

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi, khususnya dalam industri perbankan, telah mengubah pandangan layanan keuangan tradisional. Tingginya tingkat penggunaan teknologi digital seperti aplikasi perbankan *mobile* telah memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Di antara berbagai bank syariah yang beroperasi di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) terlihat lebih menonjol sebagai bank dengan peran krusial dalam memajukan industri ini.

Industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan yang signifikan dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir. Hal ini dilandasi oleh meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap prinsip-prinsip syariah dalam bertransaksi keuangan. Di antara berbagai bank syariah yang beroperasi di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) terlihat lebih menonjol sebagai bank dengan peran krusial dalam memajukan industri ini. Pemilihan BSI sebagai objek penelitian dibandingkan dengan Bank Aceh didasari oleh beberapa aspek umum dimana, BSI memiliki skala operasi yang jauh lebih besar jika dibandingkan dengan Bank Aceh. Hal ini tercermin dari jumlah ATM, nasabah, dan kantor cabang yang jumlahnya jauh lebih banyak. di lansir dari (Indonesiabaik, 2024) Saat ini BSI memiliki 1785 ATM dengan lebih dari 14,9 juta nasabah.

Jauhnya jumlah skala operasional ini mengindikasikan potensi penelitian yang lebih kaya dan kompleks dengan BSI sebagai objeknya. Dengan Memanfaatkan teknologi, *Mobile Banking* juga memberikan kemudahan terhadap nasabah dalam melakukan aktifitas transaksi dimana pun dan kapanpun sehingga dapat menghemat biaya dan waktu. Dalam konteks ini, Bank Syariah Indonesia (BSI) telah memperkenalkan layanan aplikasi perbankan mobile, *BSI Mobile*, sebagai upaya untuk memberikan layanan yang lebih mudah dan nyaman bagi nasabahnya. Pemilihan BSI *Mobile* sebagai objek penelitian dibandingkan dengan Bank Aceh *Mobile* didasari oleh beberapa

aspek umum dimana BSI memiliki skala operasi yang jauh lebih besar jika dibandingkan dengan Bank Aceh. Hal ini tercermin dari jumlah ATM, nasabah, dan kantor cabang yang jumlahnya jauh lebih banyak. di lansir dari (Indonesia baik, 2024).

Di sisi lain, Bank Aceh hanya memiliki 346 ATM, dan 594 kantor cabang (BankAceh, 2024). Jauhnya jumlah skala operasional ini mengindikasikan potensi penelitian yang lebih kaya dan kompleks dengan BSI sebagai objeknya. Dengan Memanfaatkan teknologi, *Mobile Banking* juga memberikan kemudahan terhadap nasabah dalam melakukan aktifitas transaksi dimana pun dan kapanpun sehingga dapat menghemat biaya dan waktu.

Kepercayaan merupakan faktor mendasar dalam memengaruhi nasabah untuk menggunakan suatu produk atau jasa. Menurut Abidin, Z dan Yakob, S, (2022) Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertindak laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang dimiliki seseorang bahwa kata janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya.

Sedangkan menurut Kotler P, (2010) mengatakan kepercayaan adalah gagasan deskriptif yang dianut oleh seseorang tentang sesuatu. Belum lama ini nasabah Bank Syariah Indonesia dikejutkan dengan kebocoran data nasabah. Dilansir dari Kumparan.com, *Lockbit* mengumumkan bahwa telah mencuri 15 juta data nasabah, data karyawan, dan 1,5 terabyte data internal, serta juga terancam kebocoran semua data ke website gelap apabila gagal negosiasi (Kumparan, 2023). Hal ini berdampak pada kurang efektifnya pelayanan Bank Syariah Indonesia, dalam kurun waktu 4 hari kerja, sehingga membuat nasabah mengalami kebingungan dengan *Mobile Banking* tidak bisa digunakan. Ini terjadi karena adanya serangan dari *ransomware lockbit*. Sehingga Sebagian besar masyarakat yang menggunakan teknologi ini dibuat ragu dalam menggunakan *mobile banking*.

Oktaviano, (2023) menjelaskan bahwa meskipun begitu, kepercayaan nasabah terhadap *M-Banking* BSI tetap tinggi. Hal ini tercermin dalam peningkatan jumlah dana pihak ketiga (DPK)

harian dan jumlah komisi yang hampir mencapai Rp 1 triliun di bidang operasional. Setoran tunai ini berasal dari 40.142 transaksi yang berbeda. Pertumbuhan yang signifikan tercatat dalam jumlah total sebesar Rp 637,69 miliar yang berasal dari 30.400 transaksi. melaporkan setoran dari nasabah institusi dan mitra bayar yang mencapai Rp 33,11 miliar dari 1.494 transaksi. Angka ini terus meningkat secara signifikan dibandingkan dengan hari sebelumnya yang hanya mencapai Rp 18,26 miliar dari 1.307 transaksi. Anton Sukarna, Direktur Sales & Distribution BSI, menegaskan bahwa meskipun bank mengalami gangguan pelayanan pada 8 Mei 2023, kepercayaan nasabah terhadap BSI tetap tinggi. Fazry, (2023).

Peningkatan penggunaan pada *mobile banking* BSI salah satunya dengan adanya kontribusi dari institusi yang bermitra dengan bank ini. Setiap institusi khususnya pada Universitas yang berada di Bireuen menjadikan BSI sebagai alat transaksi seperti pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) mendorong setiap mahasiswa untuk menggunakan layanan dari bank BSI.

