

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada awalnya semua kegiatan perbankan harus dilakukan dengan datang langsung ke bank, hal tersebut terkesan sulit dilakukan setiap harinya bagi nasabah yang memiliki berbagai macam kesibukan. Namun sekarang berkat hadirnya *digital banking* dalam industri perbankan, segala hal menjadi lebih mudah dan praktis. Nasabah bisa melakukan kegiatan perbankan hanya dengan menggunakan *smartphone*. Ada berbagai jenis layanan *digital banking* yang berkembang di Indonesia, salah satunya yaitu *mobile banking* yang saat ini banyak digunakan di semua kalangan.<sup>1</sup>

Dari banyaknya perbankan di Indonesia yang menerapkan penggunaan layanan *mobile banking*, Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi sebuah entitas baru dalam industri perbankan syariah yang ikut serta mengembangkan fasilitas layanan berbasis *online* yang diberi nama dengan *BSI Mobile*. Hadirnya layanan *BSI Mobile* menjadi salah satu solusi untuk menambah nasabah baru dan meminimalisir terjadinya risiko perpindahan nasabah ke bank lain.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Wida Utami et al., "Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan BSI (Bank Syariah Indonesia) Mobile," dalam *Academica : Journal of Multidisciplinary Studies* vol. 7, no. 1 (2023), h. 2.

<sup>2</sup> Devy dan Fikriyah, "Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC

Pada akhir tahun 2023 pengguna *BSI Mobile* mencapai 5,18 juta *user*.<sup>3</sup> Sementara pada bulan Maret 2024 jumlah pengguna *BSI Mobile* mencapai 6,7 juta *user*.<sup>4</sup> Dari data tersebut dapat terlihat bahwa pengguna *BSI Mobile* selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya, yang artinya keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *BSI Mobile* terus meningkat.

Keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *BSI Mobile* dipengaruhi oleh adanya kemudahan yang dirasakan saat menggunakannya. Nasabah yang memiliki *smartphone* dan terkoneksi internet dapat dengan mudah mengakses layanan *BSI Mobile* kapan saja dan dimana saja, nasabah juga tidak memerlukan banyak usaha dalam menggunakannya. Namun, masih ada nasabah yang tidak dapat memanfaatkan kemudahan dalam penggunaan layanan tersebut, dikarenakan kurangnya pemahaman yang dimiliki nasabah dalam menggunakan layanan berbasis *digital*, misalnya pada nasabah yang berada pada usia lanjut.<sup>5</sup>

Berdasarkan beberapa temuan hasil penelitian terdahulu membuktikan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

---

Surabaya Diponegoro,” dalam *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)* vol. 2, no. 1 (2022), h. 1388.

<sup>3</sup> Idxchannel.com “Pengguna BSI Mobile” <https://www.idxchannel.com/banking/>, diakses pada 21 Nov, 2023, pukul 10.00 WIB.

<sup>4</sup> Liputan6.com “Pengguna BSI Mobile Kuartal I-2024” <https://www.liputan6.com/bisnis>, diakses pada 09 Juli, 2024, pukul 09.00 WIB.

<sup>5</sup> Amalia dan Hastriana, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia ( Studi Kasus BSI KCP Sumenep ),” dalam *Alkasab: Journal of Islamic Economics* vol. 1, no. 1 (2022), h. 72.

keputusan nasabah menggunakan layanan *BSI Mobile*. Hal ini disebabkan karena banyak nasabah yang merasa puas dengan kemudahan yang terdapat pada penggunaan *BSI Mobile*. Tetapi terdapat perbedaan pada hasil penelitian Aprilia dan Susanti menyimpulkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan dikarenakan banyak nasabah yang tidak merasakan kemudahan dalam penggunaan layanan berbasis *digital*.<sup>6</sup>

Belum lama ini, nasabah dikejutkan dengan kasus kebocoran data yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia, Semua data tersebut terancam akan dimasukkan ke *website* gelap jika pihak BSI gagal dalam melakukan negosiasi. Kejadian tersebut membuat ATM dan *BSI Mobile* tidak dapat digunakan dalam kurun waktu 4 hari kerja.<sup>7</sup> Adanya kasus tersebut membuat nasabah meragukan tingkat keamanan yang dimiliki oleh BSI dalam melindungi nasabahnya. Sehingga dalam hal ini keamanan ikut serta mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *BSI Mobile*.

Berdasarkan beberapa temuan penelitian terdahulu membuktikan bahwa keamanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*. Hal ini disebabkan karena banyak nasabah yang tidak khawatir dan merasa yakin bahwa segala

---

<sup>6</sup> Aprilia dan Susanti, "Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana Di Kabupaten Kebumen," dalam *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* vol. 4, no. 3 (2022), h. 407.

<sup>7</sup> Utami et al., "Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan BSI (Bank Syariah Indonesia) Mobile," dalam *Academica: Journal of Multidisciplinary Studies*, vol. 7, no. 1 (2023), h. 3.

informasi dan uang yang tersimpan di *BSI Mobile* tidak dapat dicuri oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Tetapi berbeda dengan penelitian Hasyim et al., menyimpulkan bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *BSI Mobile* dikarenakan banyaknya kasus data nasabah yang disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang sehingga mempengaruhi kepercayaan nasabah untuk menggunakan layanan tersebut.

