

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era modern ini dunia telah memasuki era globalisasi. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju diberbagai dunia yang telah membawa perubahan besar terhadap sektor kehidupan manusia. Beberapa sektor yang mengalami perubahan akibat dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yaitu sektor perekonomian, social, budaya, pertahanan dan keamanan serta pendidikan. Dalam dunia bisnis juga tidak luput dari pengaruh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Hal itu dapat dilihat dari adanya *e-bussiness* yang berkembang pesat.

Teknologi informasi begitu penting dalam dunia bisnis. Tidak terkecuali pada sektor perbankan diseluruh dunia yang mulai merasakan dampak *e-bussiness* ini. Berbagai cara dilakukan oleh bank dalam memanfaatkan adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi ini. Selain itu bank juga berlomba-lomba untuk memenangkan persaingan dalam merebut jumlah nasabah. Bank-bank tersebut mulai berinovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Berbagai bank lebih meningkatkan layanan dengan cara memberikan diferensiasi produk, kualitas dan kemudahan penggunaan yang baik

sehingga dapat memposisikan diri sebagai bank yang mempunyai nilai lebih dibandingkan para pesaingnya.

E-Banking merupakan salah satu inovasi layanan dari bank dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah untuk memudahkan transaksi bagi nasabah. Keberadaan e-banking menunjukkan upaya peningkatan kualitas yang diberikan oleh bank. Layanan prima kepada nasabah merupakan suatu keharusan bila perusahaan perbankan tidak ingin tergeser dari persaingan bisnis.²

E-Banking pertama kali diperkenalkan oleh Bank Internasional Indonesia (BII) pada September 1998. Kemudian langkah ini diikuti oleh bank-bank lain seperti BCA, Bank Niaga, Bukopin, Mandiri dan lain-lain. Pertumbuhan penggunaan e-banking di Indonesia tercatat sebagai yang tercepat di Asia Tenggara. Berdasarkan penelitian Mars Indonesia, jumlah nasabah di Indonesia yang menggunakan e-banking mencapai jumlah 7,45 triliun. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan e-banking memberikan keuntungan bagi bank. Pada 5 tahun terakhir di Indonesia sangat cepat dalam pemakaian M-Banking dengan rata-rata pada tahun 2019 mencapai jumlah 133,3% per tahun.³

² Kadir, Abdul dan Terra Ch, *Pengenalan Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: And, 2010), hal 22

³ Nelson Tampubolon, Irwan Lubis dan Agus E. Siregar, *Bijak Ber-Electronic Banking*, Jakarta, Otoritas Jasa Keuangan, 2015

Dengan kata lain perkembangan m-banking di Indonesia sedemikian cepat tak lain hanya karena layanan m-banking mampu menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah di era modern saat ini. Ada berbagai faktor yang menyebabkan nasabah akan tetap melakukan transaksi pada bank pilihannya. Mulai dari kedekatan lokasi, layanan yang memuaskan, tingkat keamanan, fasilitas, kemudahan transaksi dan berbagai macam faktor lainnya.

Mobile Banking sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas bagi masyarakat khususnya diperkotaan yang memiliki aktivitas yang padat. Penyediaan layanan perbankan yang berbasis internet memberikan kemudahan bagi nasabah tanpa harus mendatangi kantor bank. Jenis-jenis layanan perbankan yang terdapat pada *mobile banking* relative sama dengan *internet banking* seperti transfer uang antar bank atau pun ke bank lain, informasi saldo dan mutasi rekening, isi pulsa HP, token listrik dan lain-lain.

Sikap suka atau tidak suka seseorang terhadap penerimaan suatu teknologi tidak hanya dilihat dari kemudahan dan kebermanfaatan yang ditawarkan saja, namun dilihat dari segi keamanan dan risiko yang ditimbulkan dengan diterapkannya *mobile banking*, para pihak yang melakukan kegiatan hanya berhubungan melalui jaringan public elektronik yang berbasis internet, sehingga hal tersebut dapat menimbulkan konsekuensi bahwa bertransaksi menggunakan *monile banking* terdapat risiko yang akan ditanggung oleh pengguna. Sedangkan nasabah yang

berpikir dalam hal kemajuan transaksi di masa datang dan mementingkan efektivitas dalam pekerjaannya akan cenderung berfikir bahwa *mobile banking* akan menambah kemudahan dalam meningkatkan efektivitas pekerjaannya dan merasakan adanya tambahan manfaat dari penggunaan layanan *mobile banking*. Industri perbankan menyediakan fasilitas *mobile banking* guna mencapai kepuasan nasabah.

