

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kebutuhan yang semakin meningkat, mobilisasi manusia yang semakin cepat, serta kesibukan manusia yang selalu bertambah memaksa adanya fasilitas yang dapat memenuhi itu semua. Istilah *financial technology* telah lebih dulu digunakan di negara-negara maju di dunia, dan Indonesia mulai mengadopsi *financial technology* beberapa tahun ini. Adopsi ini mengikuti kebutuhan dan kebiasaan manusia yang membutuhkan kemudahan dan *shortcut* untuk berbagai urusan. Dengan mempertimbangkan cepatnya berkembangnya teknologi di Indonesia, tidak mustahil bila semua dapat diwujudkan, istilah “uang tidak bisa membeli waktu” tampaknya secara konotatif tidak seberapa berlaku lagi sekarang. Berbagai kemudahan teknologi tentu membawa konsekuensi dalam hal fasilitas yang harus dipersiapkan. Termasuk berapa biaya yang harus dikeluarkan pemerintah atau pelaku bisnis untuk mewujudkan kemudahan dalam teknologi. Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/Tahun 2016 mengenai layanan teknologi informasi yang dirilis pada 28 Desember 2016 tentang layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi didefinisikan sebagai penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik. Konsep *financial technology* dapat memudahkan apa yang dirasa sulit dan memakan banyak waktu, namun yang juga harus diperhatikan adalah apakah masuknya era *financial technology* ke dalam bisnis sesuai dengan budaya Indonesia yang memiliki mayoritas agama Islam. Islam memiliki peraturan dan regulasi dalam menjalankan bisnis yang baik untuk mencapai kemaslahatan bersama. Indonesia juga memiliki era baru dalam prinsip bisnis, yaitu syariah. Dengan adanya teknologi informasi, salah satu yang kini merajai merupakan inovasi terbaru dalam keuangan yaitu *fintech*. Menurut Anggraeni, K (2017) *financial technology (fintech)* merupakan penyesuaian dalam bentuk nyata dari sektor finansial terhadap perkembangan teknologi dimana transaksi yang sebelumnya berbentuk fisik saat ini dikonversi menjadi digital. Menurut *the National Digital Research Centre (NDRC)*, *fintech* merupakan suatu inovasi pada sektor finansial. *Fintech* sebagai inovasi perkembangan keuangan digital sangat bermanfaat dan berdampak positif apabila diterapkan di Indonesia. Dalam dunia perbankan *fintech* berkembang melalui digital banking atau layanan digital perbankan. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan kualitas pelayanan bank kepada nasabahnya.

Sebagai salah satu media teknologi informasi yang modern, internet saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Terlebih dalam bidang ekonomi

dengan adanya internet, dapat memudahkan penyampaian informasi secara cepat, luas dan akurat. Perkembangan teknologi internet inilah yang sekarang banyak memberikan peluang terciptanya aplikasi bisnis yang berbasis internet. Salah satunya sektor industri yang memanfaatkan peluang tersebut adalah sektor Perbankan. dimana dalam sektor Perbankan peluang ini digunakan untuk mengembangkan fasilitas layanannya salah satunya adalah *mobile banking*. Fasilitas layanan *mobile banking* sekarang telah menjadi perhatian untuk persaingan antar bank merebut pangsa pasar. *Mobile banking* merupakan jasa layanan perbankan yang disediakan oleh bank untuk nasabahnya agar dapat menggunakan jasa layanan perbankan tanpa batas ruang dan waktu dan juga berbasis teknologi seluler dan internet yang memberikan kemudahan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus datang langsung ke bank karena dapat diakses setiap saat. Pemanfaatan teknologi pada industri perbankan seperti *mobile banking* atau sering disebut dengan *m-banking* memberikan kemudahan dalam transaksi keuangan dan juga mengurangi antrian di bank. Layanan yang terdapat pada *mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, history dan lain sebagainya. Penggunaan layanan *mobile banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu.

