

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di Negara Indonesia kini tengah berkembang pesat terutama teknologi bidang informasi yang sudah dapat mempengaruhi masyarakat untuk dapat mengakses berbagai informasi terbaru dengan mudah serta dapat mempersingkat proses pertukaran informasi. Teknologi informasi juga menjadi sangat krusial bahkan menjadi tuntutan yang mendesak bagi setiap individu menangani berbagai permasalahan atau pekerjaan. Perkembangan teknologi di sektor perbankan Indonesia menjadi sektor yang penting, sangat signifikan, memfasilitasi inovasi layanan keuangan dan transformasi digital (Lathifah, 2022).

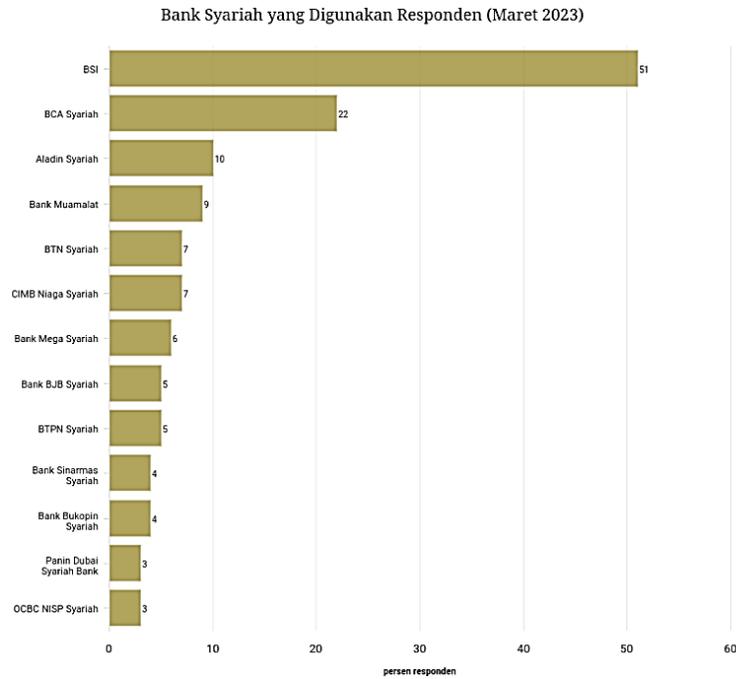
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 yang berkaitan dengan industri perbankan mengemukakan bahwa, bank merupakan entitas ekonomi yang mengumpulkan dana dari masyarakat melalui simpanan dan mengalirkannya kepada masyarakat kedalam bentuk kredit ataupun format lainnya untuk meningkatkan kesejahteraan banyak orang. Selain itu definisi tersebut sesuai dengan pandangan umum tentang perbankan yang mencakup lembaga keuangan, aktivitas bisnis, dan metode serta prosedur yang terlibat pada penyelenggaraan layanan finansial di sektor perbankan (Indonesia, 1998).

Fakta menyatakan Negara Indonesia mempunyai total masyarakat terbesar di dunia tahun 2023. Mayoritas penduduknya menganut agama islam, ini

berdasarkan RISSC (*Royal Islamic Strategic Studies Centre*) dengan jumlah mencapai 240,62 juta jiwa (Annur, 2023) Ini juga berkesinambungan dengan banyaknya lembaga keuangan syariah yang tumbuh di Indonesia, sehingga tahun 2019 Negara Indonesia memegang posisi unggul dalam konteks kepemimpinannya dan kemampuannya dalam dunia perbankan dan keuangan islam ditingkat internasional (Bappenas, 2019). Dengan ini dapat diketahui bahwa perkembangan perbankan syariah di Indonesia sudah semakin berkembang maju.