Menurut Freddy Rangkuti, kepuasan nasabah adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh nasabah pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan produk/jasa.⁴ Menurut Kotler dan Keller, kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekpektasi mereka.⁵ Setelah menggunakan produk, nasabah akan merasakan kepuasan atau kekecewaan. Kepuasan akan mendorong nasabah untuk menggunakan ulang produk. Sebaliknya jika kecewa, nasabah tidak akan menggunakan produk yang sama lagi dikemudian hari.⁶ Secara umum, kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan nasabah.⁷

⁴ Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal 7

⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hal 144

⁶ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hal 181

⁷*Ibid*, hal 182

Menurut Irawan, faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen atau pelanggan diantaranya adalah, kualitas layanan, kualitas produk, harga, faktor emosional, biaya dan kemudahan.⁸ Dari beberapa faktor tersebut, peneliti mengambil dua faktor untuk dijadikan variabel independen. Faktor tersebut adalah kualitas layanan dan faktor situasi terkait kemudahan penggunaan.

Kualitas layanan (*service quality*) adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah. Jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas. Sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa atau tidak puas.⁹

Kemudahan penggunaan dapat diartikan sebagai keyakinan seseorang dalam menggunakan teknologi informasi yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras bagi penggunanya.

Fasilitas kemudahan bertransaksi dan tuntutan perkembangan zaman diadopsi oleh Bank BRI Syari'ah untuk melakukan investasi besar-besaran dalam menyediakan fasilitas layanan M-Banking BRI Syari'ah. M-Banking BRI Syari'ah juga terjadi di Tulungagung, adapun aktifitas

⁸Irawan, *Kepuasan Layanan Jasa*, (Jakarta: Erlangga, 2004), hal 37

⁹M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal 213

yang dilakukan nasabahnya yaitu melakukan transfer, pembayaran tagihan, isi pulsa dan sebagainya sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dengan adanya M-Banking BRI Syari'ah maka banyak nasabah yang merasa sangat dimudahkan tanpa harus mengantre di bank. Nasabah juga dapat bertransaksi dimana pun asalkan terhubung dengan jaringan internet. Meskipun layanan m-banking memberikan kemudahan kepada penggunanya, akan tetapi terdapat keluhan atau kurang nyaman pada saat menggunakan layanan tersebut.

Adanya mobile banking sangat dipengaruhi oleh teknologi informasi dalam kenyataannya pada satu sisi membuat jalannya transaksi perbankan semakin mudah, akan tetapi disisi lain juga terdapat kendala pada saat melakukan transaksi. Berikut ini adalah data jenis kendala pada saat transaksi menggunakan *mobile banking* BRISyari'ah KK Kediri Tulungagung pada bulan November - Desember.

Bulan	Kendala <i>Mobile Banking</i> BRISyari'ah	Jumlah Nasabah
November	Error saat transfer	95
	Tidak bisa log in	32
	Error saat pembelian listrik	17
Desember	Error saat transfer	54
	Loading lama saat pembelian pulsa	19

Sumber: Bank BRISyari'ah KK Kediri Tulungagung, Tahun 2020

Hasil wawancara dari salah satu nasabah pengguna M-Banking BRI Syari'ah yang bernama Dina Fitriana mengatakan bahwa kualitas layanan m-banking masih rendah karena ketika diakses sering error. Seperti pada saat melakukan transfer terlalu malam biasanya muncul layanan tidak tersedia. Keluhan yang disampaikan oleh nasabah merupakan suatu bentuk ketidaknyamanan dari sisi kualitas layanan dan hal tersebut dapat mengurangi kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh bank.¹⁰

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian seberapa besar tingkat kepuasan nasabah terhadap Bank Syari'ah. Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti pada Bank BRISyari'ah KK Kediri Tulungagung dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRISyari'ah KK Kediri Tulungagung)”**

B. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking*”, peneliti melakukan pembatasan penelitian guna mempermudah analisis yang berhubungan dengan indikator-indikator dalam kepuasan nasabah serta didasari dengan penelitian terdahulu.

