

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kita ketahui bahwasanya pada perkembangan teknologi dan informasi saat ini telah membawa perubahan yang cukup besar terhadap sektor bisnis termasuk di sektor industri perbankan di Indonesia. Hal ini bisa dilihat dari persaingan bisnis yang semakin ketat. Persaingan menuntut setiap perusahaan untuk bekerja lebih efektif dan efisien guna menjaga kelangsungan operasional. Semakin banyak bank yang beroperasi di Indonesia, semakin ketat persaingan perbankan, yang mendorong industri perbankan untuk beradaptasi dengan perkembangan sosial dan pola perilaku.¹

Perkembangan teknologi dan sistem informasi saat ini telah banyak membawa perubahan di berbagai bidang kehidupan manusia. Salah satu 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

¹ Anna Zakiyah Hastriana Putri Amalia, "Pengaruh Kemanfaatan , Kemudahan Keamanan , Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)," *Journal of Islamic Economis* 1.1 (2022), h.89.

berjalannya waktu. Jumlah pengguna internet di Indonesia terus-menerus mengalami peningkatan setiap tahunnya.²

Dapat dilihat bahwa pengguna internet di Indonesia pada tahun 2019 mencapai 73,75% dari total penduduk, tumbuh sebesar 7,53% dari tahun 2018 yaitu sebesar 66,22% pengguna. Pada tahun 2020 diketahui pengguna internet di Indonesia mencapai 78,18%, kemudian pada tahun 2021 menjadi 82,07% pengguna. Pada rentang tahun 2018-2021, pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan.³

Salah satu bentuk layanan dari perbankan yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi adalah *mobile banking*. *Mobile banking* adalah fasilitas layanan perbankan berupa aplikasi yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi langsung melalui *smartphone*. Kehadiran *mobile banking* telah membawa banyak manfaat bagi nasabah, seperti kemudahan dalam melakukan transaksi, efisiensi waktu, dan kenyamanan. Namun, kualitas layanan *mobile banking* yang diberikan oleh bank juga menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan nasabah. Kualitas layanan yang

² Nurpadilla, “Kepuasan Nasabah Terhadap Bank Syariah Dan Bank Konvensional Di Kota Palopo (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Syariah Dan Bank BRI Cabang Kota)” (2019), h.59.

³ 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), h. 31.

buruk dapat menyebabkan nasabah merasa tidak puas dan beralih ke layanan perbankan lainnya.⁴

Dengan adanya pelayanan yang baik dari bank maka, jalinan hubungan baik dengan nasabah, diawali dengan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah dengan cara mempelajari perilaku nasabah tersebut dalam melakukan transaksi perbankan. Keberhasilan dalam memahami nasabah menjadi kunci sukses dalam mendapatkan nasabah baru maupun untuk mempertahankan kesetiaan nasabah. Dalam dunia perbankan saat ini, *m-banking* merupakan salah satu *delivery channel* untuk melakukan transaksi perbankan, seperti: transfer uang, mengetahui saldo, membayar tagihan, hingga membeli pulsa (*top up voucher*).⁵

Persaingan dalam dunia perbankan tidak hanya berfokus pada penjualan produk saja, akan tetapi lebih menekankan pada sebuah pelayanan jasa yang baik. Oleh sebab itu bank berlomba-lomba untuk memberikan sebuah pelayanan yang terbaik kepada para nasabahnya. dimana Kualitas layanan merupakan peran penting dalam upaya menciptakan kemitraan bank dengan nasabah.

⁴ Dina Fikriyah, "Perbandingan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Antara Bank Muamalat Cabang Makassar Dan Bank BSI Cabang Makassar Pannampu" (2022), h. 59.

⁵ yeni Anda Dwinurpitasari, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo," *Rabit : Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab* 1.1 (2019), h.31.

Kualitas pelayanan di artikan sebagai *Service* (pelayanan), secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengandung arti usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan dapat dimiliki. Sedangkan *Quality* (kualitas) menurut American Society dalam Kotler dan Kellerr pengertian kualitas adalah Kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan yang dinyatakan.⁶

Dari sudut pandang manajerial, *m-banking* memberikan peluang penghematan biaya baru bagi bank. Manfaat termasuk mengurangi biaya operasi, meminimalkan kesalahan transaksi dan potensi penipuan, menghasilkan pendapatan tambahan melalui komisi dan biaya layanan, dan meningkatkan retensi pelanggan dan loyalitas merek. Sementara *m-banking* semakin populer, transaksi *mobile* belum digunakan sebanyak yang diharapkan. Hanya ada 200 juta pengguna *m-banking* dari 5 miliar pengguna seluler di seluruh dunia. Bahkan di negara maju di mana perangkat seluler hampir ada di mana-mana, tingkat adopsi *m-banking* masih rendah *Skeptisisme* konsumen tentang *m-banking* terutama didorong oleh masalah keamanan, beban keuangan,

