

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pada jaman sekarang ini teknologi berkembang semakin pesat, hal ini dapat dilihat dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju di berbagai belahan dunia telah membawa perubahan yang besar terhadap sektor kehidupan manusia. Teknologi sangat memudahkan manusia tidak hanya dalam pelayanan komunikasi, melainkan juga dalam sektor-sektor lainnya. Beberapa sektor yang mengalami perubahan akibat kemajuan teknologi informasi dan komunikasi antara lain perekonomian, budaya, sosial, pertahanan dan keamanan, serta pendidikan. Dunia bisnis juga tidak luput dari pengaruh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Hal itu dapat kita lihat dari adanya *e-business* yang berkembang dengan sangat pesat.<sup>42</sup>

Perkembangan *e-business*, kemajuan teknologi informasi, komunikasi dan internet juga berdampak pada sektor Perbankan. Berbagai cara dilakukan oleh perbankan untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi. Dewasa ini bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi

---

<sup>42</sup> Mariatul Adila, "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok)" (Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017). h. 1.

informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi, yaitu *mobile banking (m-banking)*.<sup>43</sup> *Mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identity Module*) Card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah.<sup>44</sup>

*Mobile banking* merupakan layanan terbaru setelah *internet banking* dengan perkembangan *mobile* teknologi, memberikan layanan perbankan via perangkat *smartphone*, operator *smartphone* mitra aliansi, dimana keduanya sama-sama memiliki *benefits offered* meminimalkan biaya transaksi, sehingga kehadiran *mobile banking* ini telah membawa perubahan yang mendasar pada jenis layanan perbankan. *Mobile banking* merupakan terobosan yang menarik karena dapat dilakukan 24 jam dan transaksi perbankan dapat dilakukan dimana saja, selama nasabah dapat mengakses *mobile banking* dengan menggunakan internet *smartphone*. Layanan *mobile banking* juga merupakan salah satu fasilitas yang

---

<sup>43</sup> Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (*m-banking*) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia", *DeRaMa Jurnal Manajemen* Vol. 10 No. 2 (September 2015) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom, h. 273.

<sup>44</sup> Otoritas Jasa Keuangan, "Bijak Ber-Electronic Banking" (Jakarta, 2015) h. 13.

dilakukan dengan cara *self service*. Ketatnya persaingan membuat perkembangan internet kini dilakukan secara *self service*. Inovasi *self service* kepada konsumen merupakan cara untuk memberikan lebih banyak kontrol di tangan mereka sendiri.<sup>45</sup>

Selain karena adanya transformasi teknologi, belakangan ini kita juga dihadapkan dengan adanya pandemi Covid-19 yang sangat berdampak pada perekonomian secara global. Dengan adanya transformasi teknologi, perubahan perilaku dan bencana pandemi Covid-19, perusahaan harus segera membuat inovasi, mengganti strategi, meningkatkan efisiensi biaya promosi dan menunda investasi-investasi besar. Bagaimanapun, satu hal yang tidak bisa dihentikan ketika masa pandemi merupakan investasi digital dan inovasi, yaitu *mobile banking*. Hal ini dikarenakan *mobile banking* telah menjadi kekuatan bisnis yang masih terus tumbuh dan sangat besar. *Mobile banking* merupakan layanan terbaru setelah *internet banking*, dengan perkembangan teknologi seluler, menyediakan layanan perbankan melalui perangkat *smartphone*, operator

---

<sup>45</sup> Ika Maret Tiana, RR Yulianti Prihatiningrum, Ahmad Rifani, "Pengaruh *Benefits offered* Aplikasi *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas dan Positive Word of Mouth (WOM)", *Journal of Applied Business and Economic* Vol. 5 No. 4 (Juni 2019) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat, h. 352.

dan bank.<sup>46</sup> Jasa layanan perbankan dalam bentuk *mobile banking* memiliki berbagai fitur untuk pembayaran, pembelian, dan transfer uang yang semakin banyak digunakan oleh masyarakat dalam bertransaksi dari rumah. Transaksi *mobile banking* memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam.<sup>47</sup>

Bank Syariah Indonesia mulai menyadari bahwa dengan menawarkan layanan BSI *Mobile*, mereka dapat mengaktifkan layanan bank untuk menjangkau semua wilayah geografis, meningkatkan kinerja, meningkatkan loyalitas dan mengurangi biaya operasional. Nasabah sudah bisa mengakses berbagai fitur melalui layanan BSI *Mobile*, mulai dari fungsi keuangan seperti informasi rekening, transfer, pembayaran dan pembelian hingga informasi jadwal sholat. Dengan memanfaatkan fitur dan layanan BSI *Mobile* yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia memungkinkan transaksi nasabah dapat dilakukan secara total, tidak hanya dengan uang tunai (*less each society*).<sup>48</sup>

---

<sup>46</sup> Febrian. D, Simanjuntak. M, Hasanah. N, “*The Effect of Benefits Offered and Customer Experience on Re-use Intention of Mobile Banking through Customer Satisfaction and Trust*”, *Jurnal Keuangan dan Perbankan* Vol. 25 Issue 3, hal. 552.