Salah satu bank syariah yang umum digunakan yaitu Bank Syariah Indonesia yang resmi hadir pada 19 Jumadil Akhir 1442 Hijriyah atau pada 1 Februari 2021 yang disahkan langsung oleh pemimpin negara Indonesia Joko Widodo, bertempat di Istana Negara. Lalu resmi menjadi bank islam terbesar di Negara Indonesia. BSI adalah hasil penggabungan (merger) antara PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Tbk, PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) dan PT. Bank BNI Syariah. (BSI 2023). BSI juga menjadi Bank Syariah dengan nasabah terbanyak di Indonesia, ini sesuai dengan survey populix pada Maret 2023 yang menemukan bahwa dari 1.014 responden sebanyak 51% (517) responden mengaku menggunakan jasa BSI (Databoks, 2023). Berikut hasil surveinya :

Gambar 1.1 Pengguna Bank Syariah Terbanyak di Indonesia

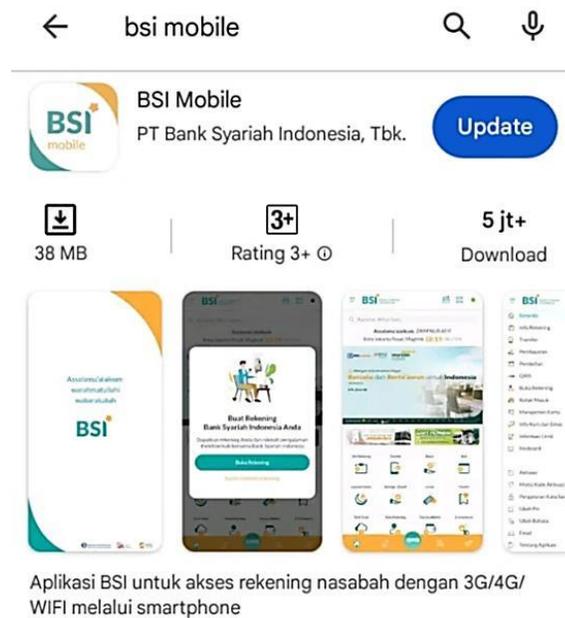


Sekarang ini teknologi informasi sudah semakin maju, yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat sehingga dapat dimanfaatkan oleh perusahaan perbankan. Misalnya dengan fasilitas *Mobile Banking* yang dapat mempermudah nasabah dalam kegiatan bertransaksi. *Mobile Banking*, pada umumnya kita ketahui dengan kata *m-banking*, adalah kegiatan perbankan yang melibatkan perangkat ponsel dengan menggunakan aplikasi perbankan mobile atau aplikasi yang disediakan oleh bawaan operator seluler (OJK, 2023). Melalui penggunaan *Mobile Banking* nasabah dapat mendapatkan manfaat seperti lebih efisien (tidak perlu membawa uang cash) dan terlindungi (dapat memakai PIN/symbol rahasia), nasabah lebih praktis dalam kegiatan non finansial serta kegiatan finansial tidak perlu mengunjungi kantor bank, tetapi hanya perlu

memanfaatkan ponsel atau perangkat/alat elektronik lainnya yang dapat terhubung ke internet. Contoh kegiatan non finansial melibatkan informasi keuangan dan informasi pergerakan dana sedangkan contoh kegiatan finansial mencakup pemindahan dana antar rekening atau bank, pelunasan tagihan listrik, pembelian barang atau pulsa, dan kegiatan lainnya.

Dari sepanjang tahun 2022 pemakai layanan aplikasi *mobile* BSI terus mengalami pertumbuhan sekitar 39% meningkat jadi sekitar 4,81 juta pelanggan. Pada tahun 2022 jumlah aktivitas keuangan online pun melonjak 28,72% dari Rp 39,84 triliun naik Rp 52,5 triliun. Periode 2023 aktivitas keuangan online diestimasi meningkat 23,1% menjadi Rp 64,1 triliun (Khoirul, 2023). Ini membuktikan bahwa ternyata banyak masyarakat Indonesia yang mengadopsi *m-banking* sebagai sarana praktis untuk mengakses layanan perbankan. Terkonfirmasi juga melalui banyaknya masyarakat yang mendownload aplikasi BSI *mobile* di Playstore bahkan sekarang sudah mencapai 5 juta lebih download, berikut hasil tangkapan layar dari playstore :

