

BAB I

PENDAHULUAN

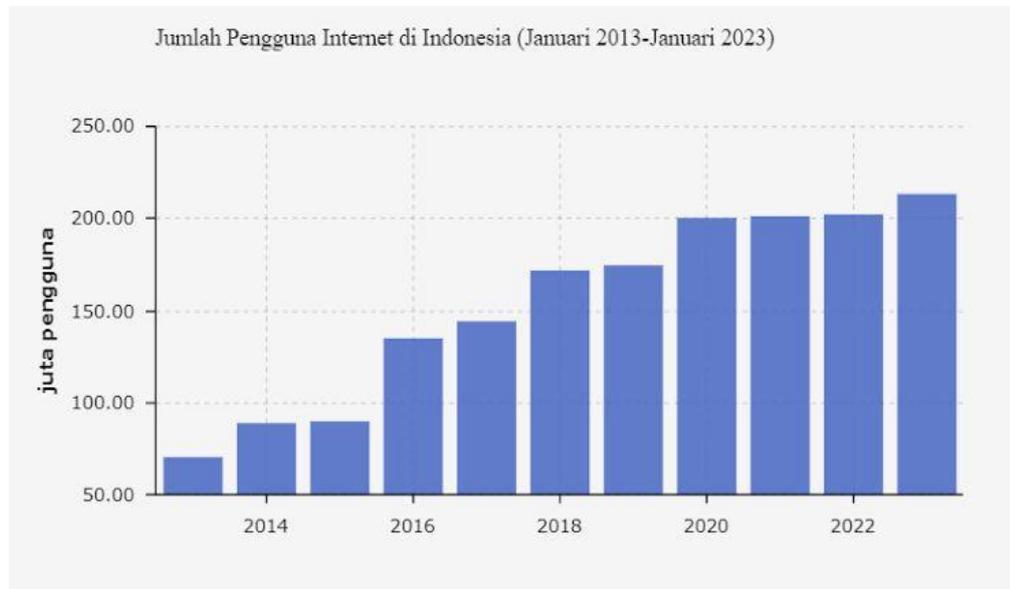
A. Latar Belakang

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di masa depan, sektor perbankan menghadapi tantangan utama dari perkembangan teknologi yang sedang berlangsung saat ini. Era digital telah membawa perubahan signifikan dalam perilaku nasabah pada perbankan, sehingga penggunaan teknologi dalam sektor ini menjadi sangat penting. Oleh karena itu, organisasi keuangan di Indonesia terus didorong oleh otoritas seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI) untuk menyesuaikan diri dengan perilaku konsumen yang berubah di era digital. Dengan adanya internet yang sangat berkembang di Indonesia, diperkirakan pertumbuhan ekonomi juga akan semakin meningkat.

Dampak kemajuan teknologi memudahkan aktivitas manusia. Salah satu perkembangan teknologi yang nyata dirasakan di era 4.0 adalah teknologi internet dimana komputer dapat terhubung dalam satu jaringan yang sama. Jika dulu teori piramida kebutuhan menyebutkan bahwa menjadi landasan piramida, dimana masyarakat seakan-akan tidak akan bisa hidup tanpa adanya akses data (Novi Arianti *et al.*, 2019).

Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika, Indonesia memiliki 82 juta pengguna internet, menempatkannya di peringkat ke-8 di dunia. Perkembangan teknologi saat ini mirip dengan dua mata pisau, di mana semua aspek harus diperhatikan dengan cermat (Keminfo, 2023).

Gambar 1. 1 Penggunaan teknologi internet di Indonesia



(Sumber : databoks, diolah oleh peneliti 2023)

Data tersebut menunjukkan bahwa penggunaan teknologi internet di Indonesia saat ini semakin meningkat sehingga sektor perbankan berlomba-lomba untuk menciptakan inovasi produk yang baru di dalam dunia perbankan. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi dan sistem informasi sehingga mereka dapat memberikan layanan yang memuaskan bagi nasabah yang mencakup pelayanan yang cepat dan akurat. Saat ini, nasabah mengharapkan kecepatan dan keakuratan dari layanan bank. Karena bank selalu berinovasi dalam menyediakan barang dan jasanya (Safitri and Larasati, 2020).

Kemajuan teknologi yang memunculkan *mobile banking* adalah peluang bisnis yang menjanjikan karena mobile banking memberikan kemudahan bagi semua pihak, kemajuan dalam teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet telah menciptakan aplikasi bisnis yang berbasis elektronik. Di sektor perbankan, teknologi sering digunakan untuk memfasilitasi interaksi antara

perusahaan dan nasabah. Sebagai nasabah tentu kita menginginkan layanan yang cepat dan praktis, salah satunya melalui pemanfaatan layanan mobile banking yang dimana layanan tersebut sangatlah mudah untuk digunakan.

Faktor kepuasan adalah salah satu yang mempengaruhi tingkat penerimaan pelanggan terhadap layanan *mobile banking*, banyaknya gangguan dan operasi yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan membuat pelanggan tidak percaya dan tidak puas dengan layanan.