<sup>47</sup> Rezky Arianty Akob, Zulfikry Sukarno, “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar”, *Jurnal Maksipreneur* Vol. 11 No. 2 (Juni 2022) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar Bongaya, h. 270.

<sup>48</sup> Afwan H, Tri Inda. F. R, Nurul J, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah *Mobile Banking* BSI Dengan Kepuasan

Terdapat beberapa manfaat yang ditawarkan aplikasi *mobile banking*. Salah satu manfaat-manfaat yang ditawarkan *mobile banking* adalah keamanan (*security*) yang menjadi poin penting dalam melakukan transaksi perbankan secara online. Manfaat lain yang ditawarkan *mobile banking* adalah kemudahan penggunaan (*ease of use*). Kemudahan penggunaan berkaitan dengan sejauh mana aplikasi *mobile banking* mudah dipahami atau mudah dioperasikan oleh pelanggan. Selain itu, kenyamanan (*convenience*) juga termasuk dalam manfaat-manfaat yang ditawarkan *mobile banking*. Kenyamanan didefinisikan sebagai persepsi penghematan waktu hasil dari penyederhanaan kinerja layanan terkait dengan aplikasi *mobile banking*.

Manfaat-manfaat yang ditawarkan *mobile banking* secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perasaan senang yang dihasilkan dari kinerja produk yang dirasakan terhadap harapannya. Menurut Wijayanto, konsumen dikategorikan sebagai konsumen yang setia ketika ia merasa puas menggunakan suatu produk tertentu, sehingga ia mempunyai keinginan untuk memperkenalkannya atau merekomendasikannya kepada orang

lain.<sup>49</sup> Loyalitas adalah niat pelanggan untuk mengulang kembali pembelian. Loyalitas merupakan bentuk komitmen yang kuat untuk membeli kembali suatu produk di masa mendatang, sehingga nasabah akan setia untuk melakukan pembelian ulang secara terus menerus.<sup>50</sup> Pelanggan yang puas lebih cenderung memiliki niat membeli kembali di masa depan. Dengan demikian, kepuasan telah diidentifikasi sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas.

Ika M.T, RR Yulianti P dan Ahmad Rifani dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa *benefits offered* aplikasi *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Afwan Hafizh, Tri Inda F. R. dan Nurul Jannah dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas tetapi melalui kepuasan serta kemudahan yang dapat mempengaruhi loyalitas.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti apakah penelitian sebelumnya akan menjadi hasil

---

<sup>49</sup> Rezky A. A, Zulfikry S, “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar”, *Jurnal Maksipreneur* Vol. 11 No. 2 (Juni 2022) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar Bongaya, h. 270.

<sup>50</sup> Kharisma N. S, Euis Soliha, “Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah, *Jurnal Keuangan dan Perbankan* Vol. 21 No. 1 (Januari 2017) Universitas Stikubank Semarang, hal. 160.

yang berbeda pada penelitian ini, oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul **Pengaruh *Benefits Offered* Aplikasi *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia)**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah Pengaruh *benefits offered* aplikasi *mobile banking* (keamanan, kemudahan dan kenyamanan) terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi.

## **C. Batasan Masalah**

Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian lebih terarah, terfokus, dan tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian. Oleh karena itu, penulis akan membatasi penelitian ini pada:

1. Fokus penelitian hanya mengenai pengaruh *benefits offered* aplikasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi.
2. Responden merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna atau pernah menggunakan layanan *mobile banking*.

#### **D. Perumusan Masalah**

Melalui batasan masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *benefits offered* aplikasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile*?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas pengguna BSI *Mobile*?
3. Bagaimana pengaruh *benefits offered* aplikasi *mobile banking* terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi?

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

Tujuan utama yang ingin dicapai penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *benefits offered* aplikasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile*.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas pengguna BSI *Mobile*.
3. Untuk mengetahui pengaruh *benefits offered* aplikasi *mobile banking* terhadap loyalitas dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi.

## **F. Manfaat Penelitian**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya bagi penulis dan bagi masyarakat pada umumnya.
2. Diharapkan mampu memberikan kontribusi yang baik bagi lembaga perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan, terutama layanan *mobile banking*.
3. Dapat menambah rujukan untuk referensi pembaca yang ingin melakukan penelitian mengenai pengaruh *benefits offered* aplikasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas.

## **G. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini meliputi Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Pembatasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang landasan teori-teori sebagai hasil studi pustaka. Teori yang didapat akan menjadi landasan

pendukung mengenai masalah yang diteliti oleh penulis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang metode analisis yang digunakan dalam penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data dan definisi operasional.

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

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, pengujian hipotesis, dan analisis data.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang diperoleh.