

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pada zaman globalisasi yang semakin maju saat ini, teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat. Salah satu bentuk dari teknologi informasi yang mengalami perkembangan signifikan saat ini yang dapat mempengaruhi pola kehidupan dan cara manusia berkomunikasi adalah internet. Pada saat ini, internet juga berpengaruh terhadap industri perbankan. Industri perbankan sekarang telah memberikan layanan yang berbasis internet dan memberikan keuntungan bagi perusahaan perbankan untuk bersaing, menghemat biaya, meningkatkan pelayanan dan kostumisasi besar-besaran serta membantu aktivitas komunikasi dan pemasaran.

Dalam dunia perbankan internet memiliki peranan penting dalam kegiatan perekonomian, dalam suatu negara tentunya tidak akan terlepas dari alur pembayaran yang menggunakan uang sebagai medianya. Bank memilih tugas kegiatan pokok seperti menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat.

Metode konvensional (manual) yang diterapkan perbankan ialah nasabah datang ke bank untuk melakukan transaksi. Bila nasabah ingin melakukan transfer dana ke rekening lain di bank yang sama atau bank yang berbeda, mereka harus datang ke bank, mengisi blanko transfer dan mengantri untuk dilayani. Cara yang dilakukan ini sangat tidak efisien,

karena memerlukan waktu yang cukup banyak hanya untuk melakukan kegiatan transfer. Alasan inilah yang membuat pihak bank menentukan penawaran layanan *mobile banking*. *Mobile banking* diharapkan dapat mempercepat layanan bertansaksi dan mengubah metode manual. Pemanfaatan teknologi secara tepat harus juga diperhatikan, untuk memperkecil resiko operasional agar perbankan mampu beroperasi lebih efisien dan tepat.

*Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan diri nilai tambah kepada pelanggan. *Mobile banking* merupakan bagian dari teknologi *internet banking* yang merupakan suatu terobosan layanan informasi perbankan *via wireless* dalam mendukung kegiatan perbankan. *Mobile banking* memiliki keunggulan lain untuk transaksi menjadi lebih singkat dan efisien.<sup>1</sup>

Adapun peraturan Bank Indonesia dalam penggunaan layanan *mobile banking* yaitu terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Penggunaan *mobile banking* merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang akan terus berkembang dan akan dimanfaatkan untuk mendapatkan kepuasan nasabah perbankan yang menginginkan transaksi yang cepat, nyaman, murah, aman,

---

<sup>1</sup> Andika Febrianta dan Indrawati, Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bca Di Kota Bandung. *E-Proceeding of Management* 206.Vol.3, No.3,

fleksibel dan waktu 24 jam. Serta dapat diakses dimana saja dan kapan saja oleh nasabah, baik itu dari *smartphone*.<sup>2</sup>

*Mobile banking* semakin disukai di Indonesia dari survey terbaru yang dilakuakn MEF, asosiasi global untuk *mobile content* dan *commerce*, dan perusahaan komunikasi Ooredoo, menunjukkan bahwa 80% pengguna *smartphone* telah melakukan semua jenis transaksi *mobile banking* pada tahun 2014 dibandingkan dengan 58% pada tahun 2013. *Mobile banking* mulai tumbuh pesat sejalan dengan peningkatan penjualan *smartphone* (yang mencapai 24.800.000 pada tahun 2014 meningkat 80% dari tahun 2013, menurut *International Data Corporation*) dan pertumbuhan *e-commerce* juga naik dengan lebih dari 30% dari pengguna *mobile internet* yang membeli barang via ponsel pada tahun 2014 dibandingkan dengan 14% pada tahun 2013.<sup>3</sup>

Negara Indonesia juga muncul sebagai salah satu yang terdepan dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* di antara lebih dari 20 negara yang telah disurvei secara global. Bain dan Company yang berbasis di Boston, dalam kerjasama dengan salah satu organisasi penelitian pasar global online, Research Now, melakukan survei dari bulan juli sampai dengan bulan november tahun 2014 yang akan bertujuan mengukur loyalitas nasabah kepada bank dan mengeluarkan laporan "Customer Loyalty in Retail

---

<sup>2</sup> Jawas, Fitri Kemala Effendi dan Abdullah, Pengaruh Kualitas Layanan Bni Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Pengguna Bni Internet Banking Di Kota Bandung). *E-Proceeding of Management* 2015. Vol.2, No.2, hal. 1096

<sup>3</sup> <https://jasakeuanganindonesia.wordpress.com/2015/11/24/mobile-banking-di->