⁶ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 2.

dan aksesibilitas yang buruk karena handset dan atau jaringan nirkabel.⁷

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan *mobile banking* BSI *Mobile* dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, khususnya di kalangan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah (PBS) sebagai salah satu pengguna aktif layanan BSI *Mobile*.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia juga telah mengembangkan layanan *mobile banking* yang dikenal dengan nama BSI *Mobile*. Layanan ini ditujukan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara cepat dan aman. Namun, sejauh ini belum ada penelitian yang secara spesifik mengkaji kualitas layanan *mobile banking* BSI *Mobile* dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

Layanan *mobile banking* saat ini menjadi salah satu fitur penting yang ditawarkan oleh perbankan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Sebagai mahasiswa Program Studi PBS yang merupakan calon profesional di bidang bisnis, penggunaan *mobile banking* menjadi sangat penting untuk mendukung aktivitas perkuliahan dan pengelolaan keuangan pribadi. Namun, berdasarkan observasi awal, terdapat beberapa masalah yang

⁷ Ahmad Hidayat, "Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus Desa Lempopacci Kecamatan Suli Kabupaten Luwu)," *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (2017), h.7.

dihadapi mahasiswa PBS pengguna BSI *Mobile*, antara lain: beberapa mahasiswa merasa kurang yakin dengan tingkat keamanan dan kerahasiaan data pribadi serta transaksi keuangan mereka saat menggunakan *mobile banking*; beberapa mahasiswa merasa *interface* dan fitur-fitur *mobile banking* BSI *Mobile* masih kurang intuitif dan sulit dipahami, terutama bagi pengguna pemula; beberapa mahasiswa merasa fitur-fitur yang tersedia di *mobile banking* BSI *Mobile* masih terbatas, terutama dalam hal layanan transaksi keuangan yang lebih kompleks; serta beberapa mahasiswa mengeluhkan tentang kecepatan dan reliabilitas sistem *mobile banking* BSI *Mobile*, terutama saat terjadi lonjakan pengguna atau gangguan jaringan.

Maka berdasarkan fenomena diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa PBS Pengguna BSI *Mobile*).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi oleh pengguna BSI *Mobile* dalam penggunaan layanan *mobile banking*

D. Kegunaan Penelitian

Harapan penulis semoga penelitian ini berguna untuk penulis sebagai bagian dari masyarakat yang selalu mendukung pengembangan perbankan syariah, serta beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi penulis sebagai wawasan untuk terus belajar tentang bank syariah dan bank konvensional serta produk-produknya.
2. Untuk akademisi, hasil penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan menyediakan informasi dan perbandingan bagi peneliti lain.
3. Untuk perusahaan memberikan informasi tentang tingkat kepuasan nasabah untuk pelayanan perbankan kalangan mahasiswa.

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Melfi Adela dalam skripsi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Metro yang berjudul “Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Layanan *Mobile Banking* yang meliputi kemudahan penggunaan layanan, keamanan sistem *mbanking*, kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan, dan kecepatan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan sistem *mobile banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, variabel kemudahan penggunaan layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, variabel kredibilitas perusahaan layanan perbankan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dan variabel kecepatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan secara simultan diketahui bahwa nilai *F*hitung 22,330 lebih besar dari *F*tabel 2,471 artinya secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.⁸

Kesamaan dalam fokus pada kualitas layanan *mobile banking* dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah. Namun, perbedaan utama terletak pada lokasi penelitian dan subjek yang diteliti. Melfi meneliti nasabah umum BNI Syariah, sementara penelitian baru berfokus

⁸ Melfi Adela, “Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa),” *Skripsi IAIN Metro* (2020), h.31.

pada mahasiswa PBS yang menggunakan *BSI Mobile*, yang memberikan perspektif yang lebih spesifik.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Mindi Evi Saputri dalam skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Kc Bengkulu Adam Malik”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap nasabah BSI KC Bengkulu Adam Malik. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁹

Penelitian oleh Mindi Evi Saputri dan penelitian saat ini sama-sama meneliti pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BSI. Perbedaan utama terletak pada fokus sampel dan lokasi penelitian. Penelitian Mindi Evi dilakukan di BSI KC Bengkulu Adam Malik dengan nasabah umum sebagai sampel, sementara penelitian saat ini berfokus pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah sebagai pengguna *BSI Mobile*.

