

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Zaman modern yang terus mengalami kemajuan seperti saat ini, teknologi informasi mengalami perkembangan yang begitu cepat. Salah satu bentuk perkembangan yang dirasakan dan dapat mempengaruhi pola kehidupan manusia adalah internet. Semakin hari perkembangan internet semakin maju dan mempengaruhi semua sektor, termasuk sektor perbankan. Perbankan merupakan sebuah lembaga keuangan yang mempunyai peran penting dalam sebuah negara. Perbankan juga sebagai pusat sistem kegiatan ekonomi dalam suatu negara. Dalam melakukan kegiatan ekonomi, pasti erat hubungannya dengan transaksi. Dalam sebuah negara pasti tidak bisa lepas dari transaksi. Media yang digunakan untuk melakukan transaksi adalah uang. Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa bank mempunyai dua peran yaitu menghimpun dana dari sekelompok orang yang kelebihan dana dan menyalurkan dana tersebut kepada kelompok orang yang kekurangan dana, dari situ dapat diketahui bahwa bank merupakan *intermediary* atau jembatan antara kelompok yang kelebihan dana dengan kelompok yang kekurangan dana.

Metode manual dari pihak bank adalah konsumen harus datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi yang mereka butuhkan. Jika mereka ingin melakukan pengiriman uang ke rekening yang berbeda maupun

rekening yang sama, maka nasabah harus langsung datang ke bank untuk melakukan transaksi dengan cara mengisi blangko transfer dan mengantri untuk dilayani. Sama halnya dengan jika nasabah ingin membayar tagihan listrik, sekolah, asuransi dll maka nasabah juga harus datang ke bank untuk membayarnya. Cara seperti itu sangat tidak efektif, dikarenakan membutuhkan waktu yang lumayan banyak untuk melakukan satu transaksi. Penjelasan diatas merupakan alasan dari pihak perbankan untuk memanfaatkan dari perkembangan internet dengan cara memberikan penawaran layanan *mobile banking*. Dengan adanya layanan *mobile banking* ini diharapkan dapat mempercepat layanan transaksi yang dibutuhkan nasabah. Pemanfaatan dari perkembangan teknologi informasi harus diperhatikan, guna untuk meminimalisir resiko operasional agar perbankan mampu beroperasi secara efektif, efisien, dan tepat.

Adapun upaya dalam mendorong perkembangan tersebut dilaksanakan dengan memperhatikan bahwa sebagian masyarakat muslim pada saat ini sangat menginginkan suatu sistem perbankan syariah yang sehat dan terpercaya untuk mengakomodasi kebutuhan mereka terhadap pelayanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah terlebih lagi dengan diberlakukannya undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan Syariah.

*Mobile banking* merupakan sebuah layanan yang dikembangkan oleh sektor perbankan yang merupakan bentuk dari dampak perkembangan teknologi informasi. Layanan ini berguna untuk menaikkan nilai pihak

perbankan dimata pelanggan. Menurut Nurastuti, istilah *mobile banking* memiliki kaitan erat dengan layanan perbankan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi melalui komunikasi penggerak (*handphone*), layanan ini memiliki fungsi yang sama dengan ATM yang membedakan hanya pengambilan uang secara *cash*.<sup>2</sup> *Mobile banking* atau biasa disebut dengan *m-banking* merupakan bentuk layanan dari perkembangan teknologi informasi di sektor perbankan yang bisa digunakan nasabah untuk memudahkan mereka dalam melakukan transaksi. Untuk dapat menggunakan layanan *mobile banking* seseorang harus mempunyai telepon seluler atau *smartphone* dan jaringan internet. Setiap nasabah yang memiliki dua hal tersebut dapat menggunakan *mobile banking* untuk bertransaksi dengan mudah.

Dalam transaksi *mobile banking*, jika bank bisa menjamin keamanan transaksi dari nasabah, maka nasabah akan merasa yakin bahwa pihak bank dapat menjaga kerahasiaan data pribadinya saat menggunakan *mobile banking*. Transaksi yang dilakukan secara elektronik memang sangat mudah diakses, kemudahan tersebut dapat menimbulkan rasa keraguan pada diri nasabah yang ingin melakukan transaksi elektronik. Jadi pihak bank harus memberikan rasa kepercayaan (*trust*) kepada nasabah. Selain rasa kepercayaan bank juga harus memberikan akses jaringan yang cepat, karena jika akses jaringan cepat (*speed*) maka transaksi yang akan dilakukan juga bisa cepat terlaksana. Begitu juga dengan layanan informasi (*accuracy*) yang diberikan

