

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

*Mobile banking* merupakan bentuk produk inovasi dari perbankan untuk meningkatkan teknologi dan sistem informasi, agar memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah yang digunakan melalui *smartphone*. *Mobile banking* menjadi arus utama yang dimana kemampuan bank akan dikemas sebagai struktur digital dan produk perbankan ada di dalam aplikasi.<sup>1</sup> *Mobile banking* merupakan cara nasabah untuk melakukan transaksi menggunakan gadget sendiri tanpa ada batasan tempat dan waktu. Teknologi *mobile banking* diciptakan oleh perbankan untuk digunakan secara *self service* atau dilakukan sendiri oleh nasabah dengan cepat dan mudah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan. Sudah banyak perbankan yang menyediakan layanan *mobile banking*, salah satunya Bank Syariah Indonesia.<sup>2</sup>

Bank Syariah Indonesia merupakan hasil dari merger 3 bank syariah Badan Umum Milik Negara (BUMN), yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank

---

<sup>1</sup> Agus Wibowo “Perbankan Digital (*Digital Banking*)”, Yayasan Prima Agus Teknik (Juni, 2022) h, 4.

<sup>2</sup> Hidayah *et al*, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile Banking”, *Jurnal Ekonomi Syariah*, vol. 4, no. 2. 2022, h. 141

BRI Syariah, dan Bank BNI Syariah. Bank Syariah Indonesia diresmikan tanggal 1 Februari 2021 dengan keadaan pandemi Covid-19, dan berkembang pesat menjadi bank syariah terbesar di Indonesia.<sup>3</sup> Perkembangan Bank Syariah Indonesia terlihat dari peningkatan *digital banking* ditandai dengan perubahan gaya hidup nasabah perbankan yang menjadi lebih modern.<sup>4</sup>

BSI *mobile* atau sebutan untuk *mobile banking* milik Bank Syariah Indonesia meningkat dari tahun ke tahun, mulai dari bulan Agustus tahun 2021 melebihi 2,7 juta pengguna,<sup>5</sup> hingga pada kuartal ketiga tahun 2022 pengguna BSI *mobile* mencapai 4,4 juta pengguna,<sup>6</sup> dan pada tahun 2023 bulan September mencapai 5,9 juta pengguna.<sup>7</sup> Walaupun masih terhitung baru, namun BSI semakin dipercaya masyarakat yang dapat dilihat dari kenaikan pengguna BSI *mobile* yang tiap tahunnya meningkat.

Kemajuan teknologi membuat nasabah sangat berkaitan dengan *smartphone*, jika perangkat tersebut dilengkapi dengan akses internet

---

<sup>3</sup> Dinna Charisma, "Potret Kinerja Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam Mengembangkan Industri Halal di Indonesia", *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol 6, No 3, (Desember, 2021), h.260.

<sup>4</sup> Clarissa Kezia Rahmawati, Bayu Arie Fianto, "Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan *Mobile Banking* (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah", *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Vol 7, No 6, (Juni 2020), h. 1118.

<sup>5</sup> Annah Sari, dkk, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: ASN UIN Imam Bonjol Padang)", *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, Vol 7, No. 1, (2022), h. 56.

<sup>6</sup> "97 Persen Transaksi di BSI Sudah menggunakan Layanan Digital" <https://money.kompas.com>, diakses pada 26 November 2023, pukul 12.50 WIB.

<sup>7</sup> "Mobile Banking Makin Banyak Diminati" <https://cnbcindonesia.com>, diakses pada 26 November 2023, pukul 15.00 WIB.

maka nasabah dapat mengakses *mobile banking* untuk melakukan berbagai transaksi seperti transfer antar rekening serta antar bank yang lainnya, pembayaran tagihan rutin seperti listrik, air, telepon maupun kartu kredit, pengecekan saldo tabungan, dan lain lain.<sup>8</sup> *Mobile banking* memberikan nasabah kemudahan dalam bertransaksi dibanding nasabah datang ke kantor cabang terdekat, dan menjadi faktor yang penting untuk menarik nasabah menggunakan *mobile banking*.<sup>9</sup> Dapat dilihat dari jumlah transaksi *mobile banking* di BSI mencapai 247,32 juta dengan total volume transaksi mencapai Rp 298,82 juta per kuartal II 2024 atau bulan Juni 2024.<sup>10</sup>