¹⁰ Dina Fitriana, *Nasabah Bank BRISyari'ah KK Kediri Tulungagung*, 2020

1. Fokus penelitian ini yaitu terkait Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* pada nasabah Bank BRISyari'ah KK Kediri Tulungagung.
2. Sampel pada penelitian ini yaitu nasabah Bank BRISyari'ah KK Kediri Tulungagung yang menggunakan *Mobile Banking*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*?
3. Apakah kualitas layanan dan kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

2. Untuk mengetahui kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

E. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai guna baik secara teoritis maupun secara praktis, diantaranya sebagai berikut:

1. Kegunaan Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi alat untuk mengembangkan ilmu ekonomi atau ilmu teknologi informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* yang meliputi faktor kualitas layanan dan kemudahan penggunaan.

2. Kegunaan Secara Praktis

- a. Manfaat bagi peneliti

Sebagai sarana menuangkan pemikiran ke dalam bentuk tulisan dan mengasah kemampuan peneliti dalam menjawab permasalahan nyata dalam kehidupan sehari-hari, terutama yang terkait dengan kualitas layanan dan kemudahan penggunaan

terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

b. Manfaat bagi mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang mendalam kepada mahasiswa tentang *mobile banking* sehingga dapat menarik minat dan merasakan kepuasan dengan adanya layanan *mobile banking*.

c. Manfaat bagi pihak akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dibidang ekonomi khususnya untuk mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam agar dapat lebih memahami teori yang diperoleh selama menempuh perkuliahan dan praktik di lapangan.

d. Manfaat bagi peneliti lanjutan

Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dalam rangka pemenuhan informasi dan referensi atau sebagai bahan masukan yang dapat dipergunakan oleh pihak-pihak yang terkait dalam bidang perbankan khususnya perbankan syariah.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu keterkaitan antara variable X terhadap variable Y, dimana terdiri dari dua variabel bebas (independen) kualitas layanan (X_1) dan kemudahan penggunaan (X_2).

Sedangkan untuk variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada nasabah Bank BRISyari'ah KK Kediri Tulungagung (Y).

2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk menghindari tidak terkendalinya masalah yang berlebihan pada studi ini. Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRISyari'ah KK Kediri Tulungagung yang menggunakan layanan *mobile banking*.

G. Penegasan Istilah

1. Secara Konseptual

- a. Kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi nasabah.¹¹
- b. Kemudahan penggunaan dapat diartikan sebagai keyakinan seseorang dalam menggunakan teknologi informasi yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras bagi penggunanya.
- c. Kepuasan nasabah atau konsumen adalah perasaan senang atau perasaan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan.¹²

¹¹ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2017), hal 142

¹² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks, 2007), hal 177

d. *Mobile banking* adalah sistem layanan dari lembaga keuangan atau bank yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler untuk melakukan suatu transaksi seperti transfer, pembayaran dan pembelian.

2. Secara Operasional

Secara operasional penelitian ini dimaksudkan untuk memberi kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian, dimana menguji “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada Nasabah Bank BRISyari’ah KK Kediri Tulungagung)”.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini berisi tentang keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, isi dan bagian akhir penelitian. Adapun sistematika pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian awal terdiri dari: halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak. Isi masing-masing halaman pada bagian awal tersebut adalah sebagai berikut:

a. Halaman Sampul Depan

Halaman ini berisi tentang: judul skripsi, tulisan skripsi, lambang IAIN Tulungagung, tulisan “Oleh:”, nama penyusun, NIM, jurusan, fakultas, perguruan tinggi, bulan dan tahun penyelesaian skripsi.

b. Halaman Sampul Dalam

Sama seperti sampul depan, hanya saja terdapat tulisan maksud dari pengajuan skripsi.

c. Halaman Persetujuan Pembimbing

Halaman ini memuat tanda tangan persetujuan dari pembimbing yang menunjukkan kelayakan untuk diujikan dan diketahui oleh Ketua Jurusan.

