Tujuan penelitian, Kegunaan penelitian, Penelitian terdahulu dan

¹⁵ Sri Imelda and Hikmayanti Huwaida, "Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Kcp Kayu Tangi Banjarmasin," *Jurnal INTEKNA: Informasi Teknik dan Niaga* 19, no. 2 (2019): 101–109.

sistematika pembahasann. Pembahasan ini diletakkan diawal karena merupakan gambaran awal tahapan penulisan proposal karya ilmiah.

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

Bab ini menguraikan tentang teori pengaruh, teori kualitas layanan, teori *mobile banking*, kepuasan nasabah. Kerangka berfikir dalam penelitian dan hipotesis penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini membahas mengenai jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber data dan teknik pengumpulan data, variabel dan definisi operasional, teknik analisis data.

DAFTAR PUSTAKA