BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini telah membawakan perubahan yang besar terhadap sektor bisnis termasuk di sektor industri perbankan di Indonesia. Hal ini dilihat dari persaingan bisnis yang semakin ketat. Persaingan menuntut setiap perusahaan untuk bekerja lebih efektif dan efisien guna menjaga kelangsungan operasional perusahaan (pinontoan,2013).

Era digital saat ini, mengharuskan masyarakat untuk lebih cerdas dalam memanfaatkan kemudahan dan keefektifan dalam berinteraksi antara satu sama lain. berbagai inovasi digital pada berbagai bidang membuktikan bahwa masyarakat lebih mengikuti perkembangan zaman yang semakin canggih. Berkembangnya bisnis *financial technology (fintech)* juga ikut mempengaruhi munculnya perusahaan startup yang bergerak di sektor keuangan digital. Salah satunya adalah uang digital elektronik *(e-money).* Dengan munculnya uang elektronik akan memungkinkan seseorang untuk melakukan transaksi finansial tanpa menggunakan uang tunai.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat telah membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor perbankan. Di era digital seperti saat ini, layanan perbankan tidak lagi terbatas pada kantor cabang fisik, melainkan telah bertransformasi menuju layanan berbasis digital, salah satunya adalah layanan mobile banking (m-banking). Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan hanya melalui perangkat smartphone, kapan pun dan di mana pun mereka berada. Inovasi

ini menjadi jawaban atas tuntutan masyarakat akan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi.

Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, turut merespons perkembangan tersebut dengan menghadirkan BSI Mobile Banking, yaitu aplikasi layanan perbankan berbasis syariah yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam mengakses berbagai layanan keuangan secara digital. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur, seperti informasi saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, top up e-wallet, hingga layanan sosial seperti zakat, infak, dan wakaf. Kehadiran fitur-fitur ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan.

Namun demikian, keberhasilan implementasi mobile banking tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi yang ditawarkan, melainkan juga pada persepsi dan pengalaman pengguna dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Kemudahan penggunaan (perceived ease of use) menjadi salah satu faktor krusial dalam menentukan apakah pengguna akan merasa nyaman dan terus menggunakan aplikasi tersebut. Davis (1989) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi tidak membutuhkan usaha yang berat. Semakin mudah sebuah sistem digunakan, maka semakin besar kemungkinan pengguna merasa puas dan bersedia untuk terus menggunakannya.

Selain itu, fitur layanan juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap aplikasi mobile banking. Menurut Kotler dan Keller (2012), fitur merupakan elemen penting dalam suatu produk yang dapat digunakan sebagai sarana diferensiasi, serta memberikan nilai tambah bagi pengguna. Fitur

yang lengkap, relevan, dan mudah diakses akan meningkatkan efektivitas transaksi dan kepuasan pengguna. Dalam konteks BSI Mobile, semakin banyak fitur yang mampu menjawab kebutuhan nasabah, maka semakin besar pula potensi untuk menciptakan pengalaman pengguna yang positif.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam penyediaan layanan digital. Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara persepsi kinerja produk atau layanan dengan harapan mereka. Jika kinerja melebihi harapan, maka pengguna akan merasa sangat puas; sebaliknya, jika kinerja berada di bawah harapan, maka pengguna cenderung kecewa. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan perbankan untuk memastikan bahwa aplikasi m-banking mereka mudah digunakan dan dilengkapi dengan fitur-fitur yang relevan.

Mobile Banking merupakan layanan inovatif dalam industri perbankan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi. Saat ini, hampir semua bank, baik bank konvesional maupun bank syariah mempunyai layanan *Mobile Banking. M-banking* adalah layanan yang diberikan oleh bank untuk pengguna dengan menggunakan smartphone. Layanan *M-Banking* tersedia melalui aplikasi. *M-Banking* bukan hanya memudahkan transaksi pengguna tetapi juga membantu mengfesienkan layanan perbankan. Pertumbuhan *M-Banking* yang didorong oleh perkembangan teknologi, media sosial dan gaya hidup masyarakat akan memberikan peluang bagi suatu industri perbankan untuk menghasilkan pendapatan dari penghasilan kena pajak, mengurangi biaya transaksi,

mengembangkan bisnis, dan bisa meningkatkan kepercayaan pengguna. Pengguna *m-banking* juga memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi secara bebas tidak terbatas oleh waktu dan lokasi (Otoritas Jasa Keuangan,2015).

Bank syariah terbesar Indonesia, PT. Bank Syariah Indonesia sudah beroperasi sejak 1 februari 2021. BSI adalah hasil merger atau penggabungan tiga Bank Syariah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yakni Bank BRI Syariah Tbk (BRIS), PT Bank BNI Syariah (BNIS), dan PT Bank Syariah Mandiri (BSM). Bank Syariah Indonesia memiliki aset sebesar Rp245,7 triliun. Sedangkan modal intinya Rp20,4 triliun. Dengan jumlah tersebut, bank syariah ini akan langsung masuk top 10 bank terbesar di Indonesia dari sisi aset. Tepatnya di urutan ke-7. Selanjutnya ditahun 2025, targetnya menjadi pemain global. Target tembus 10 besar bank syariah dunia dari sisi kapitalisasi pasar (https://www.bankbsi.co.id/news-update/edukasi/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia).