Masih ada beberapa bank yang menggunakan metode konvensional, yaitu pelayanan kepada nasabah yang datang ke bank secara langsung untuk melakukan berbagai transaksi, baik itu penyetoran dana, transfer antar rekening ataupun transaksi lainnya. Hal tersebut sebenarnya menimbulkan ketidakefisienan karena membuat waktu yang tersita cukup banyak, mulai dari pengisian form, sampai mengantri. Dengan alasan itulah maka bank menawarkan layanan yang diprediksi dapat membantu mengurangi kerumitan metode konvensional. Dengan adanya masalah seperti ini maka Bank Syariah Indonesia berusaha mengembangkan solusi inovatif dan lebih mengerti kebutuhan konsumen yang dapat dengan mudah mengalahkan layanan tradisional yang ditawarkan. Pelaku keuangan ini juga dapat menggunakan digital sebagai media dan memanfaatkan kelebihan mereka dalam teknologi, fleksibilitas, inovasi dan jangkauan pelanggan. Fasilitas pelayanan kemudahan informasi yang menghubungkan bank dengan nasabahnya dengan cara mengaplikasikan teknologi informasi yang canggih seperti layanan. Nasabah dapat menggunakan ini dengan cara mengunduh aplikasi layanan BSI *mobile banking* di *play store* yang disediakan pada *smartphone*. Dengan adanya layanan BSI *mobile banking* ini harapannya kedepan bisa membantu nasabah untuk lebih praktis dalam bertransaksi, bisa menghemat waktu dan tentunya aman digunakan.

Saat ini semua bank sudah menggunakan layanan *mobile banking* untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi. Hal ini merupakan suatu kemajuan

teknologi bagi nasabah karena dengan adanya *mobile banking* nasabah tidak perlu mengantri untuk melakukan transaksi keuangan pada suatu bank. (Sakina, 2017)

Berikut data pengguna *mobile banking* pada beberapa bank yang ada di Indonesia.

**Table 1.1 Data presentase pengguna mobile banking**

NAMA BANK	JUMLAH PENGGUNA	PRESENTASE PENGGUNA
Bank Mandiri	6.6 juta	41.8%
BCA	5.2 juta	40%
BNI	3.25 juta	21.7%
BRI	8.8 juta	18.9%

**Sumber : Pengguna mobile banking tahun 2020**

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pengguna *mobile banking* pada bank Mandiri adalah 6,6 juta nasabah, BCA 5,2 juta nasabah, BNI 3,25 juta nasabah, dan BRI 8,8 juta nasabah. Dapat disimpulkan bahwa Bank Mandiri memiliki jumlah nasabah tertinggi dalam menggunakan *mobile banking* yaitu 41,8% atau 6.6 juta nasabah yang menggunakan *mobile banking*.

Kehidupan individu tidak lepas dari lingkungannya, baik lingkungan fisik maupun lingkungan sosialnya. Sejak individu dilahirkan, sejak itu pula individu secara langsung berhubungan dengan dunia sekitarnya. Mulai saat itu pula individu secara langsung menerima stimulus dari luar dirinya, dan ini berkaitan dengan persepsi. Manusia mempunyai persepsi yang berbeda-beda terhadap sesuatu, baik itu dilihat dari factor pengetahuan ataupun pengalamannya terhadap suatu kejadian. Persepsi adalah suatu proses aktif setiap orang memperhatikan, mengorganisasikan, dan menafsirkan semua pengalamannya secara selektif (Mulyana, 1996:39). Di suatu lembaga informasi proses persepsi timbul dan mempengaruhi pengguna dalam mengakses informasi yang meliputi koleksi, layanan, fasilitas fisik, SDM dan fasilitas teknologi informasi yang ada. proses pengamatan melalui indra terhadap suatu objek yang dipengaruhi oleh pengetahuan, kebutuhan, pengalaman, lingkungan sistem dan nilai yang dianut, sehingga individu menyadari, memperoleh gambaran, menginterpretasikan, memperoleh kesan dan pandangan tentang objek tersebut (Rakhmat, 2000:177).

(Gardner dan Amoroso, 2004) Persepsi kemudahan pengguna didefinisikan sebagai suatu tingkat kepercayaan individu bahwa dengan menggunakan teknologi akan membawa terbebas dari usaha fisik dan mental. Persepsi tentang kemudahan penggunaan dalam sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat mudah digunakan. Kemudahan mempunyai makna tanpa adanya kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Dengan

demikian, persepsi kemudahan ini merujuk pada kepuasan individu bahwa setiap sistem ini membantu dan tidak memerlukan upaya serta biaya yang besar dalam penggunaannya. Persepsi kemudahan penggunaan pada *mobile banking* ini dimaksudkan agar nasabah dapat menggunakan layanan *online banking* dengan mudah, baik itu mudah dipelajari, mudah dimengerti, mudah dikuasai, dan tentunya mudah untuk digunakan. Dengan adanya kemudahan tersebut, diharapkan nasabah dapat dengan baik dan senang serta dapat termotivasi melakukan transaksi dalam layanan *mobile banking*.

