

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perbankan memiliki fungsi utama yaitu sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya.<sup>2</sup> Dewasa ini, mengikuti perkembangan zaman, perbankan tidak hanya melakukan pelayanan melalui tatap muka atau secara langsung melainkan sudah memanfaatkan teknologi yang sering disebut dengan teknologi finansial.

Penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran.<sup>3</sup> Adanya teknologi finansial memberikan banyak manfaat bagi konsumen, pelaku usaha maupun perekonomian nasional untuk mendukung kegiatan ekonomi. Karena dengan adanya teknologi finansial transaksi menjadi lebih mudah, praktis dan modern.

Implementasi layanan keuangan digital sejak tahun 1950an yang ditandai dengan hadirnya mesin Ajudangan Tunai Mandiri (ATM) sebagai inovasi layanan teknologi finansial atau layanan keuangan digital. Seiring dengan berjalannya waktu layanan keuangan digital semakin berkembang setelah adanya jaringan internet, dengan memanfaatkan telepon genggam atau sekarang lebih dikenal *smartphone*. Banyak inovasi muncul dari layanan keuangan digital ini dan terus dikembangkan oleh perbankan

---

<sup>2</sup> Otoritas Jasa Keuangan. *Ikhtisar Perbankan*. <https://www.ojk.go.id>. Diakses pada 18 September 2021, pukul 09.30

<sup>3</sup> Bank Indonesia. *Apa itu Teknologi Finansial(fintech)*. <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/financial-technology/default.aspx>. Diakses pada 18 September 2021. Pukul 10.10

seperti halnya, *SMS Banking*, *Internet Banking*, dan *Mobile banking*. Dan untuk saat ini banyak nasabah yang memilih untuk menggunakan layanan *Mobile banking* karena dinilai lebih efektif dan efisien.

Praktik layanan keuangan digital sudah diatur pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/PJOK.03.2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital ditambah lagi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13 /POJK.02/2018 tentang inovasi keuangan digital disektor jasa keuangan. Selain itu Bank Indonesia mengeluarkan surat edaran Nomor 18/22/DKSP Tahun 2016 perihal penyelenggaraan layanan keuangan digital. Sedangkan DSN-MUI menerbitkan fatwa tentang layanan pembiayaan berbasis IT yang tertuang pada Fatwa Nomer 117/DSN-MUI/II/2018. Dan juga tentang Uang Elektronik Syariah yang tertuang pada Fatwa Nomer 116/DSM-MUI/IX/2017. Dengan adanya regulasi tersebut berarti layanan keuangan digital di Indonesia baik Bank Konvensional maupun Bank Syariah telah menjadi hal yang disetujui juga boleh dilakukan inovasi sesuai peraturan dan sudah mendapatkan perlindungan hukum.

Berdasarkan data statistik Bank Indonesia layanan keuangan digital terus meningkat. Lebih jelasnya bisa dilihat pada table dibawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Volume Transaksi Layanan Keuangan *Mobile Banking***  
**Tahun 2015-2020**  
Dalam Satuan Ribuan

Tahun	<i>Mobile banking</i>
2015	1,595,599
2016	2,129,317
2017	2,733,830
2018	2,855,557
2019	2,360,094
2020	3,427,101

Sumber : Statistik Bank Indonesia 2020.

Berdasarkan data diatas, Pada tahun 2015-2016. Transaksi *mobile banking* sekali mengalami penurunan yaitu pada tahun 2019 semula pada tahun 2,855,557 ribu, turun menjadi 2,360,094 ribu volume transaksi

keuangan digital *mobile banking*. Kemudian, mengalami kenaikan kembali pada tahun 2020 dari 2,855,557 ribu, menjadi 3,427,101 ribu transaksi volume transaksi digital *mobile banking*. Dalam hal ini karena *mobile banking* mempermudah dan dapat digunakan secara praktis oleh nasabah untuk membayar tagihan, transfer dana, cek saldo, membuat deposito, dan transaksi lainnya.

Terdapat beberapa Indikator yang dapat mempengaruhi nasabah menggunakan layanan *mobile banking* seperti halnya, kemudahan, keamanan, persepsi manfaat, kecepatan, dan Fitur atau desain, dan biaya.<sup>4</sup> Pada penelitian ini peneliti mengambil tiga indikator yaitu kemudahan dalam menggunakan *mobile banking*, keamanan dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* dan fitur yang dimiliki *mobile banking*. Indikator Kemudahan artinya nasabah dimudahkan atau tidak direpotkan dalam penggunaan *mobile banking*. Kemudahan penggunaan teknologi diartikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dalam artian *mobile banking* dapat dengan mudah dipahami dan digunakan, apabila mudah digunakan maka nasabah akan merasa terpuaskan dengan *mobile banking* tersebut.<sup>5</sup> Indikator Keamanan, Keamanan diartikan sebagai perlindungan terhadap ancaman keamanan dan kontrol informasi data pribadi pelanggan dalam lingkungan online. Keamanan merupakan persepsi nasabah terhadap sistem keamanan yang disebut sebagai perlindungan privasi dalam transaksi *mobile banking*, jika semakin baik tingkat keamanan bank maka tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah semakin tinggi.<sup>6</sup> Apabila layanan sistem teknologi informasi seperti *mobile banking* memiliki fitur jelas, praktis dan informatif maka nasabah akan merasa bahwa *mobile banking* mudah untuk

---

<sup>4</sup> Nur Aisyah Febriani Pasaribu, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta*. Skripsi : Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2020. Hal. 21.