---

<sup>2</sup>Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2011), hal.75

bank dalam melakukan transaksi elektronik harus akurat sehingga nasabah bisa langsung tahu apa yang diinformasikan melalui layanan *mobile banking*. Dari beberapa hal yang sudah dipaparkan diatas, agar tidak menimbulkan keraguan maka pihak bank diharuskan untuk lebih konsentrasi dalam hal meningkatkan layanan *mobile banking*. Layanan merupakan sebuah keadaan yang secara langsung berhubungan dengan produk dan jasa bank yang digunakan untuk memenuhi keinginan pelanggan secara tepat dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Selain itu kepuasan nasabah merupakan bentuk perasaan, bisa rasa senang atau tidak senang terhadap layanan yang sudah diberikan. Jika layanan yang diberikan pihak bank bagus maka nasabah akan merasa puas, tapi jika layanan yang diberikan itu kurang bagus maka nasabah akan merasa tidak puas. Antara layanan dengan kepuasan itu sangat berkaitan, karena suatu layanan atas produk yang diberikan oleh pihak bank akan mempengaruhi tingkat kepuasan dari nasabah.

Dari hal diatas maka menurut Lovelock dan Gumesoon elemen dari kualitas layanan yaitu terdiri dari *speed, security, accuracy, dan trust*.<sup>3</sup> Hal tersebut merupakan hal penting yang perlu dinalisis dan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan adalah cara seorang pelanggan untuk mengukur pelayanan yang telah diterima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Penilaian itu salah satunya bisa saja mendapatkan sanksi teguran ataupun kerugian yang bisa menurunkan nilai suatu perusahaan atau bisa

---

<sup>3</sup> Lovelock, C., & Gummesson, E. (2004). Whither services marketing? In search of a new paradigm and fresh perspectives. *Journal of service research*, 7(1), 20-41.

berupa penilaian positif yang nantinya akan menjadikan perusahaan tersebut menjadi baik dan mendapatkan keuntungan dari kualitas layanan.

Perkembangan pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan oleh pihak perbankan tidak hanya asal coba-coba saja, melainkan itu dilakukan karena perkembangan pemakai *smartphone* di Indonesia yang semakin meningkat. Menurut data dari Badan Pusat Statistik Indonesia lima tahun terakhir, penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh rumah tangga di Indonesia menunjukkan perkembangan yang pesat. Persentase penduduk yang menggunakan telepon selular terus mengalami peningkatan, hingga pada tahun 2019 mencapai 63,53 persen. Pertumbuhan penggunaan telepon selular ini diikuti pula oleh kepemilikan computer dan kepemilikan akses internet dalam rumah tangga yang mencapai angka 18,78% untuk kepemilikan computer dan 73,75% untuk kepemilikan akses internet dalam rumah tangga. Penggunaan internet juga mengalami peningkatan selama kurun waktu 2015-2019, yang ditunjukkan dari meningkatnya persentase penduduk yang mengakses internet pada tahun 2015 sekitar 21,98% dan sekarang menjadi 47,69% pada tahun 2019. Pada tahun 2015, persentase penduduk usia 5 tahun ke atas yang pernah mengakses internet dalam tiga bulan terakhir sekitar 21,98% dan meningkat menjadi 43,51% pada tahun 2019.<sup>4</sup>

Hal tersebut berarti setiap tahunnya jumlah pengguna internet semakin meningkat. Dengan adanya peningkatan ini, manusia tentunya menginginkan keefektivan dan keefisienan suatu komunikasi yang terjalin antara sesama

---

<sup>4</sup> <http://www.bps.go.id>, diakses pada 6 Mei 2021

guna mendapatkan informasi yang diinginkan sejalan dengan perkembangan teknologi itu sendiri.

Kemajuan teknologi mempunyai efek yang sifatnya multiplier (pengganda), yang artinya kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan di bidang lainnya, salah satunya adalah pembayaran di perbankan. Pertumbuhan penggunaan mobile banking Bank Muamalat Indonesia:

Gambar 1.1 Penggunaan mobile banking di Bank Muamalat Indonesia



Sumber: Laporan Registrasi Muamalat DIN, 2019

Dilihat dari data di atas menunjukkan bahwa total pertumbuhan pengguna Muamalat DIN setiap bulannya selalu ada yang registrasi (pengguna *mobile banking* Bank Muamalat Indonesia yang baru). Walaupun hasilnya setiap bulan tidak selalu naik, tapi setiap bulan pasti ada yang registrasi

(pengguna mobile banking baru) lebih dari 1000 nasabah. Puncak yangregistrasi terbanyak ada di Bulan October 2018, dan yang paling sedikit ada di bulan Mei 2018.

