

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah merupakan salah satu aspek yang sangat menjanjikan dalam bidang perbankan dimasa kedepan karena masyarakat indonesia yang didominasi oleh agama islam yang dapat meningkatkan perkembangan perbankan syariah yang pada saat ini juga sudah dinilai sangat pesat. Kemajuan perkembangan perbankan syariah saat ini bukanlah tanpa halangan dan tantangan saja tetapi perkembangan yang sangat pesat kedepannya, dimana risiko menanti.¹ Masyarakat mulai menyadari akan haramnya riba dalam bank konvensional dan mulai berpaling pada bank syariah yang lebih menekankan pada sistem bagi hasil dan prinsip-prinsip syariah. Allah berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 278:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman”* (QS. Al-Baqarah [2]:278)².

¹ Indriyani, Lifti "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) (Studi Bank Syariah Indonesia)".

² Departemen Agama RI, "Al-Qur'an dan Terjemahnya" (Bandung : Diponegoro, 2005) (QS. Al-Baqarah [2]:278).

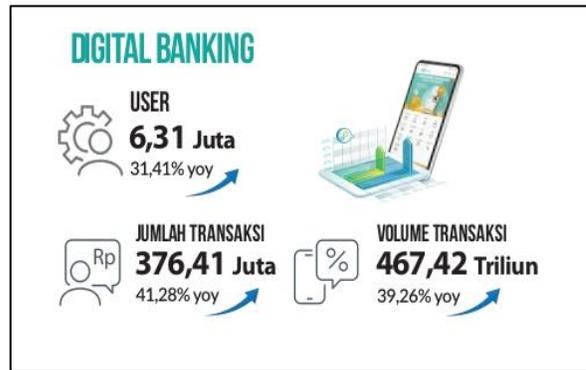
Untuk dapat maju dan berkembang sangat pesat, perbankan syariah harus memiliki keunggulan kompetitif diantaranya adalah dengan memberikan fasilitas teknologi informasi dan memberikan layanan yang baik. *Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank maupun ATM kecuali penarikan uang *cash*. Sistem pembayaran dengan menggunakan *mobile banking* menjadikan akses tidak terbatas oleh nasabah bank terhadap layanan perbankan yang dibutuhkan. Beberapa keunggulan *mobile banking*, disebutkan oleh Romadloniyah, Alifatul Laily dan Dwi Hari Prayitno diantaranya nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa dibatasi jam kerja serta banyaknya layanan dalam *mobile banking*. Layanan BSI *Mobile* hadir dengan berbagai fitur yang diberikan, diantaranya: info rekening (info saldo, info daftar mutasi, info portofolio, info transaksi terjadwal dan sebagainya), transfer (antar rekening BSI atau antar bank), pembayaran (*e-commerce*, SPP, token listrik dan sebagainya), pembelian (*top up*, pulsa, OVO, Dana dan sebagainya) dan emas (gadai dan beli emas). Selain yang disebutkan BSI *Mobile* juga memiliki layanan spiritual yaitu: layanan fitur islami berupa jadwal shalat dan fitur berbagi Ziswaf (Zakat, Infak, Sedekah dan Wakaf).³ Dengan demikian perkembangan teknologi dapat terus berkembang

² 'Romadloniyah, Alifatul Laily, and Dwi Hari Prayitno. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Money Pada Bank Bri Lamongan." Jurnal Penelitian Ekonomi'.

dengan pesat sehingga dapat mempengaruhi dunia perbankan, untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah juga turut mendorong dengan penggabungan tiga bank syariah BUMN (Badan Usaha Milik Negara), yaitu: PT. Bank Syariah Mandiri Tbk, PT. Bank BNI Syariah Tbk dan PT. BRI Syariah Tbk, menjadi BSI (Bank Syariah Indonesia). Penggabungan atau *merger* tiga bank syariah ini disahkan pada tanggal 21 Februari 2021.