Banking: Global Edition 2014". Dari survei tersebut mendapatkan jumlah laporan bahwa 77 persen responden dari negara Indonesia menggunakan aplikasi *mobile banking* mengalahkan negara-negara asia lainnya seperti China, India, Singapura, Thailand, Malaysia dan Hong Kong dan juga mengalahkan negara-negara maju seperti AS, Inggris, Jerman dan Jepang.<sup>4</sup>

Mungkin sampai saat ini seluruh bank sudah menggunakan teknologi layanan *mobile banking*. Dibandingkan layanan *e-banking* lainnya, perkembangan *mobile banking* terbilang sangat cepat. Perkembangan ini lantaran *mobile banking* mampu menjawab keresahan yang dibutuhkan masyarakat modern yang sangat menginginkan mobilitas. Menurut penelitian sebelumnya Andika Febrianta dan Dra.Indrawati dari hasil analisis penelitiannya dapat membuktikan bahwa pengguna *electronic banking* khususnya *mobile banking* telah mempengaruhi dunia perkembangan yang lebih efisien dan memenuhi kepuasan nasabah. Setidaknya ada 3 alasan utama nasabah perbankan membutuhkan layanan *mobile banking*, yaitu karena praktis, transaksi cepat, serta mempermudah nasabah.<sup>5</sup>

Dengan kata lain, perkembangan *mobile banking* di Indonesia sangat berkembang dengan pesat tak lain karena layanan *mobile banking* mampu menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah di zaman modern sekarang. Terdapat banyak faktor yang menyebabkan nasabah tetap melakukan layanan

---

<sup>4</sup> <https://jasakeuanganindonesia.wordpress.com/2015/11/24/mobile-banking-di-indonesia/> diakses pada tanggal 23 april 2018

<sup>5</sup> Andika Febrianta dan Indrawati. *Pengaruh*, hal 1-2

transaksi pada bank pilihannya. Mulai dari dekat tidaknya lokasi, layanan yang memuaskan nasabah, tingkat keamanan, fasilitas kemudahan dan kepercayaan nasabah terhadap bank pilihannya.

Salah satu masalah yang akan terjadi bila kemajuan teknologi semakin berkembang yaitu keamanan dalam menggunakan *internet*. Dengan seiring berjalannya waktu perkembangan teknologi yang semakin maju dapat menimbulkan kejahatan yang semakin berkembang juga, khususnya kejahatan di dunia *internet* yang sering disebut *cybercrime*. Hal seperti ini juga dapat yang menimbulkan rasa ragu bagi nasabah yang sudah memulai menggunakan layanan *mobile banking*, dengan demikian demi tercapainya keamanan yang diharapkan nasabah bank akan terus memantau secara insentif transaksi yang terjadi.<sup>6</sup> Keamanan (*security*) adalah salah satu keinginan nasabah terhadap kemampuan bank untuk menjaga informasi personal yang ada pada transaksi elektronik kepada pengguna yang tidak memiliki kewenangan.

Transaksi yang dilakukan dengan cara elektronik memang sangat mudah diakses hal ini akan dapat menimbulkan resiko yang akan menimbulkan keraguan pada nasabah yang ingin melakukan transaksi elektronik. Bank harus memberikan rasa kepercayaan (*trust*) kepada nasabah untuk melakukan transaksi elektronik. Selain kepercayaan bank juga harus

---

<sup>6</sup> Yogi Yuliansyah, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. *Skrripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.*

memiliki akses jaringan yang cepat, karena jika akses jaringan yang diberikan cepat (*speed*) maka transaksi yang dilakukan akan cepat terlaksana. Begitu juga dengan layanan informasi (*accuracy*) yang diberikan bank dalam melakukan transaksi elektronik harus akurat sehingga nasabah bisa langsung tahu apa saja yang diinformasikan melalui layanan *mobile banking*.

Dengan adanya beberapa elemen yang sudah disebutkan diatas maka pihak bank harus berkonsentrasi dalam melakukan kegiatan di layanan *mobile banking*. Karena akan berdampak kepada kepuasan nasabah, kepuasan nasabah akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kualitas memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan nasabah. Kualitas dapat memberikan suatu keinginan kepada pelanggan untuk menjalin sebuah ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dengan waktu yang panjang, hubungan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk mengetahui dengan bersama apa harapan pelanggan serta kebutuhan mereka selanjutnya. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan meningkatkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan memperkecil pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.<sup>7</sup>

Adapun penelitian terdahulu dan pernyataan yang dikemukakan oleh Gummesson dan Lovelock menunjukkan bahwa elemen dari kualitas layanan

---

<sup>7</sup> Hani'ah Ika Khoiriyatul. Analisis Pengaruh Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Svariah Mandiri Cabang Semarang. *Skripsi Institut Agama Islam*

yang terdiri dari *speed, security, accuracy*, dan *trust* merupakan hal penting yang perlu dianalisa dan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.<sup>8</sup> Kualitas pelayanan yaitu suatu bentuk penilaian terhadap tingkat suatu pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Penilaian tersebut salah satunya bisa saja mendapatkan sanksi teguran ataupun kerugian yang bisa menurunkan nilai suatu perusahaan atau bisa berupa penilaian positif yang nantinya akan menjadikan perusahaan tersebut menjadi baik dan mendapatkan keuntungan dari kualitas layanan.