Semakin hari perkembangan pengguna *mobile banking* di Indonesia tumbuh dengan cepat. Perkembangan ini dikarenakan *mobile banking* dianggap mampu menjawab keresahan dari masyarakat yang menginginkan transaksi yang cepat tanpa menyita banyak waktu. Hal itulah yang menjadi alasan mengapa banyak masyarakat yang menggunakan *mobile banking*. Dengan adanya *mobile banking* diharapkan nasabah akan lebih mudah dalam melakukan transaksi. Selain itu pihak perbankan juga berharap nasabah nantinya akan merasa puas dengan adanya layanan ini.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk merupakan bank syariah pertama yang berdiri di Indonesia. Bank Muamalat secara resmi beroperasi pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us tsani 1412 H. pendirian Bank Muamalat ini diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi Bank Muamalat terus melakukan trobosan-trobosan baru mengenai produk produk keuangan syariah.<sup>5</sup>

Salah satu trobsan yang dilakukan oleh bank Muamalat terkait dengan pemanfaatan Teknologi Informasi adalah peluncuran *mobile banking* yang

---

<sup>5</sup><https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, diakses pada 11 Oktober 2020

diberi nama Muamalat DIN (Digital Islamic Network). Aplikasi ini resmi diluncurkan pada tanggal 14 November 2019. Aplikasi ini dapat diunduh melalui Play Store untuk pengguna Android dan AppStore untuk pengguna IOS.<sup>6</sup> Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah atas layanan yang telah diberikan Bank Muamalat.<sup>7</sup>

Penggunaan layanan mobile banking di Bank Muamalat Indonesia ini bisa dibilang masih baru dan masih awal jika dibandingkan dengan bank syariah lain yang sudah menggunakan layanan mobile banking sejak lama. Dari sinilah maka penulis tertarik untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah saat menggunakan Layanan *Mobile Banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel independen yang digunakan dan tempat penelitiannya. Pada penelitian ini menggunakan perkembangan teori dari Gumesson dan Lovelock yang baru saja dipublish sekitar tahun 2004. Sedangkan pada penelitian-penelitian sebelumnya biasanya menggunakan teori dari Zeithaml et.al, (1996) yang mengatakan bahwa kualitas layanan dapat dipengaruhi oleh keandalan, ketanggapan, empty, kepastian dan keberwujudan. Untuk objek penelitiannya pada penelitian sebelumnya lebih banyak menggunakan bank Mandiri SYariah, BNI Syariah, BRI Syariah yang cenderung lebih dulu menggunakan

---

<sup>6</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id/artikel/muamalat-din-aplikasi-mobile-bnaking-baru-dari-bank-muamalat11>, diakses pada 11 Oktober 2020

<sup>7</sup><https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network>, diakses pada 11 Oktober 2020



layanan mobile banking dari pada Bank Muamalat Indonesia, dan masih jarang yang menggunakan objek penelitian di Bank Muamalat Indonesia.

Dari penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Sedangkan untuk variabel independennya peneliti menggunakan keamanan, kemudahan, kepercayaan dan keakuratan. Selanjutnya untuk mengakomodasi itu semua dilakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan Dan Keakuratan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri)”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah merupakan penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan bahasan yang dapat muncul dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diuraikan beberapa masalah yang ada kaitannya dengan keamanan, kemudahan, kepercayaan dan keakuratan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri, diantaranya:

1. Pengaruh persepsi memberikan dampak yang nyata terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan suatu produk atau jasa.
2. Nasabah cenderung menginginkan transaksi yang efektif dan efisien.

3. Kepuasan nasabah dalam menggunakan suatu layanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya: keamanan, kemudahan, kepercayaan dan keakuratan.
4. Peran layanan *mobile banking* dalam menciptakan kepuasan dalam diri nasabah.

Dalam penelitian ini, penulis membuat batasan-batasan masalah guna memudahkan proses analisis dari penelitian ini. Batasan-batasan tersebut meliputi, responden merupakan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Objek penelitian dibatasi pada nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri pengguna *mobile banking*.

### **C. Rumusan Masalah**

Dari penjelasan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh antara keamanan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri?
2. Apakah ada pengaruh antara kemudahan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri?
3. Apakah ada pengaruh antara kepercayaan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri?
4. Apakah ada pengaruh antara keakuratan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri?