Faktor keamanan juga dianggap sangat penting. Keamanan merupakan pertimbangan utama bagi nasabah dalam melakukan transaksi, dan jika keamanan dalam mobile banking bisa dijamin maka nasabah akan selalu menggunakan layanan ini. Saat menggunakan *mobile banking*, penting untuk selalu memperhatikan keamanan saat bertransaksi karena jaminan keamanan transaksi elektronik memberi pelanggan keyakinan bahwa data mereka akan aman.

Mobile banking adalah layanan perbankan di mana pelanggan dapat melakukan transaksi perbankan melalui aplikasi ponsel yang memanfaatkan alat komunikasi seperti handphone. Dengan kehadiran handphone dan layanan *mobile banking*, pelanggan sekarang dapat melakukan transaksi perbankan tanpa harus pergi ke bank, yang menghemat waktu dan biaya (Wibiadila, 2016).

Saat ini, banyak nasabah yang masih meragukan untuk melakukan transaksi melalui layanan *mobile banking* karena masalah keamanan sistem. Namun, ada beberapa orang yang berani mencoba, bahkan saat fitur layanan

mobile banking menjadi sangat penting. Dengan *mobile banking*, yang merupakan inovasi baru dalam dunia perbankan, pelanggan tidak perlu lagi menghabiskan banyak waktu di bank untuk melakukan transaksi karena mereka dapat melakukannya kapan saja dan di mana saja. Selain memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi, fasilitas mobile banking juga sangat membantu mempersingkat layanan perbankan (Kusuma, 2019).

Sebagian besar penelitian tentang mobile banking cenderung berfokus pada bank konvensional, meninggalkan bank syariah sebagai area yang kurang diteliti. Penelitian yang memfokuskan pada bank syariah dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang preferensi dan kebutuhan pengguna di dalam konteks yang relevan. Meskipun banyak penelitian telah memperhatikan faktor-faktor ini secara terpisah, masih sedikit penelitian yang memperhatikan pengaruh kepuasan, keamanan, dan fitur layanan secara bersamaan terhadap penggunaan mobile banking pada bank syariah.

Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami bagaimana faktor-faktor kepuasan, keamanan, dan fitur layanan dipengaruhi oleh faktor-faktor budaya dan agama dalam konteks penggunaan mobile banking pada bank syariah. Hal ini mencakup pemahaman tentang kebutuhan unik pengguna syariah dan bagaimana nilai-nilai keagamaan memengaruhi persepsi mereka terhadap keamanan dan layanan mobile banking. Penelitian dapat mengeksplorasi bagaimana tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas layanan yang ditawarkan oleh bank syariah, termasuk faktor-faktor seperti kecepatan transaksi, ketersediaan fitur, dan responsif customer service.

Selain itu, penelitian juga dapat memperhatikan bagaimana inovasi teknologi tertentu yang dapat memengaruhi penggunaan mobile banking pada bank syariah.

Dari teori dan analisis masalah di atas, dapat disimpulkan bahwa masalah yang sering dihadapi oleh nasabah saat menggunakan layanan bank syariah Indonesia meliputi kepuasan, keamanan, dan fitur layanan *mobile banking*. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dalam penelitian berjudul "Pengaruh Kepuasan, Keamanan, dan Fitur Layanan terhadap Penggunaan Mobile Banking pada Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia)".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah variabel kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan mobile banking pada bank syariah?
2. Apakah variabel keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan mobile banking pada bank syariah?
3. Apakah variabel fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan mobile banking pada bank syariah?
4. Apakah variabel kepuasan, keamanan dan fitur layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan mobile banking pada bank syariah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis apakah variabel kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking pada bank syariah.
2. Untuk menganalisis apakah variabel keamanan berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking pada bank syariah.
3. Untuk menganalisis apakah variabel fitur layanan berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking pada bank syariah.
4. Untuk menganalisis apakah variabel kemudahan, keamanan dan fitur layanan secara simultan berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking pada bank syariah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai jenis penelitian yang dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lanjutan dan dapat membantu dalam penerapan strategi yang tepat untuk membuat dan meningkatkan kualitas penggunaan layanan *mobile banking*.

2. Manfaat Praktis

Dapat menjadi acuan dan referensi tambahan mengenai pengaruh kemudahan, keamanan dan fitur layanan. Selain itu juga dapat memberikan informasi mengenai penggunaan *mobile banking* di Indonesia.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, tata cara penulisan mengacu pada pedoman penulisan karya ilmiah (skripsi, tesis, dan disertasi).

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan tata cara penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini mencakup jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, metode pengumpulan data, uji instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi ruang lingkup penelitian gambaran umum objek penelitian, analisis data dan pembahasan, dan interpretasi hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini mencakup kesimpulan dari keseluruhan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya serta implikasi yang dapat penulis sampaikan dalam penulisan skripsi ini.