Nasabah pun dapat membuka rekening hanya melalui melalui *mobile banking*, lalu ke kantor cabang hanya untuk mengambil kartu ATM dan buku tabungan. Namun, dengan *mobile banking* tidak jarang nasabah kurang mengerti dengan membuka rekening melalui *mobile banking*, dan mendatangi kantor cabang. Apabila banyaknya nasabah

---

<sup>8</sup> Anita Tri Milza, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto, Adib Fachri, “Implementasi BSI *mobile* Sebagai Wujud Tercapainya Paperless dan Penerapan Green Banking”, *Indonesian Journal of Accounting and Business*, h. 3.

<sup>9</sup> Hesti Handinisari, Sofian Muhlisin, Yono, “Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (BSI KCP Jalan Baru)”, *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol 4 No 3, (2023), h. 818.

<sup>10</sup> “Nilai Transaksi BSI *Mobile* Tumbuh 35,4 Persen” <https://kumparan.com>. Diakses 23 September 2024. Pukul 15.00 WIB

yang datang ke kantor cabang, maka kantor cabang kekurangan SDM untuk membantu membuka rekening dan membuat nasabah kesulitan.<sup>11</sup>

Nasabah dapat menggunakan *mobile banking* 24 jam sehari sesuai kebutuhan nasabah tanpa harus ke kantor cabang terdekat, dengan kemudahan itu perbankan harus memberi keamanan yang terbaik untuk nasabah. *Mobile banking* diwajibkan menggunakan *double* keamanan yaitu PIN dan kode akses yang hanya diketahui oleh nasabah. Nasabah dibebaskan membuat PIN dan kode akses sendiri, dan *mobile banking* dihubungkan dengan nomor telepon nasabah yang jika ingin ganti nomor telepon tersebut harus ke kantor cabang.<sup>12</sup>

Namun, tidak jarang *mobile banking* milik BSI terjadi *error system* atau gangguan. Seperti yang terjadi pada tahun 2023 lalu, yang menyebabkan *mobile banking*, mesin ATM, dan teller tidak dapat digunakan dalam waktu hingga 2 minggu yang membuat beberapa nasabah terganggu dan khawatir akan dananya hingga membuat nasabah ragu untuk menabung di BSI.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Tono selaku karyawan BSI KCP Tangerang Cikupa 1, tanggal 3 September 2024

<sup>12</sup> Anita Tri Milza, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto, Adib Fachri, "Implementasi BSI *mobile* Sebagai Wujud Tercapainya Paperless dan Penerapan Green Banking"... h. 4

<sup>13</sup> "Perjalanan Kasus BSI, dari Gangguan Layanan sampai "Hacker" Minta Tebusan" <https://kompas.com/>, diakses pada 19 Okt 2023, pukul 21.00 WIB.

Berpijak pada penelitian yang dilakukan oleh Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana yang membahas seputar kemanfaatan, kemudahan, keamanan, dan fitur *m-banking* berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep.<sup>14</sup> Lalu, penelitian yang dilakukan oleh Mustika Nur Fadhilah dan Indri Yuliafitri pada tahun 2023 yang membahas seputar literasi keuangan syariah, bagi hasil, pendapatan, dan kualitas layanan digital *m-banking* berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung generasi milenial di bank syariah.<sup>15</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis lebih mendalam terkait dengan pengaruh variabel keamanan, kecepatan, dan kemudahan *mobile banking* terhadap keputusan menabung nasabah, maka penulis akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Keamanan, Kemudahan, dan Kecepatan *Mobile Banking* terhadap Keputusan Pemakaian BSI *Mobile (Studi pada BSI KCP Tangerang Cikupa 1)*”**