Gambar 1.2 Pengguna Aplikasi BSI Mobile di Playstore

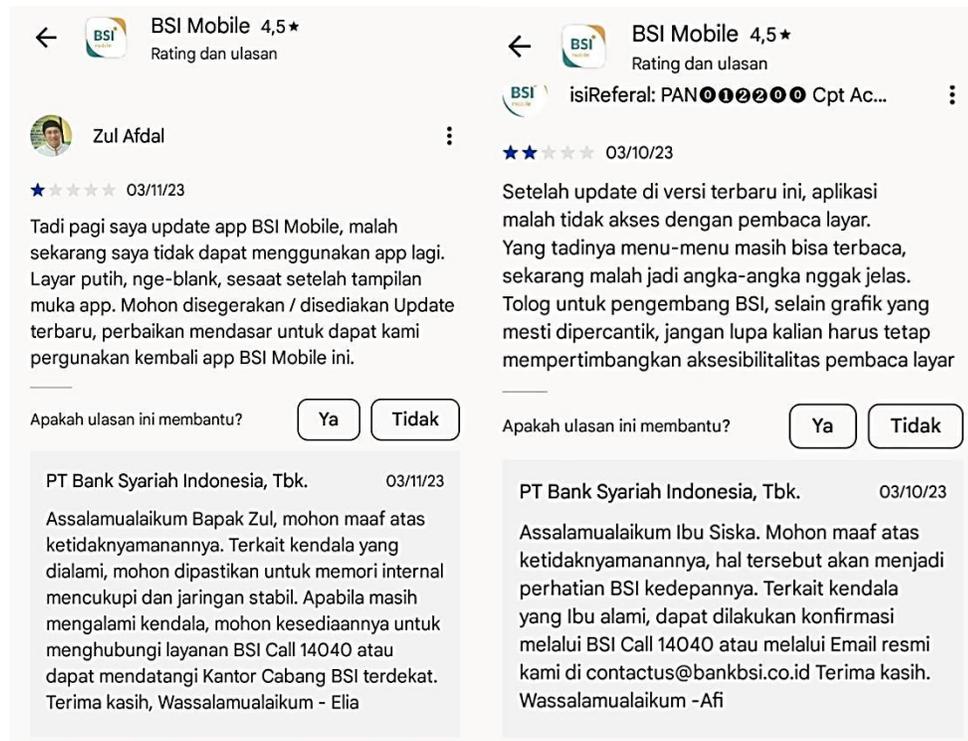


Penelitian yang berkaitan dengan kepuasan konsumen pengguna *BSI Mobile* sudah dianalisis oleh peneliti sebelumnya. Temuan penelitian oleh (Arrizki, 2023) menunjukkan bahwa dampak dan layanan terhadap kepuasan pelanggan di kalangan Mahasiswa serta mahasiswi prodi Perbankan Syariah UIN Sumatera Utara dapat disimpulkan partisipan yang telah mengalami proses menabung di BSI puas dengan pelayanan yang diberikan karena tarif adminitrasi terjangkau, bebas bunga untuk menghindari unsur dan menerapkan asas Syariah. Selain itu merasa terpuaskan dengan fasilitas yang tersedia dalam aplikasi *mobile* BSI karena mudah dalam kegiatan keuangan, mudah dijangkau sepanjang waktu dimana saja, fiturnya komprehensif, tabungan wadiah tidak ada admin, sederhana dipahami, serta kemampuan transfer dan top up EWallet lintas bank.

Penelitian selanjutnya oleh (Margiati, 2018) mengindikasikan bahwa kualitas layanan berdampak besar pada loyalitas nasabah PT. BRI unit Jetis Mojokerto. Ditempat yang mana kepuasan pelanggan berdampak besar mencerminkan ada pengaruh mediasi. Oleh karena itu terdapat hubungan yang baik, juga penting diantara kualitas pelayanan kepada pemeliharaan hubungan pelanggan yang dimoderasi kepuasan pelanggan.