Sedangkan menurut Jogiyanto (2017) persepsi manfaat di definisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dari definisi ini dapat diketahui bahwa persepsi manfaat merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna, maka dia akan menggunakan. Sebaliknya, jika seseorang percaya bahwa sistem teknologi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Dalam hal ini persepsi manfaat juga menjadi penentu terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan teknologi.

Ada beberapa para ahli yang mendefinisikan pengertian kepuasan nasabah. Menurut Kotler (2005), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Menurut Fandy Tjiptono (2005), kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian. Definisi lain yaitu kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi dari harapan yang diinginkan oleh nasabah. Selain itu kepuasan nasabah menjadi tolak ukur untuk peningkatan kualitas pelayanan dan menjadi prioritas utama bagi perusahaan dalam melakukan perubahan kearah yang lebih baik.

Untuk memberikan kepuasan pelanggan, sebuah sistem harus berusaha memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan terbaik yang dimaksudkan adalah dengan memberikan pelayanan yang cepat sehingga pelanggan tidak menunggu terlalu lama. Dalam mengurangi waktu tunggu, maka perlu dilakukan penambahan fasilitas pelayanan untuk menghindari terjadinya antrian yang terus memanjang. Layanan *internet banking* merupakan suatu layanan yang disediakan pihak bank agar mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang ke bank secara langsung. *Internet banking* dalam penggunaannya langsung secara online melalui aplikasi *BSI mobile banking*. *BSI mobile banking* dalam pengoperasiannya hampir sama dengan internet banking yaitu sama-sama menggunakan jaringan internet, namun ada hal yang membedakannya yaitu, nasabah terlebih dahulu mendownload aplikasi *mobile banking* suatu bank untuk menggunakannya dan aplikasi tersebut hanya bisa digunakan pada *smartphone*.hal

ini berbeda dengan layanan *internet banking* tidak perlu menggunakan aplikasi untuk mengaksesnya, melainkan hanya perlu menggunakan pulsa saja. Jadi, dengan adanya fasilitas *mobile banking* yang disediakan oleh pihak bank, maka akan mempermudah nasabah dalam bertransaksi kapan saja, dan dimana saja. Bagi nasabah yang sibuk dengan aktivitasnya, maka akan sangat merepotkan jika harus antri berlama-lama di bank untuk melakukan transaksi pembayaran dan lain sebagainya.

**Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Ex. Bank Syariah Mandiri (BSM)**

No	Pertanyaan	Jawaban %	
		Puas	Tidak Puas
1.	<i>Mobile banking</i> mudah digunakan oleh nasabah.	66,7%	33,3%
2.	<i>Mobile banking</i> dapat digunakan 24 jam.	53,3%	46,7%
3.	Penggunaan <i>mobile banking</i> bermanfaat bagi nasabah	66,7%	33,3%
4.	Penggunaan <i>mobile banking</i> mampu meningkatkan efektivitas kinerja nasabah.	86,7%	13,3%
5.	Layanan <i>mobile banking</i> sesuai kebutuhan nasabah.	80%	20%
6.	Layanan <i>mobile baking</i> sesuai harapan nasabah.	65%	35%

Sumber: Google form, pada 42 Mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan 2017 dan 2018.

Berdasarkan tabel 1.2, dapat dilihat bahwa indikator kepuasan nasabah memiliki nilai rendah dan secara keseluruhan masih kurang mencapai angka sempurna. Dikaitkan dengan variabel kepuasan pelanggan, Kotler dan Keller, (2009 : 138), Konsep lain kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Di Indonesia, *mobile banking* tidak hanya diperkenalkan oleh perbankan konvensional, namun juga dikembangkan pula oleh bank-bank dengan konsep syariah. Salah satu bank syariah terbesar di Indonesia saat ini yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) juga meluncurkan layanan keuangan *mobile banking* yang dikenal dengan *BSI mobile*. Secara resmi, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) akhirnya mengeluarkan izin penggabungan usaha tiga bank syariah milik BUMN. Proses merger melibatkan PT. Bank BRI Syariah Tbk., PT. BNI Syariah dan PT. Bank Mandiri Syariah. Bank BRI Syariah menjadi bank penerima penggabungan. Setelah proses merger efektif, bank hasil merger memiliki nama baru yakni PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Dalam keterangan tertulis. Pada hari Rabu 27 Januari 2021, Deputy komisioner humas dan logistik Otoritas Jasa Keuangan, Anto Prabowo menuturkan izin merger menjadi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk tersebut hari ini. Dalam kesempatan terpisah sebelumnya wakil menteri BUMN Kartika Wirtjoatmodjo mengatakan kementerian BUMN sedang mendorong untuk legal merger tiga bank syariah BUMN segera diluncurkan sesuai jadwal pada pekan depan. Tiko menambahkan bank hasil merger tersebut akan menjadi Bank Syariah terbesar nasional dan diharapkan masuk dalam ranking ke-7 terbesar di antara perbankan nasional. Dalam lima tahun mendatang, Bank Syariah Indonesia diharapkan menjadi salah satu pemain top ten global dari sisi kapitalisasi. Sebagai informasi, bank hasil penggabungan nantinya akan memiliki aset mencapai Rp. 214,6 Triliun dengan modal inti lebih dari Rp. 20,4 Triliun. Sumber: Bisnis.com, Jakarta.