⁹ Mindi Evi Saputri, “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Kc Bengkulu Adam Malik,” *Skripsi: UIN Bengkulu* (2024), h.12.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Diana Sintiya dalam skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Kedaton Bandar Lampung)”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas dari layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di bank syariah secara parsial maupun secara simultan. Berdasarkan hasil penelitian melalui data *statistic SPSS 16 for windows* diketahui bahwa variabel kepercayaan nasabah memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dari nilai t hitung lebih besar dari t tabel 2,073. Untuk variabel kualitas layanan, t hitung yang di dapat sebesar 2,739. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada hasil uji simultan kedua variabel secara bersama sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan F hitung sebesar 6,014. Pada uji koefisien determinasi.¹⁰

¹⁰ Sintiya Diana, “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Kedaton Bandar Lampung),” *Skripsi UIN Raden Intan Lampung* (2021), h.21.

Kesamaan dalam meneliti pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Namun, Diana juga memasukkan variabel kepercayaan sebagai salah satu faktor independen, sementara penelitian baru lebih fokus pada aspek kualitas layanan saja. Penelitian Diana meneliti nasabah Bank Syariah Mandiri, sedangkan penelitian baru memusatkan perhatiannya pada pengguna BSI *Mobile* dari kalangan mahasiswa. Meskipun ada banyak kesamaan, perbedaan kontekstual dalam populasi dan variabel penelitian membuat penelitian baru ini unik dalam pendekatannya.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Rezki Arianty Akob dan Zulfikry Sukarno dalam Jurnal *Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship* yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* 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. 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 nasabah.¹¹

Pesamaan dalam membahas kualitas layanan *mobile banking* dan kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian terdahulu berfokus pada nasabah Bank BUMN di Makassar dan mencakup loyalitas nasabah, sedangkan penelitian saat ini lebih spesifik pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah (PBS) pengguna BSI *Mobile*, hanya meneliti kepuasan nasabah tanpa membahas loyalitas. Selain itu, penelitian terdahulu berkaitan dengan bank konvensional, sementara penelitian saat ini berfokus pada bank syariah.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Charissa Kezia Rahmawati dan Bayu Arie Fianto dalam Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan yang berjudul “*The Descriptive Analysis Of The Service Quality Dimension Of Mobile Banking (Mbanking) On The Satisfaction Of Sharia Banking Customers*”. Penelitian ini menyajikan studi awal tentang kepuasan nasabah yang diukur dengan lima dimensi layanan kualitas *mobile banking* (m-banking) menggunakan statistik deskriptif dan skor rata-rata. Hasil yang ditunjukkan dalam penelitian ini adalah penjelasan

¹¹ Zulfikry Sukarno Akob, Rezki Arianty, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN Di Makassar,” *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship* 11.2 (2022), h.72.

atau penggalan informasi tentang faktor apa saja yang menunjukkan kepuasan tinggi dan rendah.¹²

Persamaannya adalah kedua penelitian sama-sama fokus pada hubungan antara kualitas layanan *mobile banking* dan kepuasan nasabah, khususnya dalam konteks perbankan syariah. Namun, perbedaannya terletak pada fokus sampel penelitian: penelitian terdahulu membahas nasabah perbankan syariah secara umum, sementara penelitian saat ini lebih spesifik meneliti mahasiswa PBS yang menggunakan BSI *Mobile*. Penelitian saat ini juga tampak lebih terfokus pada pengguna *mobile banking* dalam konteks akademis, berbeda dengan pendekatan yang lebih luas pada penelitian sebelumnya.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dibuat agar dapat memberikan gambaran penelitian yang lebih jelas dan lebih tersusun agar dapat mempermudah pembaca dalam memahami penulisan penelitian ini. Dari masing-masing bab secara umum dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, Pada bab ini akan dipaparkan mengenai latar belakang masalah yang menjadi alasan utama penulis untuk melakukan rangkaian penelitian.

¹² Indri Supriani Fianto, Bayu Arie, Charissa Kezia Rahmawati, "The Descriptive Analysis Of The Service Quality Dimension Of Mobile Banking (Mbanking) On The Satisfaction Of Sharia Banking Customers," *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam* 7.1 (2021), h.21.

Kemudian dilanjutkan dengan rumusan masalah dalam penelitian, kemudian tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, dan metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI, pada bab ini berisi uraian teori-teori yang berkaitan dengan pengetahuan perilaku konsumen, kualitas layanan *mobile banking*, kepuasan nasabah serta adanya kerangka konseptual.

BAB III GAMBARAN OBJEK UMUM PENELITIAN, berisikan tentang sejarah singkat fakultas ekonomi dan bisnis islam, visi, misi, dan tujuan.

BAB IV HASIL PENELITIAN, Pada bab ini berisikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP, pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan pada penelitian ini dan saran yang di berikan oleh peneliti