Pada saat terjadi *merger* adanya peningkatan jumlah nasabah BSI *Mobile Banking* dari Juni 2021 sampai Juni 2022 sebesar 45% yoy, jumlah transaksi per bulan dari Juni 2021 sampai Juni 2022 juga mengalami peningkatan sebesar 113% yoy (*year on year*). Dampak positif terhadap perkembangan transaksi digital, dapat terlihat dari peningkatan jumlah *User BSI Mobile* yang mengalami peningkatan hingga 45% dari 860.000 nasabah pada juni 2021 menjadi 1,25 juta nasabah pada juni 2022. Jumlah transaksi digital per bulan mengalami peningkatan 113,4 persen dari 1,7 juta transaksi pada juni 2021 menjadi 3,6 juta transaksi pada juni 2022. Berdasarkan data yang dihimpun dan dipublikasikan di situs web Bank Syariah Indonesia per 5 Oktober 2022, jumlah pengguna aplikasi BSI *Mobile* diketahui mencapai 4,07 juta orang, dengan tingkat pertumbuhan tahunan sebesar 81% per Juni 2022. Peningkatan jumlah pengguna ini disebabkan oleh pergeseran masyarakat ke *e-channel* seperti BSI *Mobile*, ATM dan *internet banking*. Saat ini, sekitar 97% profil nasabah telah beralih menggunakan *e-channel* untuk melakukan aktivitas

perbankan. Sedangkan jika dilihat jumlah populasi di Indonesia mencapai 270 juta jiwa, dengan populasi umat muslim mencapai 229 juta jiwa atau 87% pengguna *BSI Mobile* masih belum maksimal dan pada periode 2023, *BSI Mobile* mencatat 170,7 juta transaksi. Jumlah tersebut tumbuh 45,01% secara tahunan dan ditahun 2023 pengguna *BSI Mobile* meningkat sebanyak 6,31 jiwa atau 31,41% yoy dengan jumlah transaksi 376,41 juta jiwa atau 41,28% yoy.⁴



Gambar 1.1 Pertumbuhan *Digital Banking* Bank Syariah Indonesia

Sumber: Laporan Keuangan Bank Syariah Indonesia

Dalam perkembangannya perspektif kemudahan dalam penggunaan *BSI Mobile* dapat memicu timbulnya kepuasan nasabah ketika terlaksana dengan baik dan akan menjadikan nasabah loyal terhadap bank. Semakin tinggi perspektif kemudahan *mobile banking* akan meningkatkan kepuasan nasabah

⁴ Laporan Perkembangan Bank Syariah Indonesia <https://ir.bankbsi.co.id>

yang menggunakan layanan *mobile banking*.⁵ Perspektif kemudahan adalah sebuah ukuran kepercayaan individu dalam menilai sejauh mana sistem atau teknologi dapat meringankan usaha pemakainya. Indikator kemudahan dalam layanan terkait kepuasan konsumen, seperti: kemudahan yang ditawarkan, transaksi dengan mudah dan komunikasi dengan mudah.⁶ Sedangkan Indikator kemudahan dalam teknologi yakni: sistem mudah dipelajari penggunaannya, sistem mudah dijalankan, sistem jelas dan mudah dimengerti, fleksibel, mudah dan menjadi trampil sehingga mudah digunakan.⁷ Namun jika hal tersebut tidak dirasakan oleh nasabah akan berdampak pada tingkat kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah adalah kondisi kinerja ketika nasabah menjadi puas dengan harapan mereka terhadap produk yang ditawarkan. Dalam praktiknya, kepuasan nasabah berbanding lurus dengan sikap menilai nasabah berdasarkan banyak dimensi. Nilai ini dapat diberikan oleh produk, layanan dan sistem yang digunakan oleh nasabah. Ada beberapa indikator dari kepuasan seperti: pelayanan berkualitas, memberikan rekomendasi kepada orang lain, respon penggunaan layanan berulang dan terbantu dalam menjalankan akses kebutuhan.⁸ Nasabah hanya menggunakan menu layanan yang disediakan oleh

⁵ 'Romadloniyah, Alifatul Laily, and Dwi Hari Prayitno. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan E-Money Pada Bank Bri Lamongan." *Jurnal Penelitian Ekonomi*'.

⁶ 'Emmywati, *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol. 1 No. 3 (2016) : 8 hal.

⁷ 'Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, and User Acceptance Of Information Technology" Vol. 13 No. 3 (1989) : 319-340.

⁸ lupoyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta (2001).

sistem secara elektronik, maka hal tersebut dapat diartikan semakin nasabah mudah dan terbantu dalam menjalankan aktivitas perbankan dalam layanan BSI *Mobile* maka akan tinggi pula tingkat rasa kepuasan nasabah dalam menggunakannya.