PT Bank Syariah Indonesia Ex. Bank Syariah Mandiri (BSM) secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT Bank Syariah Indonesia Ex. BSM hadir dan tampil dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual. Bank Syariah Indonesia Ex. BSM tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Indonesia dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Untuk itu, Bank Syariah Indonesia Ex. BSM mengembangkan layanan *mobile banking* untuk mempermudah kinerja perusahaan sekaligus membantu nasabah dalam melakukan transaksi dan juga mempermudah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember dalam melakukan pembayaran angsuran atau UKT. Transaksi yang paling banyak digunakan untuk layanan tersebut adalah transfer, baik sesama maupun dengan bank yang lain, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, paket data dan *top up e-money*. Menu transfer menjadi paling banyak digunakan karena menu transfer sangat membantu dalam aktivitas sehari-hari, nasabah tidak perlu datang ke bank atau ke mesin ATM tinggal membuka *mobile banking* semua bias terlayani dengan baik. Dan alasan mengapa pembelian pulsa, paket data, token listrik, top up e money karena nasabah tidak perlu ke toko

atau keluar rumah tinggal mengaplikasikan fitur yang ada di *mobile banking* nasabah bisa mendapatkan aktivitas yang diinginkan.

Penggunaan *mobile banking* di Kabupaten Jember hingga saat ini masih belum merata khususnya dikalangan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam hal ini mahasiswa fakultas ekonomi walaupun pihak fakultas telah melakukan kerjasama dengan BSI, namun penggunaan *mobile banking* dikalangan mahasiswa terbatas pada pembayaran UKT saja. Hal ini dikarenakan untuk saat ini kebutuhan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember mayoritas hanya untuk pembayaran UKT saja. Namun terkadang, dalam penggunaan BSI *mobile banking* mengalami error, kejadian seperti ini biasanya di alami oleh pengguna yang telah melakukan update, jenis error tertutup otomatis terkadang di sebabkan oleh tidak kompatibelnya jenis android yang terinstal *handphone* pengguna. saat ini aplikasi BSI *mobile banking* kompatibel dengan *android* 7 ke atas (BSI telah melakukan peningkatan layanan, dan kini BSI *mobile banking* kompatibel dengan *android* versi 5- *lollipop* dan versi 6).

Permasalahan bagaimana setelah dapat menerima dan memanfaatkan layanan BSI mobile ini secara maksimal dapat dijelaskan dengan model TAM. Yang didalamnya menggunakan persepsi kemudahan dan persepsi manfaat, sebuah sistem diciptakan untuk mempermudah dan bermanfaat untuk pemakaiannya, semakin nasabah merasa menggunakannya muda dan memberi manfaat maka sistem tersebut akan sering digunakan. Seperti halnya dalam penelitian yang telah dilakukan oleh (Rizky, Yasa dan Wahyuni, 2018) membuktikan persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan menggunakan, bertentangan dengan (Saputri, 2018) membuktikan tidak adanya pengaruh terhadap kepuasan menggunakan, penelitian (Rahyuni, 2019) membuktikan persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan, bertentangan (Anggraeni, 2019) yang membuktikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?

Apakah persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?

Apakah persepsi kemudahan dan manfaat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi manfaat terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Akademis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber pengetahuan untuk melatih penulis atau peneliti dalam menerapkan ilmunya melalui penelitian ini dan sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori yang diperoleh selama masa perkuliahan.

2. Bagi Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini dapat dijadikan acuan dan pengetahuan untuk penelitian dibidang pemasaran terutama yang berkaitan dengan persepsi kemudahan dan persepsi manfaat dan kepuasan nasabah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan pustaka bagi mahasiswa atau pihak lain yang memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dibidang yang sama yaitu pemasaran khususnya tentang persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.