

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan ekonomi Islam saat ini cukup pesat, hal ini ditandai dengan berkembangnya lembaga keuangan syariah. Sejak tahun 1992, perkembangan lembaga keuangan syariah terutama perbankan syariah, cukup luas sampai sekarang. Perbankan syariah didasarkan pada pergantian aktivitas simpanan dan pinjaman bank berbasis bunga tetap dengan prinsip pembagian risiko dan pembagian keuntungan yang dianjurkan oleh islam. (Ariff, 2011, hlm. 127).

Persaingan antar perbankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik nasabahnya juga semakin tinggi. Beragam jasa pelayanan yang diberikan oleh bank juga mengalami perkembangan. Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah dikaitkan dengan tumbuhnya kesadaran di kalangan masyarakat yang mengamalkan syariat Islam sebagai jalan hidupnya dan juga dalam aspek-aspek lainnya seperti di bidang keuangan dan perbankan. (Rahmi, 2020, hlm. 154).

Perkembangan *mobile banking* di Indonesia sedemikian cepat, tak lain karena layanan *mobile banking* mampu menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah di era modern saat ini. Pemenuhan kebutuhan nasabah akan adanya layanan perbankan yang prima dan dapat menghasilkan nasabah yang loyal dapat meningkatkan kepuasan nasabah sehingga timbulnya tuntutan efisiensi waktu dalam menyelesaikan transaksi di bank berkaitan dengan sistem antrian yang

lama, kesibukan, jarak yang ditempuh jauh dan macet diperjalanan dapat membuat nasabah enggan melakukan transaksi secara langsung ke bank. (Wahyuningsih, 2018, hlm. 299).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kualitas jasa itu sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Kepuasan nasabah adalah keadaan dimana konsumen merasa puas terhadap produk atau jasa bank karena kinerja yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan atau lebih baik dari yang diharapkan konsumen tersebut.

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. (Febriana, 2016, hlm. 146).

Nasabah harus diberikan pelayanan yang baik dan cepat yang berkaitan dengan transaksi bank karena islam menganjurkan untuk memberikan pelayanan yang baik dan melarang untuk memberikan pelayanan yang tidak baik (buruk), hal tersebut berdasarkan Firman Allah SWT di dalam Q.S. Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ  
الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا  
فِيهِ ۗ وَعَلِّمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji".

Berdasarkan ayat diatas menjelaskan bahwa Allah SWT memerintahkan kepada manusia untuk memberikan sesuatu yang baik kepada orang lain, dan Allah SWT melarang untuk memberikan sesuatu yang kurang baik(buruk) untuk diberikan kepada orang lain. Oleh karena itu penyedia jasa harus mampu memberikan kualitas layanan yang baik bagi para pengguna layanan (nasabah), apabila diabaikan maupun pelayanan yang kurang cepat, maka mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah diperusahaan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan pendapatan perbankan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah agar dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang telah dirasakan oleh nasabah.

Konsumen yang merasa puas setelah mengkonsumsi suatu produk pastinya akan menyebarkan dari mulut ke mulut (*word of mouth*) secara positif, sedangkan konsumen yang merasa tidak puas setelah mengkonsumsi suatu produk akan menyebarkan dari mulut ke mulut (*word of mouth*) secara negatif. Kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap bank.

Pemberian Pelayanan yang baik juga akan menumbuhkan citra yang baik pula pada nasabah. Jika pelanggan tidak puas terhadap kualitas atau pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka pelanggan dengan inisiatifnya sendiri akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Sebaliknya kepuasan terhadap produk tertentu dilakukan atas inisiatif perusahaan melalui reset pemasaran. (Yoeti, 2003, hlm. 53).

Terciptanya kepuasan pelanggan akan memberikan manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, menjadi dasar bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas pelanggan. Pada dasarnya, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah berdampak pada perilaku nasabah selanjutnya. Begitu juga dalam perbankan, kualitas pelayanan atau service sangat dinilai oleh nasabah. Kemampuan bank menangani keluhan atau komplain saat ini juga dinilai nasabah. Jika bank lamban menanganinya, maka nasabah cenderung akan berpindah ke bank lain. (Tjiptono, 2014, hlm. 24).

Bank Kalsel Syariah terus berupaya memberikan pelayanan terbaik dan menguntungkan, untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi keuangan untuk bisnis maupun keperluan pribadi. Salah satu kemudahan tersebut antara lain melalui, Giro iB Al-Amanah yang merupakan salah satu produk Bank Kalsel Syariah yang dikhususkan untuk memfasilitasi keperluan transaksi bisnis, baik untuk perorangan maupun non perorangan yang dikelola berdasarkan prinsip Syariah.