Perbankan syariah saat ini sedang mengalami beberapa perubahan yang sangat besar dan berkembang pesat di sektor korporasi. Namun ini memungkinkan akan muncul banyak kendala kedepanya. Bank Syariah Indonesia akan berhadapan dengan ciri dan sistem keuangan baru dibandingkan dengan Bank Tradisional. Bank Syariah Indonesia harus siap menghadapi era digital dan memperkuat stabilitas sistem seluler. Ketika pengguna merasa mudah dan senang dengan fitur yang diberikan, mereka akan terus menerima kemajuan yang dikembangkan dari karakteristik tersebut. Untuk mendorong pengguna mengaktifkan *mobile banking*, sejumlah fitur yang telah disiapkan oleh BSI, seperti pembukuan rekening secara online, pengisian e-wallet, pembiayaan multiguna untuk ASN, layanan ziswaf, Tarik tunai, dan layanan emas. Oleh karena itu, bank harus waspada dan mengikuti

perkembangan produk BSI karena karakteristik produk m-banking berdampak pada kepuasan nasabah dalam memanfaatkan layanan perbankan (Zulkifni Zaini,2014).

Pemilihan BSI *mobile banking* oleh penulis untuk dilakukan penelitian adalah karena pencapain keberhasilan *mobile banking* yang fantastik. Banyak fitur yang dibuat untuk menarik pengguna mengaktifka *M-Banking* . *Mobile Banking* adalah salah satu dompet digital yang akan memudahkan mereka dalam melakukan transaksi secara online, mengefesiensikan waktu dan biaya yang dimiliki oleh nasabah disaat melakukan layanan keuangan lainya tanpa harus mengunjungi teler yang ada di cabang bank tersebut. Meskipun banyak dompet digital lainnya yang diciptakan tetapi banyak nasabah masih memilih untuk menggunakan BSI mobile banking dikarenakan adanya rasa aman dan terpercaya sebagai aplikasi mobile banking yang berbasis syariah yang dikeluarkan oleh bank BSI (Bank Syariah Indonesia). Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil pra survei peneliti lakukan terhadap 20 responden nasabah BSI lhokseumawe yang menggunakan M-Banking lalu diperoleh hasil yang disajikan dalam table berikut :

Tabel 1.1
Hasil Survei Pra Penelitian

NO	PERTANYAAN	SETUJU	TIDAK SETUJU	JUMLAH
1.	Apakah anda merupakan pengguna aktif BSI *M-Banking*	20	-	20
2.	Apakah anda merasa puas dengan kemudahan dan fitur layanan yang diberikan oleh BSI *M-Banking*	12	8	20
3.	Fitur layanan yang diberikan BSI *Mobile Banking* mudah digunakan saat melakukan transaksi	14	6	20

4.	BSI *Mobile Banking* secara keseluruhan memberikan kepuasan kemudahan dan fitur layanan terhadap nasabah	13	7	20

Dari tabel hasil survei pra penelitian diatas, menunjukkan bahwa dilihat dari hasil presentase, dalam praktiknya, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pengguna BSI Mobile. Berdasarkan hasil pra-survei terhadap 20 nasabah pengguna aktif BSI Mobile di Kota Lhokseumawe, diketahui bahwa sebagian nasabah mengeluhkan beberapa hal, seperti aplikasi yang error pada jam tertentu, proses aktivasi ulang yang sulit saat mengganti nomor ponsel, keterlambatan notifikasi SMS, dan tampilan aplikasi yang monoton. Masalah-masalah ini dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur layanan, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pengguna.

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pengaruh kemudahan penggunaan dan fitur layanan terhadap kepuasan pengguna BSI Digital Banking (M-Banking). Penelitian ini menjadi penting karena dapat memberikan informasi empiris mengenai bagaimana dua variabel tersebut berkontribusi terhadap kepuasan nasabah, khususnya di BSI Cabang Kota Lhokseumawe. Dengan mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, pihak manajemen BSI dapat meningkatkan kualitas dan kinerja layanan digitalnya guna mempertahankan loyalitas nasabah dan bersaing di era digitalisasi perbankan saat ini.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, penulis tertarik untuk mempelajari lebih jauh tentang **" Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna BSI Digital Banking *(M-Banking*)".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI cabang Kota Lhokseumawe?
2. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI cabang Kota Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang penelitian dari rumusan masalah di atas, maka secara spesifik tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan informasi tentang pengaruh kemudahan pengguna terhadap kepuasan nasabah BSI Cabang Lhokseumawe.
2. Untuk memberikan informasi tentang pengaruh fitur pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI Cabang Lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian di atas maka hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

   a. Penelitian ini bermaksud untuk mengekslporasi teori tentang pengaruh kemudahan penggunaan dan fitur layanan terhadap kepuasan pengguna.

   b. Sebagai ilmu tambahan bagi penulis selanjutnya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi.

2. Manfaat praktis

   a. Bagi penulis, penelitian ini dapat menjadi tolak ukur untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh selama dibangku kuliah dan juga dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan.

   b. Bagi perusahaan, sebagai bahan masukan untuk dapat terus meningkatkna kemudahan penggunaan dan fitur layanannya guna untuk meningkatkan kepuasan penggunaan *Mobile Banking (M- Banking).*

   c. Bagi pengguna ialah untuk memberikan pemahaman tentang kemudahan transaksi dengan menggunkan *m-banking*

   d. Bagi akademik, penelitian ini nantinya dapat menambah perbendaharaan perpustakaan tentang kemudahan transaksi menggunakan *m-banking.*