<sup>5</sup> Nely Zahara, "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan *Mobile banking* Pada Bank Syariah Di Yogyakarta," Skripsi (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta), 85

<sup>6</sup> *Ibid.*

digunakan. Sehingga nasabah akan merasa puas karena tidak perlu mengeluarkan banyak usaha untuk menggunakan layanan *mobile banking*

Dengan banyak faktor yang dimiliki pada layanan *mobile banking*, maka kualitas layanan *mobile banking* harus dipertahankan bahkan ditingkatkan guna menarik nasabah melakukan transaksi. Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan dimasyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah.<sup>7</sup>

Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu perbankan yang melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan kualitas serta tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Berdasarkan uraian diatas, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Fitur Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile banking* Bank Syariah”.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Apakah ada pengaruh signifikan antara kemudahan *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah ?
2. Apakah ada pengaruh signifikan antara keamanan *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah ?
3. Apakah ada pengaruh signifikan antara fitur *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah ?

---

<sup>7</sup> Nina Indah Febriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, Jurnal Kualitas Pelayanan No. 03, tahun 2016, 146.

4. Apakah ada pengaruh signifikan antara kemudahan, keamanan dan desain terhadap tingkat kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah?.

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji pengaruh signifikan kemudahan *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah.
2. Untuk menguji pengaruh signifikan keamanan *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah.
3. Untuk menguji pengaruh signifikan fitur *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah.
4. Untuk menguji pengaruh signifikan kemudahan, keamanan dan fitur *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi sumber ilmu pengetahuan baru menjadi acuan kerangka berfikir secara konseptual untuk meningkatkan kepuasan nasabah bank syariah terkait layanan digital.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan Bank Syariah untuk menjadi masukan dan bahan evaluasi dalam menyediakan kualitas layanan *mobile banking* pada Bank Syariah agar dapat menjadi lebih baik lagi kedepannya. Bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan acuan untuk meneliti secara mendalam dan luas mengenai pengaruh kemudahan, keamanan dan fitur *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

## **E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Lingkungan**

Penelitian ini berkaitan dengan banyak variabel, namun penulis membatasinya menjadi variabel kemudahan, variabel keamanan dan desain. Ketiga variabel ini sebagai variabel Independen, serta kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Pada kajian ini, penulis akan membatasi permasalahan yang akan difokuskan pada Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Fitur Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah. Peneliti membatasi lokasi penelitian yang difokuskan di Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar

## **F. Penegasan Istilah**

### **1. Variabel Dependen (Y)**

Variabel Dependen merupakan variabel yang dipengaruhi dengan adanya beberapa variabel bebas. Variabel Dependen berarti variabel yang akan menjadi pusat dalam suatu penelitian, dimana penelitian ini memilih Kepuasan Nasabah sebagai variabel dependen (Y).

### **2. Variabel Independen (X)**

Variabel Independen merupakan kebalikan dari variabel Dependen. Dimana Variabel Independen ialah variabel yang mempengaruhi atau sebagai penyebab timbulnya Variabel Dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi Variabel Independen antara lain:

#### **a. Kemudahan (X1)**

Menurut Davis, kemudahan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang menyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan teknologi dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai.<sup>8</sup> Pengaruh faktor kemudahan pada layanan

---

<sup>8</sup> F.D Davis, Perceived usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly. Vol.13 No. 3, 1989, hal.319

*mobile banking* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

b. Keamanan (X2)

Sedangkan keamanan menurut Simons adalah bagaimana cara kita untuk dapat mencegah penipuan (cheating), mendeteksi adanya penipuan disebuah sistem yang berbasis informasi dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Pengaruh faktor keamanan pada layanan *mobile banking* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

c. Fitur (X3)

Suatu karakteristik khusus disebut dengan fitur. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, fitur merupakan karakteristik khusus yang terdapat pada suatu alat seperti televisi, ponsel, dan lain sebagainya. Fitur jga diartikan sebagai desain khusus pada perangkat lunak maupun keras yang memiliki daya tarik tertentu dimana tampilan tersebut semakin tinggi atau lengkap maka tingkat komunikasi sosial pun semakin besar pengaruhnya pada kepercayaan konsumen dan meningkatkan kemungkinan konsumen dalam melakukan suatu transaksi online. Pengaruh fitur pada layanan *mobile banking* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

## **G. Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk memperoleh hasil yang sistematis, maka penulis harus menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Maka penulis akan mendeskripsikan sistematika penulisan sebagai berikut :

## **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) rumusan masalah, (c) tujuan penelitian, (d) kegunaan penelitian, (e) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (f) penegasan istilah, (g) sistematika penulisan skripsi.

## **BAB II Landasan Teori**

Dalam bab ini memuat tentang rancangan penelitian yang terdiri dari: *Mobile banking*, kemudahan, keamanan, fitur, dan kepuasan nasabah, serta terdapat kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, hipotesis penelitian.

## **BAB III Metodologi 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, (e) analisis data.

## **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**

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

## **BAB VI Penutup**

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.