---

<sup>14</sup> Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan, dan Fitur *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Study Kasus BSI KCP Sumenep).” *Journal of Islamic Economics*, Vol 1, No. 1, (2022), h. 70-89

<sup>15</sup> Mustika Nur Fadhilah dan Indri Yuliafitri, “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Bagi Hasil, Pendapatan, dan Kualitas Layanan Digital *M-Banking* Terhadap Keputusan Menabung Generasi Milenial di Bank Syariah”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol 13, No. 2, (2023)

## **B. Identifikasi Masalah**

Pada penjelasan latar belakang masalah, maka identifikasi masalah penelitian ini akan menganalisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan, dan Kecepatan *Mobile Banking* terhadap Keputusan Pemakaian BSI *Mobile* yaitu:

1. Kurangnya bantuan di kantor cabang untuk nasabah membuka rekening melalui *mobile banking*, sehingga membuat nasabah kesulitan.
2. Sering terjadinya gangguan atau *error system* pada *mobile banking* yang berlangsung lama dan membuat nasabah terganggu dan merasa ragu menabung di BSI.

## **C. Batasan Masalah**

Untuk menjaga penelitian ini agar tidak keluar dari permasalahan, maka peneliti membatasi ruang penelitian sebagai berikut:

1. Variabel yang digunakan yaitu variabel keamanan penggunaan *mobile banking*, variabel kemudahan penggunaan *mobile banking*, variabel kecepatan penggunaan *mobile banking* sebagai variabel independen, dan keputusan pemakaian BSI *Mobile* sebagai variabel dependen.
2. Subjek yang digunakan pada penelitian yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1 yang menggunakan aplikasi *mobile banking*.

3. Data yang digunakan yaitu data primer dimana penulis mengambil sampel pada nasabah melalui kuesioner.

#### **D. Rumusan Masalah**

Peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh keamanan penggunaan *mobile banking* terhadap keputusan pemakaian BSI *mobile* nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan *mobile banking* terhadap keputusan pemakaian BSI *mobile* nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1?
3. Bagaimana pengaruh kecepatan penggunaan *mobile banking* terhadap keputusan pemakaian BSI *mobile* nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1?
4. Bagaimana pengaruh keamanan, kemudahan, dan kecepatan penggunaan *mobile banking* terhadap keputusan pemakaian BSI *mobile* nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Melihat pada perumusan masalah yang telah dijabarkan di atas oleh penulis, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh keamanan penggunaan *mobile banking* terhadap keputusan pemakaian BSI *mobile* nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan *mobile banking* terhadap keputusan pemakaian BSI *mobile* nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecepatan penggunaan *mobile banking* terhadap keputusan pemakaian BSI *mobile* nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1.
4. Untuk mengetahui pengaruh keamanan, kemudahan, dan kecepatan penggunaan *mobile banking* terhadap keputusan pemakaian BSI *mobile* nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1.

## **F. Manfaat Penelitian**

### 1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas dan memperdalam pengetahuan serta menjadi bahan referensi untuk mengetahui tentang pengaruh penggunaan *mobile banking* terhadap keputusan pemakaian BSI *mobile* nasabah di BSI KCP Tangerang Cikupa 1.

### 2. Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu cara untuk menambah informasi bagi peneliti lainnya terkait dengan *mobile banking*

yang terus berkembang di dunia industri perbankan, serta menjadi rujukan dan bahan perbandingan dengan penelitian yang sudah ada sebelumnya.

### **G. Sistematika Penulisan**

Pada skripsi ini, penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Sistematika pembahasan pada skripsi ini, yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II KAJIAN TEORETIS**

Bab ini berisikan tentang kajian teori, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan operasional variabel penelitian.

#### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini akan membahas hasil penelitian yang dilakukan dan kemudian disajikan secara sistematis.

## **BAB V    PENUTUP**

Bab ini berisi uraian tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta beberapa saran yang akan ditujukan kepada pihak terkait dan berkepentingan.