Namun demikian, meski penggunaan *m-banking* kepada PT BSI mengalami kenaikan pada tahun 2022 tetapi BSI *mobile* mendapatkan banyak keluhan dari nasabah yaitu, aplikasi mengalami eror saat melakukan transaksi, tiba tiba nge-blank atau logout secara mendadak. Ini dibuktikan oleh ulasan serta rating dari aplikasi google playstore yang diperhatikan oleh peneliti mulai bulan November 2023. Bahwa didapati banyak pengguna BSI *Mobile* yang menghadapi kendala hal serupa yang ditampilkan melalui hasil screenshot pada bagian komentar aplikasi BSI *Mobile* berikut ini :

Gambar 1.3 Screenshot komentar kendala BSI Mobile



Sehingga dengan hadirnya masalah tersebut, dengan itu kepuasan nasabah menjadi aspek krusial untuk memutuskan apakah penggunaan *BSI Mobile* akan meningkatkan atau malah menurunkan loyalitas mereka terhadap aplikasi tersebut. Tentunya badan usaha yang baik dan berhasil haruslah terus memikirkan keberlanjutan usahanya. Mutu pelayanan adalah sesuatu pemaparan barang atau layanan yang memenuhi standar perusahaan. Selain itu mengupayakan penyampaian barang atau layanan itu sesuai dengan ekspektasi apa yang diinginkan pelanggan (Ramdansyah, 2018). Sehingga kualitas pelayanan ini tentunya tergantung kepada kemampuan penyedia layanan secara

berkesinambungan dapat memenuhi ekspektasi nasabah dalam kasus ini berarti untuk keperluan pengguna layanan BSI *Mobile*.

Dengan terciptanya mutu pelayanan yang disediakan oleh pemberi layanan tentunya membutuhkan keamanan bagi layanan tersebut. Menurut KBBI keamanan itu berarti keadaan bebas dari bahaya, sehingga dalam keamanan perbankan bisa juga diartikan sebagai kecakapan suatu perusahaan untuk dapat menyimpan data dan informasi nasabah dengan tujuan mencegah kecurangan dalam bisnis perbankan online. Keamanan berpengaruh terhadap variabel loyalitas pengguna (Adestyan and Rapida, 2022). Jadi bisa dikemukakan, bahwasanya keamanan suatu pelayanan aplikasi finansial berarti sesuatu aspek yang kerap jadi pertimbangan utama bagi pengguna.

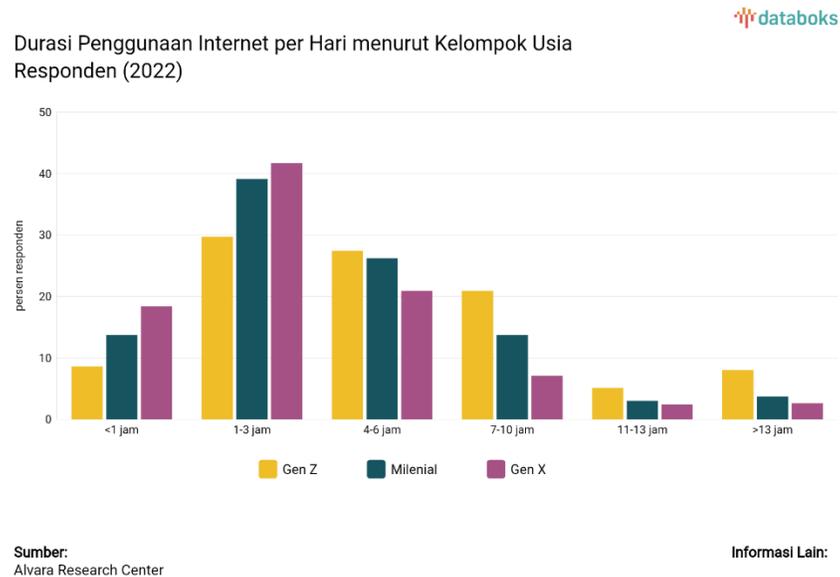
Jikalau kualitas keamanan serta pelayanan yang ada dalam aplikasi BSI *Mobile* sudah berjalan dengan baik, maka sudah semestinya pelanggan mempunyai kepercayaan untuk menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Kepercayaan nasabah akan penggunaan BSI *Mobile* akan meningkat seiring dengan berjalannya waktu, ini dapat terjadi apabila perusahaan dapat mengembangkan aplikasi dengan baik dan terhindar dari masalah yang dapat memudarkan kepercayaan nasabah. Di dalam perusahaan jasa, kualitas sangat penting dari perspektif nasabah. Nasabah bukan hanya menghargai hasil dari produk layanan, tetapi juga Cara memberikan pelayanan. Lain halnya dalam aspek keamanan pastinya patut diutamakan bagi pelanggannya, kemudian dengan