Dalam hal kemudahan dan kepuasan nasabah aplikasi BSI *Mobile* telah diunduh sebanyak 10 juta pengguna di *playstore* dengan pemberian *rating* sebesar 3,5 dengan 203.000 ulasan *rating* dibawah 4, itu berarti menggambarkan bahwa masih banyak nasabah yang menyatakan ketidakpuasan terhadap aplikasi BSI *Mobile*. Selain itu, beberapa nasabah masih mengeluhkan adanya kesulitan dalam penggunaan BSI *Mobile* terutama pada saat *login*, aktivasi, melakukan pembayaran, sulitnya mengakses atau *download* karena tidak semua device bisa meng*install* aplikasi BSI *Mobile* dan fitur layanan yang tersedia juga sulit untuk diakses sehingga nasabah kerap kali mengalami kegagalan transaksi. Sekecil apapun kekurangan dari aplikasi BSI *Mobile*, pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) harus tetap melakukan evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan kepuasan nasabah terhadap aplikasi BSI *Mobile*.

Menurut paparan masalah pada latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian:
“PENGARUH PERSPEKTIF KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN

NASABAH MENGGUNAKAN FASILITAS BSI *MOBILE* (STUDI NASABAH BSI TANGERANG CIMONE) ”

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah ialah penjelasan terkait kemungkinan cakupan yang dapat muncul pada penelitian. Berdasarkan latar belakang tersebut yang telah diuraikan diatas telah dapat diidentifikasi beberapa masalah yang terkait dengan pengaruh perspektif kemudahan nasabah terhadap kepuasan nasabah menggunakan fasilitas BSI *Mobile* yaitu:

1. Adanya permasalahan dimana tingkat pengguna BSI *Mobile* terus meningkat setelah terjadi *merger*, namun kepuasan elektronik nasabah pengguna BSI *Mobile* belum maksimal.
2. Adanya permasalahan kemudahan terhadap BSI *Mobile* disebabkan susahnya aktivasi dan login dalam penggunaan BSI *Mobile* menyebabkan masyarakat kurang plebihuas dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*
3. Adanya permasalahan kemudahan pada layanan BSI *Mobile* dimana terdapat kendala dari fitur maupun layanan pembayaran yang terdapat di BSI *Mobile* yang mengambat transaksi.
4. Terjadinya kegagalan transaksi dan gangguan *server* yang terus berulang akan menurunkan kepuasan nasabah untuk menggunakan layanan BSI *mobile*.

5. Kurangnya pengetahuan nasabah mengenai kemudahan yang didapat dari layanan BSI *mobile*, sehingga banyak nasabah yang menyukai untuk bertransaksi secara manual dengan datang ke bank.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak melenceng dari harapan, maka peneliti memiliki batasan masalah yaitu hanya melihat kepada perspektif kemudahan nasabah BSI Tangerang Cimone terhadap kepuasan dalam menggunakan BSI *Mobile*.

D. Rumusan Masalah

- Apakah perspektif kemudahan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan metode *Partial Least Squares structural equation model* sebagai pengukurannya?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- Untuk mengetahui pengaruh perspektif kemudahan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile* dengan metode *Partial Least Squares structural equation model* sebagai pengukurannya.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Lembaga Perbankan Syari'ah

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi yang menjadi sumber informasi yang nantinya akan menjadi sumber informasi yang akan digunakan yang menjadi bahan pembuat keputusan dalam bidang keuangan khususnya dalam hal untuk memaksimalkan kinerja perusahaan.

2. Akademisi

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat menjadi acuan untuk penelitian seterusnya, terutama yang bersangkutan dengan tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile* di Bank Syariah Indonesia.

3. Peneliti

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai alat belajar untuk kedepannya, baik itu menganalisis atau mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan perspektif kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan fasilitas *BSI Mobile*.

G. Sistematika Penulisan

Alasannya dibuatnya sistematika penulisan adalah untuk mempermudah pemahaman dan memberikan suatu gambaran kepada pembaca terkait penelitian yang telah diuraikan oleh penulis.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab I ini di dalamnya berisi tentang Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika kepenulisan penelitian ini.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori-teori yang diperoleh dari studi pustaka, penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, hubungan antara variabel independent dan variabel dependent, kerangka pemikiran, dan hipotesis

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, jenis metode penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisi data yang digunakan.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas hasil penelitian yang telah dilakukan penelitian disertai dengan pembahasan dari objek penelitian, hipotesis, dan hasil pengujian data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini membahas kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang sudah diteliti dan memberikan saran-saran kepada peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian