

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

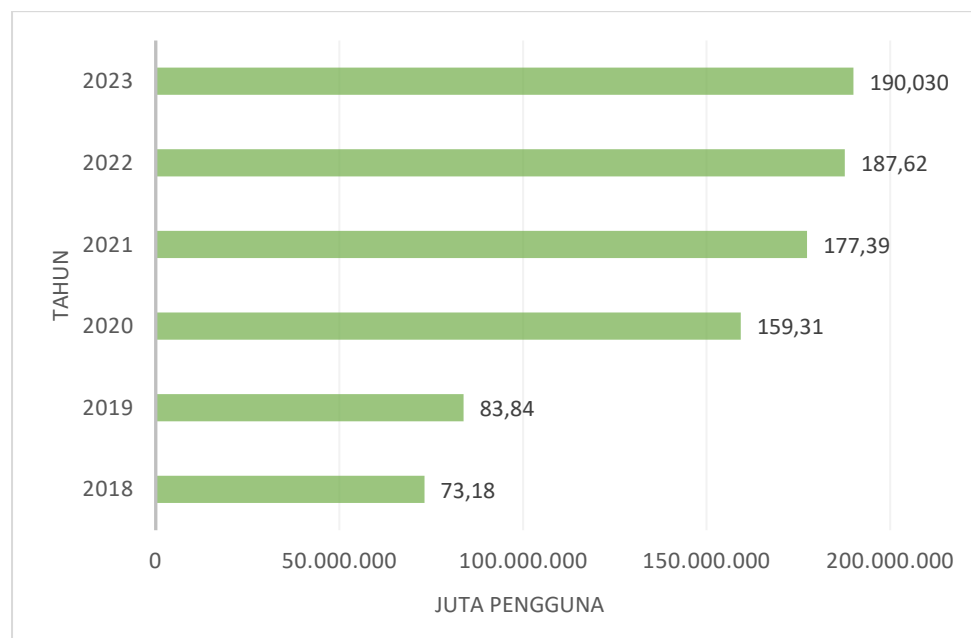
Di era modern saat ini, pertumbuhan teknologi semakin cepat dan semakin menunjukkan keberadaannya (Susanto et al., 2022). Saat ini, manusia bergantung pada teknologi karena manfaatnya yang dapat memudahkan apapun kegiatannya, sehingga teknologi merupakan contoh dari sesuatu yang tak lepas dari keseharian masyarakat bahkan sudah menjadi kebutuhan (Nazira et al., 2022). Dengan adanya teknologi yang canggih, segala aktivitas seperti transaksi bisa dilakukan dengan lebih efektif, efisien, dan tanpa batas. Oleh karena itu, teknologi dapat memberikan layanan yang mudah diakses bagi setiap penggunanya baik perseorangan maupun suatu industri sehingga teknologi dijadikan sebagai suatu alat penunjang untuk mencapai cita-cita tertentu (Susanto et al., 2022). Teknologi saat ini sudah berkembang di segala bidang, salah satunya yaitu pada bidang perbankan di Indonesia (Nazira et al., 2022).

Pada mekanisme produksi atau pemberian jasa, teknologi informasi menjadi bagian yang paling utama di kedudukannya. Hal tersebut dikarenakan karena adanya perkembangan teknologi yang pesat sehingga merubah strategi bisnis di dunia usaha dan yang salah satunya di bidang perbankan. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi membuat persaingan ketat antar industri perbankan dalam memunculkan inovasi

produk dan layanan elektronik perbankan. Salah satu wujud inovasi teknologi di bidang perbankan untuk memudahkan transaksi adalah munculnya aplikasi *mobile banking* (Wulandari et al., 2017).

Laju perkembangan teknologi di Indonesia telah dibuktikan dengan meningkatnya penggunaan smartphone yang terkoneksi dengan internet di kalangan masyarakat (Susanto et al., 2022). Di susul dengan penggunaan internet yang semakin meningkat setiap tahunnya membuat perkembangan teknologi melonjak sangat pesat. Berikut ini merupakan data perkembangan teknologi di Indonesia berupa data pengguna smartphone dan pengguna internet tahun 2017-2023:

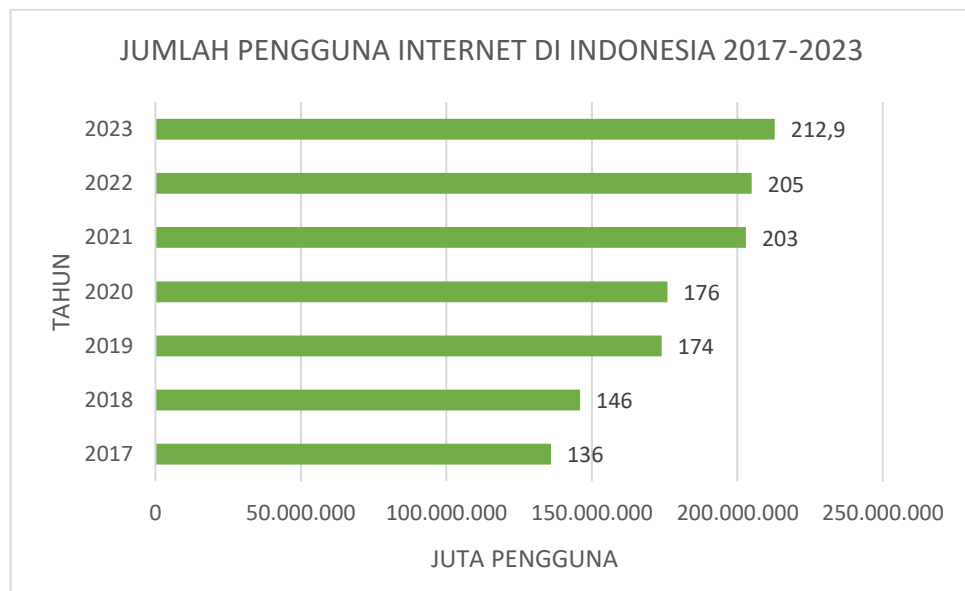
**Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Smartphone di Indonesia
2018 - 2023**



Sumber: statista.com (2023)

Berdasarkan **Gambar 1.1**, jumlah penggunaan smartphone atau ponsel pintar di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun 2018 hingga 2023. Dari data tersebut bisa dilihat bahwa penggunaan smartphone di era sekarang sudah menjadi kebutuhan setiap manusia untuk menunjang kegiatan sehari-hari.

Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2017 - 2023



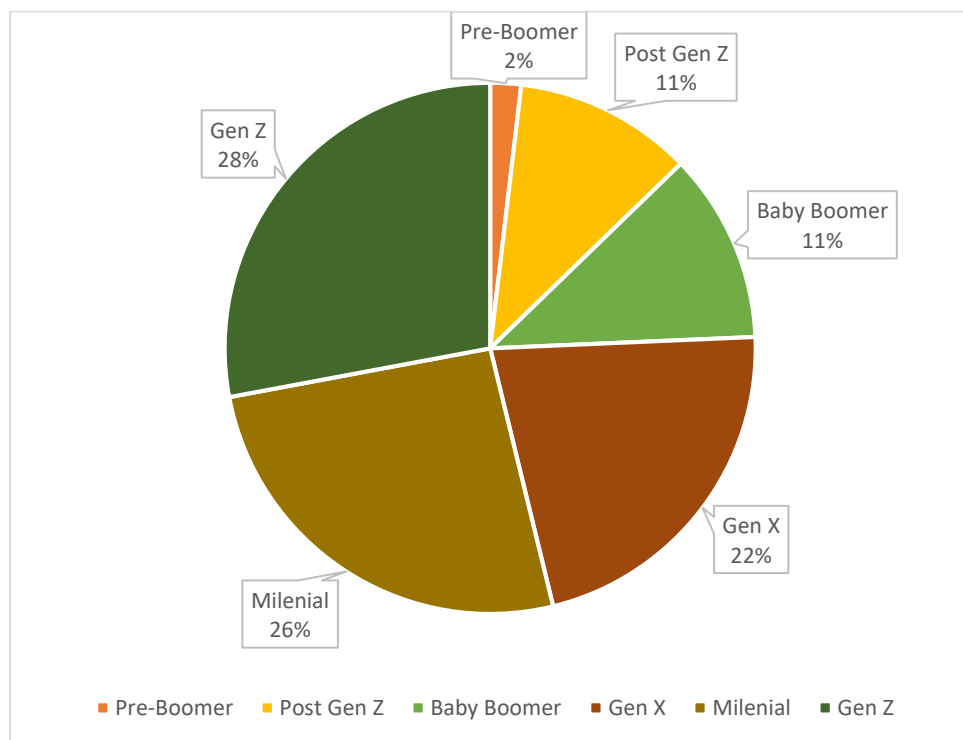
Sumber: katadata.co.id (2023)

Menurut **Gambar 1.2**, penggunaan internet di kalangan masyarakat meningkat secara signifikan. Per tahun 2023, pengguna internet telah mencapai di angka 212,9 juta. Hal tersebut menandakan bahwa 77% dari populasi di Indonesia telah menggunakan internet.

Penggunaan internet dan smartphone pun saat ini sudah tidak pandang usia. Dari anak muda, dewasa, tua bahkan anak-anak di usia 5 tahun ke atas pun sudah menggunakan smartphone yang terhubung dengan

internet. Di era teknologi yang canggih ini, penggunaan internet dan smartphone bisa dibilang didominasi oleh generasi Z. Generasi Z merupakan generasi yang dimana mereka lahir di rentang tahun 1997 hingga 2012. Generasi Z lahir bersama dengan dunia teknologi yang sedang naik pesat, oleh karena itu generasi z cenderung menghabiskan waktunya untuk menggunakan smartphone, menelusuri web, bermain game online dan lebih suka tinggal di dalam ruangan (Zis et al., 2021). Berikut data penduduk Indonesia berdasarkan umur sesuai dengan sensus BPS 2020:

Gambar 1.3 Data Penduduk Indonesia Berdasarkan Umur



Sumber: Goodstats.id (2023)

Berdasarkan **Gambar 1.3**, Generasi Z mendominasi dengan jumlah 74,93 juta jiwa atau sekitar 28% populasi. Kemudian generasi milenial menyusul menjadi penduduk yang dominan di peringkat kedua sebanyak

69,38 juta jiwa atau 26% populasi. Generasi X berada di peringkat ketiga dengan jumlah sekitar 58,65 juta atau 22% populasi. Kelompok usia yang lebih tua yaitu Baby Boomer memiliki jumlah sekitar 31,01 juta jiwa, hampir sama dengan Post Generasi Z yang berjumlah sekitar 29,17 juta jiwa. Sedangkan Pre-Boomer berjumlah sekitar ,03 juta jiwa.

Di era digital ini, Generasi Z menggunakan *smartphone* dalam kesehariannya untuk berbagai hal, salah satu yang paling sering dijumpai adalah akses media sosial. Media sosial yang umumnya sering diakses oleh generasi z yaitu whatsapp, instagram, twitter, tiktok, dan lain-lain. **Berikut data sosial media yang paling banyak digunakan di Indonesia 2024:**

Gambar 1. 4 Data Sosial Media Paling Banyak Digunakan 2024



Sumber: Goodstats.id (2023)

Berdasarkan **Gambar 1.4**, diketahui bahwa whatsapp menempati peringkat pertama dengan persentase 90,9%, disusul oleh instagram dan facebook, dan di peringkat empat ada tiktok serta di posisi kelima ada twitter dengan persentase 61,5%. Preferensi generasi z pada media sosial memang

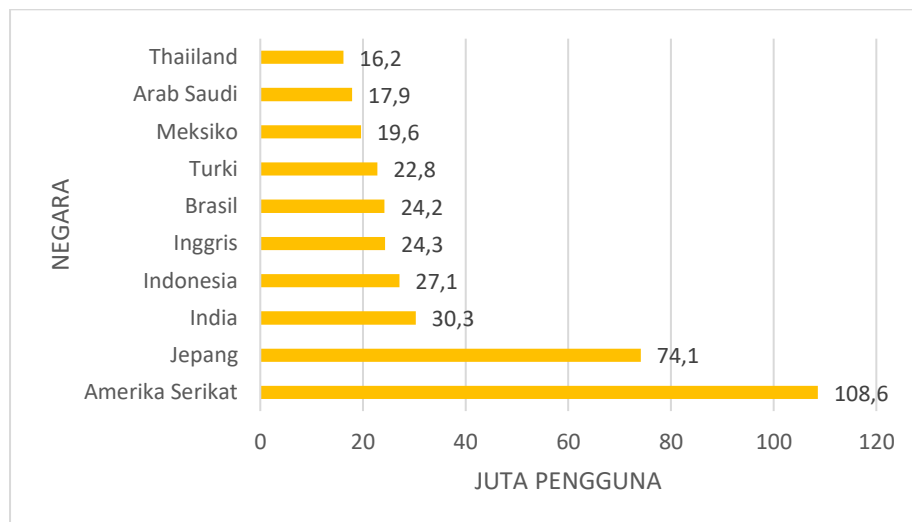
cenderung menyukai platform yang menawarkan konten visual yang kuat, interaksi yang cepat dan fitur yang inovatif. Seperti media sosial tiktok dan instagram yang menyajikan video pendek, gambar dan story. Generasi Z memanfaatkan media sosial tersebut untuk berbagai hal seperti mencari informasi, membuat konten, berwirausaha, dan sebagai media promosi (A. K. P. Nasution, 2020). Selain itu, media sosial juga dapat dimanfaatkan untuk mengungkapkan suatu pendapat, opini, dan keluhan yang dirasakan oleh setiap orang (Zis et al., 2021).

Dari banyaknya contoh media sosial, ada salah satu media sosial yang saat ini juga masih digunakan oleh generasi z yaitu media sosial twitter. Twitter adalah situs *microblogging* atau sebuah blog di mana penggunanya dapat memposting status. (Mardiana & Zi'ni, 2020). Twitter juga merupakan salah satu platform media sosial yang dapat digunakan oleh kalangan muda, dewasa, bahkan instansi pemerintah. Twitter memang tidak sepopuler tiktok dan instagram, karena twitter biasanya digunakan oleh generasi z untuk mendapatkan berita terkini, mengikuti topik yang mereka minati serta berbagai pemikiran dan opini secara singkat. Twitter dapat menyajikan informasi umum, informasi keuangan, informasi kesehatan, berita, dan situasi terbaru yang sedang terjadi (Azmi et al., 2021).

Meskipun Twitter tidak sepopuler Tiktok dan Instagram, Twitter tetap menjadi platform yang relevan dan diminati oleh generasi z. Ada beberapa alasan mengapa Twitter masih layak dan tetap menarik bagi generasi z yaitu sebagai sumber informasi terkini, platform untuk

mengekspresikan pendapat, interaksi dengan tokoh publik, komunitas berdasarkan minat, dan kampanye sosial dan aktivisme. Dengan demikian meskipun preferensi utama generasi z mungkin lebih condong ke media sosial berbasis visual dan interaktif seperti instagram dan tiktok, namun twitter tetap relevan dan diminati oleh generasi z. Oleh karena itu, twitter masih worth it untuk menjadi bagian dari media sosial yang digunakan oleh generasi z. Pengguna twitter di dunia juga bisa terbilang banyak. Berikut data pengguna sosial media twitter di dunia tahun 2023:

Gambar 1. 5 Jumlah Pengguna Twitter di Dunia 2023

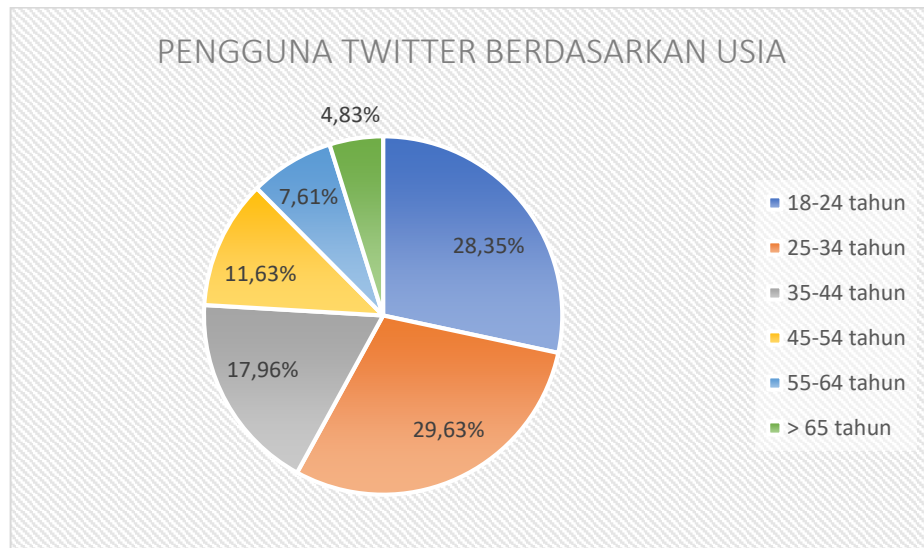


Sumber: Goodstats.id (2023)

Berdasarkan **Gambar 1.5**, Amerika Serikat berada di peringkat pertama dengan jumlah 108,6 juta pengguna twitter. Disusul oleh Jepang di peringkat kedua dengan 74,1 juta pengguna. Selanjutnya peringkat ketiga ditempati oleh India dengan jumlah pengguna 30,3 juta. Sementara Indonesia menempati peringkat keempat dengan jumlah pengguna twitter sebanyak 27,1 juta.

Selain itu, pengguna twitter juga diklasifikasikan berdasarkan usia pengguna. Berikut data pengguna twitter berdasarkan usia:

Gambar 1. 6 Pengguna Twitter Berdasarkan Usia 2024



Sumber: Explodingtopics (2024)

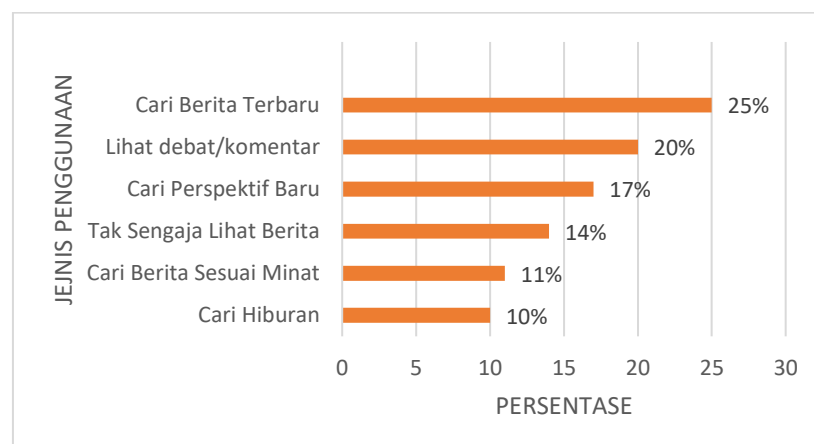
Berdasarkan **Gambar 1.6**, diketahui bahwa pengguna twitter mayoritas berusia 18-24 tahun dengan persentase 28,35% dan usia 25-34 tahun sebesar 29%. Dimana usia tersebut merupakan generasi z, memang terdapat beberapa generasi x namun didominasi oleh gen z. Dapat disimpulkan bahwa generasi z juga masih minat dan tertarik menggunakan media sosial twitter, tidak hanya instagram dan tiktok.

Media sosial twitter memiliki banyak manfaat melalui berbagai fitur yang ada di dalamnya. Diantaranya adalah kecepatan penyebaran informasi karena adanya hastag trending di twitter yang dapat memudahkan penggunanya untuk mencari berita yang sedang hangat. Selain itu, pengguna twitter juga lebih bebas dalam mengungkapkan opininya,

melakukan survey pendapat, dan curhat cerita kehidupan melalui status pendek yang dapat di reply oleh siapa saja. Salah satu fenomena yang saat ini marak di twitter adalah akun berbentuk *base* atau disebut *autobase* twitter. Melalui akun *autobase* ini, pengguna twitter dapat mengirimkan tweet berupa pertanyaan, cerita ataupun hal lainnya secara *anonymm* atau tanpa diketahui identitas pengirimnya. *Autobase* memiliki beberapa jenis sesuai topiknya seperti topik seputar makanan, kecantikan, seputar artis, seputar pendidikan, bahkan hingga isu sosial (Mardiana & Zi'ni, 2020).

Penulis mengambil media sosial twitter sebagai tempat untuk penelitian karena twitter memiliki keunikan dan keunggulan tersendiri dibandingkan media sosial lainnya. Salah satunya yaitu berita yang di twitter lebih cepat dan lebih luas penyebarannya. Adapun keunggulan lain yaitu pengguna twitter cenderung lebih apa adanya dan mereka lebih bebas mengungkapkan suatu hal di twitter. Berikut data bahwa twitter banyak digunakan untuk mencari dan membaca berita:

Gambar 1. 7 Twitter Banyak Digunakan untuk Membaca Berita Terbaru

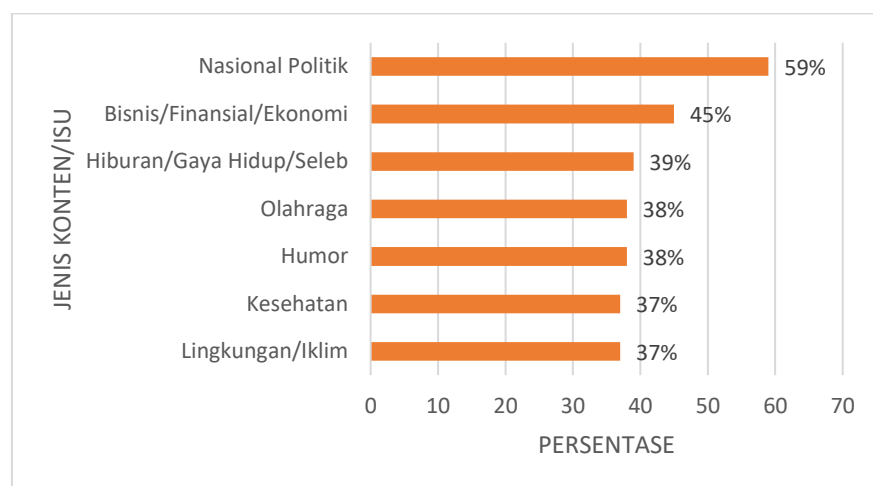


Sumber: Goodstats.id (2023)

Berdasarkan **Gambar 1.7**, twitter merupakan media sosial yang paling banyak dipakai untuk mencari berita terbaru. Di buktikan dari data tersebut bahwa 25% pengguna twitter memakai sosial media tersebut dengan motivasi untuk mencari berita terbaru.

Selain itu, generasi z yang merupakan generasi melek teknologi, tentu saja generasi z banyak yang menggunakan twitter sebagai media untuk berkeluh kesah. Generasi Z juga dapat membaca berita, isu, konten apapun seperti perbankan, *mobile banking*, ekonomi syariah, keuangan, dan bidang ekonomi lainnya. Berikut data proporsi pengguna twitter yang membaca berita berdasarkan konten atau isu yang paling diminati 2023:

Gambar 1.8 Proporsi pengguna twitter yang membaca berita berdasarkan konteks yang paling diminati 2023



Sumber: Goodstats.id (2023)

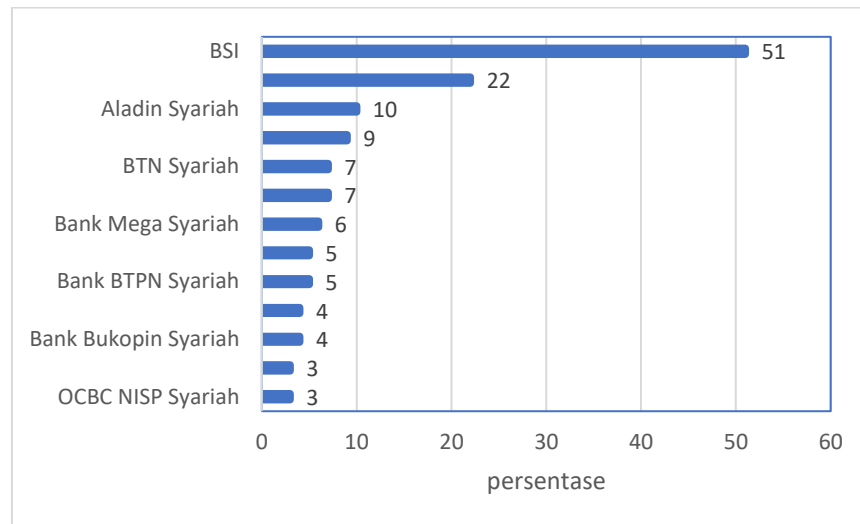
Berdasarkan **Gambar 1.7**, di buktikan bahwa rata-rata pengguna twitter menggunakan media sosial twitter untuk membaca berita atau isu nasional politik yang menduduki peringkat satu. Kemudian di peringkat

kedua ada isu atau konten mengenai bisnis/finansial/ekonomi. Disusul peringkat ketiga yang diduduki oleh isu hiburan/gaya hidup/seleb.

Selain menggunakan twitter, generasi z juga menggunakan aplikasi digital lainnya untuk melakukan kegiatan sehari-hari. Seperti contohnya untuk melakukan transaksi perbankan secara online. Generasi z cenderung lebih suka bertransaksi secara online yang biasa dikenal dengan *cashless* atau bertransaksi secara non tunai melalui *mobile banking* atau *e-wallet* (Ramandati et al., 2021). Inovasi *mobile banking* khususnya pada bank syariah memang bertujuan untuk menarik nasabah dari kalangan generasi Y dan generasi Z. Hal tersebut dikarenakan kalangan muda merupakan sasaran dari sebuah inovasi baru atau gagasan baru. Mengingat jumlah penduduk di Indonesia didominasi oleh generasi Y dan generasi Z, jika industri perbankan syariah dapat menarik nasabah dari kalangan muda tentu akan berdampak pada daya saing bank syariah (Valentino et al., 2022).

Pada bidang perbankan, terdapat bank konvensional dan bank syariah. Keduanya tentu sudah memunculkan inovasi baru yaitu *mobile banking*. Perkembangan perbankan khususnya perbankan syariah di Indonesia sudah sangat pesat. Pemerintah Indonesia mendukung penuh keberadaan *islamic banking*. Hal tersebut dikarenakan pelaksanaannya yang berprinsip pada syariat Islam dan tidak menggunakan konsep riba (Nur Khotijah et al., 2022). Di Indonesia, jumlah pengguna bank syariah juga semakin meningkat. Berikut data pengguna Bank Syariah paling banyak di Indonesia tahun 2023:

Gambar 1. 9 Bank Syariah yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia 2023



Sumber: katadata.co.id

Berdasarkan **Gambar 1.8**, terlihat bahwa Bank Syariah yang paling banyak digunakan di Indonesia adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Dalam menunjang perkembangan teknologi di bidang perbankan, Industri perbankan memunculkan inovasi baru yang dikenal sebagai *m-banking*. *Mobile banking* ini adalah suatu layanan perbankan yang penggunaannya diakses melalui internet yang terhubung pada smarthphone (Wulandari et al., 2017). Nasabah dapat mengunduh aplikasi *mobile banking* yang tersedia di playstore maupun appstore. *Mobile banking* menyajikan layanan dengan biaya yang terjangkau dan dengan adanya m-banking, nasabah tak perlu mendatangi kantor bank dan layanan m-banking tersedia selama 24 jam (Mundir et al., 2022). Ada beberapa contoh aplikasi *mobile banking* seperti BRIMO, Livin by Mandiri, BSI Mobile, BCA Mobile, BNI Mobile

Banking, dan masih banyak lagi. Berikut disajikan data aplikasi *mobile banking* yang paling banyak digunakan di tahun 2022:

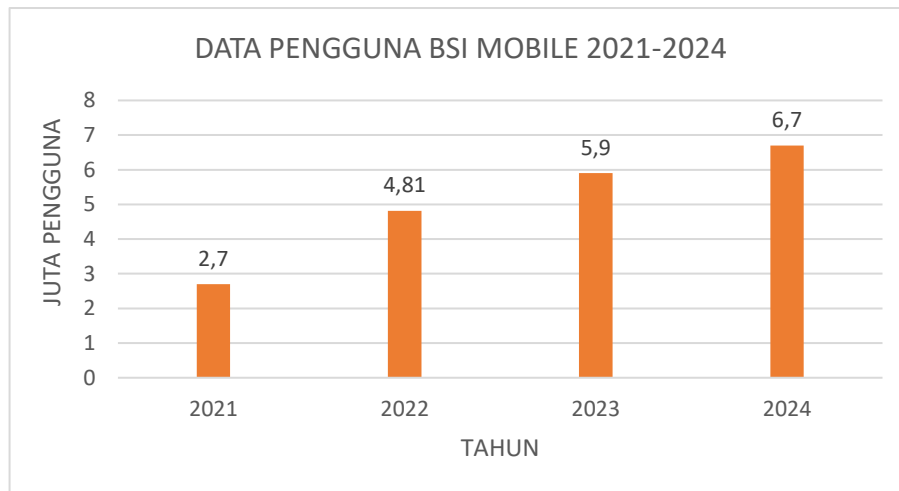
**Gambar 1.9 Aplikasi Mobile Banking di Indonesia
Berdasarkan Jumlah Pengguna 2024**

Mobile Banking	Jumlah Pengguna
BRIMO	31,6 juta
BCA Mobile	26,6 juta
Livin by Mandiri	23 juta
BNI Mobile	13,6 juta
BSI Mobile	6,70 juta

Sumber: <https://finansial.bisnis.com> (2024)

Berdasarkan **Gambar 1.9**, dapat dilihat bahwa aplikasi *mobile banking* yang paling banyak penggunanya di tahun 2024 adalah BRIMO Mobile, disusul peringkat kedua oleh BCA Mobile ,peringkat ketiga ditempati oleh Livin' by Mandiri dan keempat ada BNI Mobile Banking. Dari ke lima aplikasi *mobile banking* di atas, BSI Mobile menempati peringkat kelima dengan jumlah pengguna 6,70 juta.

Pertumbuhan dalam penggunaan layanan bank digital telah tercatat pada data yang dinyatakan oleh PT Bank Syariah Tbk (BRIS). Hery Gunadi sebagai Direktur Utama Bank Syariah Indonesia menjelaskan bahwa nilai transaksi pada tahun 2023 dikisarkan mencapai lebih dari 64 triliun. Di sepanjang tahun 2022, pengguna BSI Mobile telah meningkat sebanyak 39% yang dikisarkan 4,81 juta pengguna. Jumlah transaksi pun meningkat 28,72% dari tahun lalu diangka Rp 39,84 triliun menjadi rp 52,5 triliun. Kemudian transaksi digital pada tahun ini diperkirakan naik 23,1% menjadi Rp 64,1 triliun. Berikut data pengguna BSI Mobile dari tahun 2021-2024:

Gambar 1. 10 Pengguna BSI Mobile 2021 - 2024

Sumber: itworks.id, cnbcindonesia.com

Berdasarkan **Gambar 1.10**, pengguna BSI Mobile dari tahun 2021 - 2024 terus mengalami peningkatan. Angka kenaikannya pun cukup besar dan signifikan. Dari data di atas, diketahui penggunaan BSI Mobile didominasi oleh generasi X dan Z dan diperkirakan pengguna BSI Mobile akan terus mengalami peningkatan untuk kedepannya.

Pada penggunaan *mobile banking* tidak menutup kemungkinan adanya persoalan yang terjadi terkait dengan fitur layanan, efektivitas dan keamanan. Contoh persoalan yang terjadi pada aplikasi *mobile banking* dapat terjadi yaitu mengalami gangguan seperti error, tidak bisa log in, tidak bisa digunakan untuk transfer, tidak bisa digunakan untuk top up, transferan tidak masuk rekening, dan sebagainya. Hal tersebut pernah terjadi pada Bank Syariah Indonesia sejak Senin, 8 Mei 2023 yang saat itu mengalami gangguan dimana nasabah tidak bisa mengakses dan bertransaksi melalui BSI Mobile, mesin ATM, dan teller di kantor cabang bank. Gangguan tersebut muncul karena adanya serangan siber pada sistem BSI. Dari

permasalahan tersebut mengakibatkan kekecewaan, kepanikan dan kurangnya kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia (Tambunan et al., 2023).

Selain masalah di atas, nasabah pengguna BSI Mobile juga banyak yang mengungkapkan keluhan mereka di twitter atas errornya BSI Mobile. Banyak pengguna twitter yang juga pengguna BSI Mobile kecewa dan protes kepada akun BSI di twitter. Tak hanya itu, kasus bsi eror kerap terjadi beberapa kali terakhir. Pada tahun 2024 juga sudah banyak keluhan terhadap BSI di twitter karena layanannya yang seringkali eror. Namun atas kejadian di atas, BSI sudah menyatakan permintaan maafnya kepada nasabah. Dengan adanya beberapa permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut apakah fitur, efektivitas dan keamanan memengaruhi kepuasan nasabah khususnya generasi z dalam penggunaan BSI Mobile.

Pada penelitian ini, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada penggunaan *mobile banking*, yang pertama adalah fitur. Fitur adalah bagian untuk melengkapi fungsi dasar dari suatu produk (Marthauli et al., 2021). Pada *mobile banking*, ada beberapa fitur seperti info saldo, transfer, top up *e-wallet*, bayar dan beli suatu jasa, dan lain sebagainya. Dengan berbagai fitur yang beragam, maka akan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi (Nur Khotijah et al., 2022). Pada BSI Mobile sendiri memiliki banyak sekali fitur yang tersedia. Namun pada penelitian ini, penulis hanya memfokuskan pada fitur layanan *e-payment*.

Di mana dalam fitur *e-payment* terdapat beberapa layanan seperti pembayaran, pembelian, top up *e-wallet*, *e-commerce* dan lain sebagainya.

Kemudian yang kedua adalah efektivitas. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas berasal dari kata “efektif” yang artinya akibat, pengaruh atau suatu yang dapat membuahkan hasil (Setiawan et al., 2020). Menurut Prihanto & Yuniati (2021) dalam penelitiannya mengartikan efektivitas sebagai ukuran seberapa baik suatu kegiatan yang dilakukan, sejauh mana seseorang mendapatkan hasil sesuai dengan harapannya. Apabila suatu pekerjaan atau kegiatan dapat terselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya dan kualitasnya, maka dapat dikatakan efektif. Tingkat efektivitas dalam *mobile banking* perlu dinilai untuk mengetahui sejauh mana manfaat dan tujuan *mobile banking* yang sudah tercapai (Affandi, 2022). Efektivitas dalam menggunakan *mobile banking* perlu diukur apakah dengan adanya fitur layanan khususnya *e-payment* sudah bisa dikatakan efektif sehingga dapat menghasilkan kepuasan bagi penggunanya.

Kemudian faktor yang ketiga adalah keamanan. Keamanan adalah suatu system yang dapat mendeteksi apakah aplikasi dapat dikatakan aman atau tidak (Pranoto & Setianegara, 2020). Menurut Mukhtisar et al (2021) keamanan juga dapat diartikan sebagai kemampuan untuk melindungi informasi dalam *mobile banking* dari suatu penyalahgunaan. Tindak kriminal pada *mobile banking* dapat terjadi dengan adanya penyalahgunaan melalui jaringan dan data transaksi yang tidak sah (Nur Khotijah et al.,

2022). Selain itu, pada kemajuan teknologi sekarang, modus penipuan teknis dalam penggunaan *mobile banking* sudah kerap terjadi (Amalia & Hastriana, 2022). Pada penggunaan *mobile banking* kejadian error, tidak bisa transfer, tidak bisa log in adalah hal yang sering terjadi. Beberapa menganggap hal tersebut hal biasa, namun jika sering terjadi maka akan menyebabkan keluhan bagi penggunanya karena berkaitan dengan keamanan pengguna *mobile banking*.

Pada penelitian ini, kepuasan menjadi faktor yang dipengaruhi oleh fitur, efektivitas, dan keamanan dalam menggunakan *mobile banking*. Kepuasan merupakan kondisi saat nasabah merasakan kepuasan dengan suatu layanan atau produk yang telah disediakan oleh suatu perusahaan di mana produk atau layanan tersebut sesuai dengan harapan nasabah (Hidayah et al., 2022). Kepuasan nasabah juga bisa diartikan sebagai terwujudnya harapan dari konsumen atas produk atau layanan yang digunakannya. Harapan dan kepuasan itulah yang nantinya akan menjadi tolak ukur kepuasan konsumen dalam menggunakan suatu produk atau jasa (Pranantha, 2021).

Industri perbankan sudah menyadari bahwa di era sekarang nasabah tidak hanya mempertimbangkan keuntungan yang akan didapat dari perbankan tersebut akan tetapi nasabah juga membutuhkan kecanggihan dan kelengkapan fitur dari suatu produk perbankan. Dengan adanya fitur yang efektif dan keamanan yang terjamin maka akan menghasilkan kepuasan bagi pengguna *mobile banking* (Angelina, 2022).

Beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan untuk menguraikan terkait pengaruh ketersediaan fitur, efektivitas, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Berdasarkan penelitian Muhammad et al (2023) yang menggunakan metode kuantitatif membuktikan ketersediaan fitur berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile. Didukung penelitian dari Agustina & Krisnaningsih (2023) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan fitur produk sangat memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile. Sedangkan penelitian terbaru oleh Khairunnisa & Damayanti (2023) menyatakan bahwa ketersediaan fitur tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian oleh Marisa (2020) menunjukkan bahwa efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi melalui *financial technology*. Sedangkan berdasarkan penelitian Susanto et al (2022) yang menerapkan metode kuantitatif menyatakan bahwa variabel efektivitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Penelitian oleh Santi (2022) menyebutkan bahwa efektivitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa KIP dalam menggunakan *mobile banking*.

Menurut Amalia & Hastriana (2022) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah. Didukung pernyataan dari Deliyana et al (2022) bahwa keamanan berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian oleh Mukhtisar et al (2021) menyatakan bahwa secara parsial keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah diuraikan, ditemukan adanya *gap research* dimana terdapat perbedaan hasil penelitian antara satu dengan penelitian lainnya. Oleh karena itu, perlu mengkaji lebih dalam lagi mengenai pengaruh fitur, efektivitas, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile khususnya Gen Z. Dalam penelitian ini penulis akan memfokuskan pada fitur layanan *e-payment* pada BSI Mobile. Adapun penelitian ini memilih media sosial twitter sebagai tempat penelitian dengan objek penelitiannya adalah *followers* BSI di twitter sekaligus pengguna BSI Mobile karena seringkali nasabah BSI yang berkeluh kesah di twitter mengenai permasalahan yang terjadi terkait dengan fitur, efektivitas dan keamanan pada BSI Mobile. Maka dari itu, penulis tertarik dan mengambil judul **“Pengaruh Fitur, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Generasi Z Di Media Sosial Twitter Dalam Menggunakan Bsi Mobile”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Dari penjelasan yang sudah penulis ungkapkan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diambil pada penelitian ini adalah:

1. Apakah fitur, efektivitas, dan keamanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan generasi Z di media sosial twitter dalam menggunakan BSI Mobile?

2. Apakah fitur, efektivitas, dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan generasi Z di media sosial twitter dalam menggunakan BSI Mobile?

C. TUJUAN PENELITIAN

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

1. Untuk mengetahui apakah fitur, efektivitas, dan keamanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan generasi Z di media sosial twitter dalam menggunakan BSI Mobile.
2. Untuk mengetahui apakah fitur, efektivitas, dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan generasi Z di media sosial twitter dalam menggunakan BSI Mobile

D. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai acuan untuk meningkatkan pemahaman tentang bank syariah secara keseluruhan mencakup fitur, efektivitas, dan keamanan. Hasil penelitian ini juga dapat meningkatkan dalam pengembangan teori di bidang perbankan syariah dan memberikan dukungan bagi penemuan teori baru bagi peneliti berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman langsung bagi bank syariah dalam merancang strategi layanan nasabah yang lebih efektif dan efisien. Seperti halnya dengan mengoptimisasi sistem layanan *mobile banking*, memperbarui fitur yang lebih inovatif dan meningkatkan keefektifan pada layanan *mobile banking*. Dengan demikian, hal tersebut dapat membantu meningkatkan kepuasan nasabah dan menjadikan bank syariah lebih unggul daripada bank konvensional.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab dengan penjelasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan terkait latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Berisi ini memaparkan terkait landasann teori, kerangka berpikir, serta hipotesis yang dapat dijadikan sebagai acuan guna mendukung riset ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan jenis dan desain penelitian, tempat dan lokasi penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variable dan definisi operasional, validitas dan reabilitas, Teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan terkait dengan hasil pengumpulan data, profil responden hasil uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, analisis linier berganda, uji parsial, simultan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini ialah bab terakhir pada penelitian yang berisi tentang kesimpulan dan saran terkait hasil dari penelitian tersebut.