Tingginya penggunaan *mobile banking* BSI menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan keandalan (*reliability*) pada *mobile banking*. Keandalan merupakan perencanaan pada sebuah komponen agar komponen dapat bekerja sesuai fungsinya, tanpa ada sesuatu kegagalan, sesuai proses yang sudah ditetapkan. Menurut Kurniawan, S, (2019) Keandalan ialah kemampuan sebuah komponen dapat beroperasi secara terus menerus dan tidak terjadi kerusakan, perawatan pencegahan yang dilakukan dapat meningkatkan keandalan suatu sistem.

Namun, salah satu hambatan utama dalam pengembangan layanan berbasis teknologi adalah kekhawatiran akan faktor keamanan. Khoiriyah dan Putra, (2022)<sup>1</sup> menegaskan bahwa keamanan merupakan elemen penting yang dapat mencegah tindakan penipuan dalam sistem berbasis teknologi informasi. Menurut Emila, (2022) dari perspektif nasabah, keamanan tabungan di bank menjadi sangat krusial karena memberikan kepercayaan kepada nasabah untuk menyimpan tabungan atau melakukan investasi di bank.

Beberapa faktor yang diperkirakan memiliki pengaruh signifikan salah satu diantaranya adalah *security* (keamanan). *Security* (Keamanan) adalah keadaan terbebas dari bahaya atau ancaman. Menurut Andreas dan Winterfeld, (2014) dalam Dewi, (2021) Secara umum, *security* (keamanan) diartikan sebagai upaya untuk melindungi aset yang sudah dimiliki dari ancaman yang tidak diinginkan. Ancaman dapat berupa bencana alam, virus, pencurian, dan ancaman lain yang mengakibatkan rusak atau hilangnya aset. Menurut Lee, (2007) dalam Issn et., all., (2022) *security* (keamanan) didefinisikan sebagai ancaman yang menciptakan keadaan, kondisi, atau peristiwa yang berpotensi menyebabkan kesulitan ekonomi terhadap sumber daya data atau jaringan dalam bentuk penghancuran, pengungkapan, modifikasi data penolakan layanan dan atau penipuan, pemborosan.

Kemajuan teknologi menuntut BSI memperkuat sistem keamanan untuk mencegah kebocoran data nasabah. Hal ini menjadi peringatan bagi sektor perbankan untuk meningkatkan perlindungan data pribadi dan keamanan siber. Penelitian sebelumnya menyoroti pentingnya keamanan dalam membangun kepercayaan konsumen terhadap layanan perbankan digital. Namun, masih sedikit studi yang mengeksplorasi hubungan antara *reliability*, *security*, dan *user interface* dalam konteks aplikasi perbankan mobile, terutama di Bireuen, Aceh, yang memiliki potensi besar untuk adopsi teknologi digital.

*User Interface* (UI) adalah bagian visual dari sebuah website, aplikasi, software, atau hardware yang menentukan bagaimana seorang pengguna berinteraksi dengan sistem tersebut. Antarmuka pengguna (*User Interface*) adalah elemen dari komputer dan perangkat lunaknya yang dapat dilihat, didengar, disentuh, dan diinteraksi baik secara langsung maupun melalui proses pemahaman tertentu, Ardhiyani et., all, (2013). Kesuksesan implementasi aplikasi perbankan *mobile* tidak hanya ditentukan oleh kehadiran aplikasi itu sendiri, tetapi juga oleh sejumlah faktor kunci yang memengaruhi persepsi dan kepercayaan nasabah terhadap layanan tersebut.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan ini dengan menginvestigasi pengaruh *reliability*, *security*, dan *user interface* terhadap kepercayaan

konsumen pada aplikasi perbankan *mobile* BSI di Aceh. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi perbankan *mobile*-nya serta bagi pengguna aplikasi perbankan *mobile* di Bireuen dalam membuat keputusan yang lebih informasional dalam menggunakan layanan tersebut.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya akan memberikan kontribusi teoritis terhadap literatur tentang perilaku konsumen dalam konteks aplikasi perbankan *mobile*, tetapi juga memiliki implikasi praktis yang signifikan bagi industri perbankan syariah, terutama dalam meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital mereka.

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian **“pengaruh *reliability*, *security*, dan *user interface* terhadap kepercayaan konsumen pada nasabah BSI *mobile* di Aceh”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Reability* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen pada nasabah BSI *Mobile* di Bireuen?
2. Apakah *security* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen pada nasabah BSI *Mobile* di Bireuen?
3. Apakah *user interface* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen pada nasabah BSI *Mobile* di Bireuen?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *reability* secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen pada nasabah BSI *Mobile* di Bireuen.
2. Untuk mengetahui pengaruh *security* positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen pada nasabah BSI *Mobile* di Bireuen.

3. Untuk mengetahui pengaruh *user interface* secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen pada nasabah BSI *Mobile* di Bireuen.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian di atas, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1.4.1 Manfaat teoritis**

1. Mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran khususnya yang berkaitan dengan *reliability*, *security* dan *user interface* terhadap kepercayaan konsumen.
2. Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi program studi dan memberikan informasi tambahan yang berguna bagi mahasiswa/i dalam melakukan penelitian dengan objek maupun masalah yang sama dan mengembangkan di masa yang akan datang atau ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis mengharapkan penelitian ini sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi penulis sendiri dan bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang berniat untuk meneliti dibidang manajemen pemasaran, dan dimasa yang akan datang dapat melakukan penelitian dari variabel lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti dalam penelitian ini.
2. Memberikan bahan pertimbangan dan ilmu pengetahuan kepada para pelaku ekonomi. Sehingga bisa dijadikan sebagai pertimbangan yang berkaitan dengan *reliability*, *security* dan *user interface* terhadap kepuasan pelanggan.