5. Apakah ada pengaruh antara keamanan, kemudahan, kepercayaan dan keakuratan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji apakah ada pengaruh antara keamanan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.
2. Untuk menguji apakah ada pengaruh antara kemudahan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.
3. Untuk menguji apakah ada pengaruh antara kepercayaan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.
4. Untuk menguji apakah ada pengaruh antara keakuratan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.
5. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara keamanan, kemudahan, kepercayaan dan keakuratan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

## E. Kegunaan Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan kontribusi pada mata kuliah manajemen pemasaran.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Manfaat untuk Lembaga

Untuk pihak Bank Muamalat Indonesia KC Kediri, saya berharap hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan masukan kepada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri untuk meningkatkan layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri guna meningkatkan kepuasan dari nasabah.

#### b. Manfaat untuk Akademik

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap penelitian ini data digunakan untuk sumbangsih kepastakaan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

#### c. Manfaat untuk Penelitian Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan referensi untuk skripsi selanjutnya dengan variabel yang berbeda.

## F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian yang akan penulis kaji hanya memfokuskan penelitian dilihat dari faktor psikologis nasabah, yaitu tentang persepsi nasabah. Persepsi nasabah disini lebih mengacu kepada lima variabel yaitu tentang keamanan, kemudahan, kepercayaan, dan keakuratan serta kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking sebagai variabel dependen. Peneliti membatasi variabel dependen pada satu instrument yakni kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*. Selain lima variabel tersebut, objek yang menjadi penelitian adalah nasabah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

## G. Penegasan Istilah

### 1. Penegasan Secara Konseptual

- a. Keamanan, adalah jaminan keamanan dalam setiap layanan *mobile banking*.<sup>8</sup>
- b. Kemudahan adalah kemudahan nasabah dalam melakukan layanan *mobile banking*.<sup>9</sup>
- c. Kepercayaan adalah kepercayaan nasabah terhadap bank dimana dilakukannya layanan *mobile banking*.<sup>10</sup>
- d. Keakurat adalah ketepatan dan keakuratan dalam memperoleh informasi mengenai *mobile banking*.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> Lovelock, C., & Gummesson, E. (2004). Whither services marketing? In search of a new paradigm and fresh perspectives. *Journal of service research*, 7(1), 20-41.

<sup>9</sup> *ibid*

<sup>10</sup> *ibid*

<sup>11</sup> *ibid*

- e. Kepuasan nasabah menurut Kotler merupakan perasaan yang timbul dari diri seseorang karena membandingkan antara kinerja atau hasil dari produk terhadap ekspektasi mereka (puas atau tidak puas).<sup>12</sup>

## 2. Penegasan Secara Operasional

Pengaruh keamanan, kemudahan, kepercayaan dan keakuratan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri digunakan untuk mengetahui kepuasan nasabah pengguna layanan *mobile banking* dengan menggunakan variabel keamanan, kemudaan, kepercayaan dan keakuratan sebagai variabel independen dan kepuasan sebagai variabel dependen.

## H. Sistematika Penulisan Skripsi

### BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini digunakan untuk memberikan gambaran secara singkat mengenai apa yang dibahas dalam penelitian ini. Dalam bab pendahuluan ini terdiri dari: (a) latar belakang masalah, (b) identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (g) penegasan istilah, (h) sistematika penulisan skripsi.

### BAB II : Landasan teori

---

<sup>12</sup>Kotler dan Keller L.K, *Manajemen Pemasaran*. Terjemah, (Jakarta: Penerbit Erlangga,2009), hal.55

Dalam bab ini memuat tentang rancangan penelitian yang terdiri dari: (a) teori yang membahas variabel atau sub variabel pertama, (b) teori yang membahas variabel atau sub variabel kedua, (c) dan seterusnya [jika ada], (d) kajian penelitian terdahulu, (e) kerangka konseptual, (f) hipotesis penelitian.

### **BAB III : Metode Penelitian**

Dalam bab ini memuat rancangan penelitian yang terdiri dari: (a) berisi pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel dan skala pengukuran, (d) teknik pengumpulan data dan instrument penelitian.

### **BAB IV : Hasil Penelitian**

Dalam bab ini memuat tentang deskripsi singkat hasil penelitian yang terdiri dari: (a) hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis) serta (b) temuan penelitian.

### **BAB V :Pembahasan Penelitian**

Dalam bab ini pembahasan menjelaskan tentang temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian.

### **BAB VI : Penutup terdiri**

Pada bab ini akan memuat kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan dan berkelanjutan yang dilanjutkan

dengan bagian akhir skripsi, yakni daftar rujukan, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.