itu akan terwujud kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan aplikasi BSI *Mobile* (Hidayati, 2023).

Salah satu konsep yang tak kalah pentingnya yaitu kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan reaksi seseorang tentang suatu barang ataupun layanan yang dipakai apakah itu sesuai dengan apa yang diinginkan atau malah belum sesuai yang diinginkan (Arrizki, 2023). Pendapat lain dari (Pratiwi, 2023) bahwa, pelanggan yang mendapat kepuasan condong ingin melakukan pembelian produk secara ulang, kemudian pembelian atau penggunaan ulang yang dilakukan nasabah secara terus menerus dan tetap membuktikan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan. Ini menunjukkan bahwa konsep kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile* sangat berperan penting dalam menunjukkan seberapa besar tingkat loyalitas nasabah terhadap perusahaan.

Kualitas layanan, keamanan, kepercayaan pelanggan serta kepuasan pelanggan tidaklah bisa dipisah-pisahkan, karenanya bagus atau buruknya kualitas layanan dapat melahirkan seberapa besar tingkat loyalitas nasabah terhadap perusahaan BSI. Dalam keadaan ini tentunya membuat kepuasan pelanggan sebagai factor yang penting untuk mempengaruhi mutu pelayanan, aspek keamanan, dan keyakinan dalam membentuk loyalitas. Pelanggan sebagai adanya hubungan variable. Peneliti memilih responden yaitu Nasabah BSI *Mobile* Generasi Z karena menurut (Databoks,2022) diketahui bahwa durasi penggunaan internet perhari paling banyak yaitu gen Z, berikut datanya :

Gambar 1.4 Data durasi penggunaan internet perhari menurut kelompok usia



Bisa dilihat bahwa generasi Z menggunakan internet > 13 jam per Hari, selain itu peneliti memilih nasabah generasi Z di Yogyakarta karena menurut hasil sensus penduduk 2020 DIY, komposisi penduduk generasi Z paling banyak yaitu 23,73% (Sugeng, 2021)

Dengan dasar masalah tersebut, penulis merancang skripsi dengan judul

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Kasus Nasabah BSI Mobile Generasi Z di Yogyakarta)”

B. Rumusan Masalah

Dari konteks latar belakang masalah yang sudah dijelaskan diatas, selanjutnya berhasil dinyatakan permasalahan yang akan menjadi pokok pembahasan yaitu :

1. Apakah kualitas layanan *BSI Mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah generasi Z di Yogyakarta?
2. Apakah keamanan *BSI Mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah generasi Z di Yogyakarta?
3. Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *BSI Mobile* generasi Z di Yogyakarta?
4. Apakah kepuasan memoderasi kualitas layanan *BSI Mobile* terhadap loyalitas nasabah generasi Z di Yogyakarta?
5. Apakah kepuasan memoderasi keamanan *BSI Mobile* terhadap loyalitas nasabah generasi Z di Yogyakarta?
6. Apakah kepuasan memoderasi kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pengguna *BSI Mobile* generasi Z di Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Dengan mempertimbangkan perumusan masalah, tujuan utama penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis apakah kualitas layanan *BSI Mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah generasi Z di Yogyakarta
2. Untuk menganalisis apakah keamanan *BSI Mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah generasi Z di Yogyakarta
3. Untuk menganalisis apakah kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah pengguna *BSI Mobile* generasi Z di Yogyakarta