Salah satu bank yang mendapatkan apresiasi dari pelanggan yaitu Bank BNI Syariah. BNI Syariah meraih dua kategori penghargaan diantaranya WOW Service Excellence kategori Best Sharia Bank Tingkat Nasional dan Jabodetabek. Tahun ini merupakan kali empat BNI Syariah meraih WOW SEA Marklpus. WOW SEA Awards ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan kepada pelanggan dimana layanan merupakan salah satu bagian yang tidak terpisahkan dari keberhasilan sebuah brand atau merek perusahaan.<sup>9</sup>

Beberapa tanggapan pengguna mobile banking yang sudah menjadi nasabah bank BNI Syariah Yogyakarta menyatakan bahwa dari segi kualitas layanan mobile banking yang memberikan manfaat dan keuntungan baik untuk nasabah maupun dari bank akan tetapi disisi lain ada yang membuat

---

<sup>8</sup> Gummesson, E., dan Lovelock, C. (2004). Whither Services Marketing? In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives. *Jurnal of Service Research*, 7(1),

<sup>9</sup> [www.jakartaforum.co.id/2017/12/bni-syariah-raih-penghargaan-wow.html?m=0](http://www.jakartaforum.co.id/2017/12/bni-syariah-raih-penghargaan-wow.html?m=0). Diakses pada tanggal 19 Februari 2018 jam 23.40.

pengguna mobile banking merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan survei sementara yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara terhadap beberapa nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* bank BNI Syariah Yogyakarta yang berjumlah sekitar lima orang, diantara mereka ada yang mengungkapkan pendapat mereka tentang *mobile banking*. Pertama, ada yang menyatakan bahwa tampilan pada mobile banking ada yang kurang menarik. Selain itu bagi pengguna baru produk jasa ini merasakan adanya kekurangan pada informasi web karena pengguna baru *mobile banking* merasa kebingungan sehingga persepsi kurang memuaskanpun muncul. Kedua yaitu kemudahan mengakses, saat menggunakan *mobile banking* pada jaringan yang baik akan tetapi kegiatan transaksi tidak bisa dilakukan karena server pusat lagi bermasalah. Ketiga, keamanan pada bank BNI Syariah Yogyakarta apabila ingin melakukan registrasi ulang harus datang ke Bank BNI Syariah Yogyakarta tidak bisa melalui email atau nomor handphone.

Dari rumusan masalah di atas, peneliti tertarik mengkaji tentang pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Untuk itu peneliti mengajukan judul penelitian "***Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Yogyakarta***". (*Studi Kasus Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta*)



## B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah *speed* di layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta?
2. Apakah *security* di layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta?
3. Apakah *accuracy* di layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta?
4. Apakah *trust* di layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta?

## C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang disampaikan diatas, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh *speed mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.
2. Menganalisis pengaruh *security mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.
3. Menganalisis pengaruh *accuracy mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.
4. Menganalisis pengaruh *trust mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank BNI Svariah Kantor Cabang Yogyakarta.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang sudah diperoleh selama dibangku kuliah. Menambah pengetahuan penelitian terutama yang berhubungan dengan bidang kajian penelitian ini.
2. Bagi pihak bank, hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan yang bermanfaat dalam menentukan langkah selanjutnya ke arah yang lebih baik, khususnya sebagai bahan evaluasi atas kinerja bank ini dalam kompetisi dalam dunia perbankan nasional.
3. Bagi jurusan Ekonomi Perbankan Syariah (EPI), hasil ini merupakan informasi perihal layanan *mobile banking* kaitannya dengan kepuasan

## **E. SISTEMATIKA PEMBAHASAN**

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi gambaran umum isi penelitian yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, serta sistematika pembahasa.

### **2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI**

Pada bab ini berisi tentang penelitian terdahulu dan kerangka teori yang berhubungan dengan tema skripsi.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian, jenis penelitian penelitian, lokasi atau objek penelitian, metode pengumpulan data, serta analisis data yang digunakan.

### **4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi hasil dari penelitian tentang isi skripsi yang disesuaikan dengan pendekatan, sifat penelitian, dan rumusan masalah atau focus penelitiannya.

### **5. BAB V PENUTUP**

Bab terakhir ini berisi tentang kesimpulan, saran-saran atau