Kualitas layanan juga merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan suatu teknologi seperti *BSI Mobile*. Jika layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan berkualitas tinggi dan dapat melampaui kepuasan nasabah, maka nasabah tersebut akan bersikap loyal terhadap perusahaan.<sup>8</sup>



**Gambar 1. 1. Rating Aplikasi *BSI Mobile***

*Sumber: Google Playstore, 2024*

---

<sup>8</sup> Devy dan Fikriyah, “Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro,” dalam *Jikem: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, vol. 2, no. 1 (2022), h. 1387.



Sumber: Google Playstore, 2024.

### Gambar 1. 2. Review Nasabah

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa *rating* pada aplikasi *BSI Mobile* cukup baik sebesar 3,9, namun dilihat dari beberapa *review* nasabah masih ada yang memberikan *review* buruk terhadap aplikasi tersebut. Penilaian tersebut muncul dikarenakan tampilan pada aplikasi yang terlalu penuh sehingga nasabah sulit bernavigasi dari menu satu ke menu lain. Selain itu, nasabah masih mengeluhkan sistem aplikasi yang lambat saat dibuka sehingga menyulitkan nasabah untuk melakukan transaksi. Dalam hal ini pihak BSI harus dapat memperbaiki sistem *mobile banking* yang mereka miliki agar nasabah merasa puas dan nyaman dalam menggunakan aplikasi tersebut, karena setiap nasabah menginginkan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas walaupun hanya sekedar melalui aplikasi.

Menurut beberapa temuan penelitian terdahulu membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*. Hal ini disebabkan karena nasabah menganggap

pelayanan yang diberikan dalam penggunaan aplikasi tersebut sudah berkualitas baik sehingga dapat memenuhi harapan mereka.

Berdasarkan latar belakang dan perbedaan hasil penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *BSI Mobile*”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Nasabah yang berada pada usia lanjut tidak dapat memanfaatkan kemudahan dalam penggunaan *mobile banking* karena kurangnya pemahaman nasabah dalam menggunakan layanan berbasis *digital*.
2. Terjadinya kasus kebocoran data nasabah, menyebabkan munculnya keraguan nasabah akan tingkat keamanan yang dimiliki oleh BSI dalam menjaga segala bentuk informasi nasabahnya.
3. Adanya *review* buruk mengenai sistem aplikasi *BSI Mobile* yang dilontarkan oleh nasabah melalui komentar di *Google Playstore*.
4. Adanya perbedaan antara variabel penelitian terdahulu dengan variabel yang diteliti.

### **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan mendalam, maka peneliti memandang penelitian perlu dibatasi permasalahannya agar tidak terjadi penyimpangan dan pelebaran pokok masalah. Batasan masalah penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini difokuskan pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Balaraja 3 yang menggunakan layanan *BSI Mobile*.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan *mobile banking* terhadap keputusan nasabah menggunakan *BSI Mobile*?
2. Bagaimana pengaruh keamanan *mobile banking* terhadap keputusan nasabah menggunakan *BSI Mobile*?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap keputusan nasabah menggunakan *BSI Mobile*?
4. Bagaimana pengaruh antara kemudahan penggunaan, keamanan dan kualitas layanan *mobile banking* terhadap keputusan nasabah menggunakan *BSI Mobile*?

## **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *BSI Mobile*.
2. Untuk menganalisis pengaruh keamanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *BSI Mobile*.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *BSI Mobile*.
4. Untuk menganalisis secara simultan pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *BSI Mobile*.

## **F. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan dan kualitas layanan *mobile banking* terhadap keputusan nasabah menggunakan *BSI Mobile*.



## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Penulis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, keterampilan dan pengetahuan berpikir penulis.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media pengaplikasian ilmu perbankan yang telah dipelajari pada saat perkuliahan.
- 3) Penelitian ini digunakan sebagai pengajuan syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

### b. Bagi Akademisi

- 1) Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan literatur yang bisa digunakan mahasiswa sebagai tambahan referensi.
- 2) Hasil penelitian ini dapat menjadi pendukung bagi penelitian selanjutnya yang akan meneliti masalah serupa.

### c. Bagi Pembaca

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk pengembangan dibidang penelitian yang terkait dengan keputusan nasabah menggunakan *BSI Mobile*.
- 2) Sebagai Sarana dan media bagi pembaca untuk mengembangkan wawasan dan ilmu pengetahuan yang baru.

## **G. Sistematika Penulisan**

Mengacu pada buku pedoman penulisan karya ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten tahun 2021, maka penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab yang terdiri dari:

**BAB 1 Pendahuluan**, pada bab ini berisi latar belakang masalah yang diteliti, identifikasi masalah penelitian, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat yang diharapkan dalam penelitian, dan sistematika pembahasan.

**BAB II Kajian Teoritis**, pada bab ini peneliti menguraikan kajian teori yang berisi teori-teori mengenai kemudahan penggunaan, keamanan dan kualitas layanan serta keputusan nasabah. kerangka pemikiran peneliti, hipotesis penelitian, serta penelitian terdahulu yang dapat menjadi acuan untuk memperkuat teori dalam penelitian.

**BAB III Metodologi Penelitian**, pada bab ini menguraikan tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian yang dipilih, data dan sumber data penelitian, definisi operasional variabel, teknik analisis data dengan menggunakan beberapa uji penelitian serta teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

**BAB IV Pembahasan dan Hasil Penelitian**, pada bab ini berisi uraian tentang gambaran umum penelitian, pengujian dan hasil analisis yang

menguraikan temuan-temuan dari penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan mengenai hasil temuan peneliti.

**BAB V Kesimpulan dan Saran**, bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian, dimana hanya berisi mengenai kesimpulan dari semua jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan serta pemberian saran.