4. Untuk menganalisis apakah kepuasan memoderasi kualitas layanan BSI *Mobile* terhadap loyalitas nasabah generasi Z di Yogyakarta
5. Untuk menganalisis apakah kepuasan memoderasi keamanan BSI *Mobile* terhadap loyalitas nasabah generasi Z di Yogyakarta
6. Untuk menganalisis apakah kepuasan memoderasi kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile* generasi Z di Yogyakarta

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukan penelitian yaitu

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, diharapkan capaian dari penelitian mampu membantu memberi saran dan dapat menjadi pelengkap kajian teoritis yang berhubungan dengan faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah dan sebagai petunjuk keefektifan layanan BSI *Mobile*

2. Manfaat Praktis dan akademik

- a. Bagi perusahaan BSI

Bagi perusahaan yang bersangkutan yaitu Bank Syariah Indonesia, diharapkan dapat dijadikan untuk sumber data dan panduan yang dimaksudkan bisa dimanfaatkan lembaga bank syari'ah Indonesia sebagai bahan evaluasi serta saran yang mendukung untuk memberikan layanan BSI *Mobile* supaya kedepannya bisa lebih baik dan memuaskan para nasabah.

b. Bagi Pembaca.

Diharapkan mampu menjadi salah satu bahan untuk menambah sumber bacaan guna pihak yang membutuhkan ataupun bersangkutan, terutama untuk mahasiswa ataupun mahasiswi yang hendak melakukan penelitian lanjutan berkaitan dengan kualitas layanan, kemanaan dan kepercayaan nasabah dalam memanfaatkan aplikasi *BSI Mobile*.

c. Bagi penulis.

Penelitian ini dapat dijadikan untuk media memperluas wawasan serta mengembangkan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan kualitas layanan, kemanaan serta kepercayaan nasabah saat menggunakan aplikasi *BSI Mobile* yang didapat dalam bangku perkuliahan.

E. Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bagian-bagian yang terdapat dalam Bab I Pendahuluan yaitu ada Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat dari Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dasar teoritis dimanfaatkan untuk mendekati permasalahan yang akan diteliti. Dasar teoritis mencakup cara peneliti memandang keterkaitan antar variabel yang terlihat dalam konteks masalah yang akan dibahas dalam penelitian tersebut.

Kajian literatur merupakan proses pendokumentasian dan analisis terhadap temuan dari penelitian-penelitian sebelumnya di area atau pembahasan yang serupa.

Kerangka Pemikiran yaitu menjelaskan bahwa korelasi diantara variabel yang hendak diujikan dalam penelitian.

Hipotesis yaitu suatu dugaan atau penyimpulan awal yang memiliki sifat sesaat, yang kemudian diuji kebenarannya melalui data lapangan (empiris).

BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada Bab 3 menjabarkan berkaitan dengan desain penelitian, metode pengumpulan informasi (jenis dan sumber data, populasi penelitian, unit analisis, sampel penelitian, ukuran sampel), instrumen penelitian (pengertian operasional dan pengukuran data, uji validitas, uji reliabilitas), Metode analisis data (Analisis regresi sederhana), pengujian hipotesis (Uji T, Uji variabel mediasi, koefisien determinan).

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat analisis hasil, pengolahan data dari penelitian, serta membahas temuan penelitian.

BAB 5 PENUTUP

Berisikan mengenai kesimpulan dari hasil analisis penelitian yang dilakukan, dan berisi saran yang diharapkan bisa dipakai untuk bahan pertimbangan bagi pihak yang memerlukan ataupun terlibat.