d. Halaman Pengesahan Penguji

Halaman yang memuat tanda tangan para penguji skripsi dan mengetahui Dekan Fakultas.

e. Halaman Motto

Pada halaman ini berisi kata-kata, ungkapan, ayat Al Qur'an atau Hadis yang menjadi spirit dan relevan dengan tema yang dikaji. Motto bisa menggunakan bahasa asing asalkan dijelaskan artinya.

f. Halaman Persembahan

Halaman ini berisi nama orang yang dianggap paling berjasa dan memberikan inspirasi bagi terselesaikannya skripsi sehingga orang tersebut layak untuk mendapatkan persembahan.

g. Kata Pengantar

Kata pengantar mengandung uraian singkat tentang maksud skripsi, penjelasan tentang hambatan/kekurangan dan ucapan terimakasih kepada Rektor IAIN Tulungagung, Dekan Fakultas, Ketua Jurusan/Program Studi, Pembimbing, pimpinan lokasi penelitian dan atau kepada semua pihak yang ikut membantu menyelesaikan skripsi.

h. Halaman Daftar Isi

Memuat gambaran secara menyeluruh tentang isi dan sebagai petunjuk bagi pembaca yang ingin langsung melihat suatu bab atau sub bab disertai dengan nomor halaman.

i. Daftar Tabel

Daftar tabel berisi daftar urutan judul tabel beserta nomor halamannya. Daftar tabel ditulis dengan 1 spasi.

j. Daftar Gambar

Daftar gambar merupakan semua bentuk gambar selain tabel. Berisi urutan judul gambar dan nomor halamannya.

k. Halaman Daftar Lampiran

Daftar lampiran merupakan sekumpulan berkas yang datanya sudah diolah dan dimasukkan dalam konten skripsi. Berkas ini dilampirkan bagian akhir skripsi sebagai bukti dari sebuah proses dan kelengkapan lainnya yang tidak memungkinkan untuk

dimasukkan dalam bagian utama skripsi. Daftar lampiran ditulis dan diberi nomor secara berurutan sesuai runtutannya.

1. Halaman Abstrak

Abstrak skripsi ditulis dalam dua bahasa, yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Abstrak dibuat dalam beberapa pragraf sesuai kebutuhan. Paragraph pertama berisi identitas skripsi yang meliputi: judul, nama peneliti, NIM dan nama pembimbing. Paragraf kedua dan selanjutnya berisi tentang isi skripsi yang meliputi; menariknya masalah yang diteliti, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, analisis dan temuan penelitian. bagian akhir dari abstrak adalah “kata kunci”. Berisi tentang konsep-konsep mayor yang menjadi inti dari skripsi. Kata kunci maksimal terdiri dari lima kata. Panjang abstrak tidak lebih dari satu halaman dengan spasi tunggal dan maksimal terdiri dari 400 kata.

2. Bagian Utama

Bagian utama terdiri dari beberapa sub bab antara lain:

a. Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini berisikan hal-hal pokok dalam penulisan skripsi yaitu Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian, Penegasan Istilah dan Sistematika Penulisan Skripsi.

b. Landasan Teori

Dalam bab ini menguraikan tentang teori yang membahas variabel/sub teori variabel yang pertama, variabel kedua dan seterusnya, menguraikan Kajian Penelitian Terdahulu, Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian.

c. Bab III Metode Penelitian

Dalam bab ini menguraikan Pendekatan dan Jenis Penelitian, Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian, Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran, Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.

d. Bab IV Hasil Penelitian

Dalam bab ini terdiri dari hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis) serta temuan penelitian.

e. Bab V Pembahasan Hasil Penelitian

Bab ini bertujuan untuk menjawab masalah penelitian dan menjelaskan implikasi-implikasi dari hasil penelitian termasuk keterbatasan temuan penelitian.

f. Bab VI Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan yang dibuat berdasarkan penelitian dan saran yang diberikan penulis.

3. Bagian Akhir

Pada bagian ini memuat uraian tentang Daftar Rujukan, Lampiran-Lampiran, Surat Pernyataan Keaslian Skripsi dan Daftar Riwayat Hidup.