Bank Kalsel Syariah menyediakan dua pilihan akad yang disediakan yaitu Akad Wadiah dan Akad Mudharabah, nasabah dibebaskan untuk memilih akad

yang sesuai dengan kebutuhan. Pada program tersebut, nasabah dapat bertransaksi setiap saat dengan menggunakan fasilitas e-banking (mobile banking atau cash management System). Melalui program tersebut, nasabah banyak mendapatkan keuntungan antara lain, aman dan dijamin oleh Lemaga Penjamin Simpanan, setoran awal ringan, mendapatkan bagi hasil yang kompetitif (Akad Mudharabah). Menurut Mahesazzumar (2022, hlm.5) prinsip mudharabah adalah pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada nasabah sejumlah modal kerja untuk melakukan kegiatan usaha.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi nasabah menggunakan *mobile banking* yaitu, persepsi manfaat dalam menggunakan *mobile banking*, persepsi kemudahan dalam menggunakan *mobile banking*, persepsi keamanan dalam menggunakan *mobile banking*, persepsi resiko dalam menggunakan *mobile banking*, persepsi kemampuan akses dalam menggunakan *mobile banking*, persepsi kecepatan transaksi dalam menggunakan *mobile banking*, persepsi kepercayaan dalam menggunakan *mobile banking*.

*Mobile banking* adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi financial secara real time. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan *mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telepon seluler (ponsel). Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat mendukung kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah.

Jika dilihat dari aktifitas financial yang dilakukan, layanan *mobile banking* lebih banyak digunakan untuk mencari informasi. Bahkan, jumlah aktivitas pencarian informasi bisa tiga kali lipat dibandingkan dengan kegiatan transaksi. Hal ini dikarenakan karakter masyarakat Indonesia yang masih belum percaya akan transaksi menggunakan *mobile banking* sehingga kepercayaan nasabah terhadap resiko keamanan dalam menggunakan *mobile banking* sangat diperlukan. (Apriyani, 2020, hlm. 119).

Berdasarkan penjelasan di atas ada tiga faktor yang menurut peneliti wajib untuk diteliti, yang pertama adalah faktor kemudahan, hal ini dikarenakan bahwa pada faktor inilah tingkat persaingan yang terjadi antar bank cukup tinggi. Kemudahan disebut juga sebagai acuan sejauh mana pelanggan mengakui *mobile banking* itu mudah dimengerti dan digunakan. Selain itu menurut Jogiyanto menyatakan bahwa kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari kejahatan. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan adalah suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan.

Faktor yang kedua adalah keamanan dalam penggunaan *mobile banking*. Alasan peneliti mengambil faktor keamanan dikarenakan dengan semakin berkembangnya teknologi yang digunakan oleh perbankan, maka akan semakin banyak juga cara-cara yang bisa dilakukan oleh para pelaku kejahatan untuk bisa masuk pada sistem *mobile banking* itu sendiri.

Faktor yang ketiga adalah faktor kepercayaan, dengan maraknya kasus pembobolan *internet banking*, maka peneliti tertarik untuk meneliti apakah

kepercayaan dalam penggunaan *mobile banking* bisa mempengaruhi minat pemakaian. Menurut Tjini Kepercayaan dalam konteks ini didefinisikan sebagai keadaan psikologis yang mengarah pada kepercayaan dalam melakukan transaksi perbankan melalui internet, menjaga kepentingan transaksi nasabah, serta dapat memberi manfaat dalam penggunaannya.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* di KCP Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Sungai Pandan)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dibuatlah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan, keamanan, dan kepercayaan dari *mobile banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*?
2. Apakah kemudahan, keamanan dan kepercayaan dari *mobile banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui apakah kemudahan, keamanan, dan kepercayaan dari *mobile banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*.
2. Untuk mengetahui apakah kemudahan, keamanan dan kepercayaan dari *mobile banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis
  - a. Dapat digunakan sebagai bahan informasi dan dijadikan bahan masukan pada perbankan untuk meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan fasilitas Mobile Banking.
  - b. Dapat memberikan manfaat berupa tambahan kepustakaan/referensi mengenai masalah seputar layanan perbankan syariah, serta sebagai referensi bagi rekan mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.
2. Secara Praktis
  - a. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan di bidang ekonomi dan lembaga keuangan syariah khususnya perbankan syariah
  - b. Dapat memberikan wawasan, dan pemahaman tentang pengambilan keputusan dalam memilih atau menggunakan layanan perbankan syariah khususnya mobile banking, sehingga nasabah memiliki



gambaran tentang bagaimana kondisi layanan mobile banking yang dapat memberikan keuntungan bagi mereka.

#### **E. Definisi Operasional**

Setiap permasalahan hakikatnya sangat kompleks, sehingga perlu untuk membatasi permasalahan dalam fokus penelitian ini agar mendapatkan gambaran yang jelas dan menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan judul serta permasalahan yang akan diteliti. Batasan permasalahan dan maksud dari judul **“Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* di KCP Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Sungai Pandan)”** adalah:

1. Pengaruh

Pengaruh yang penulis maksud adalah sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah ke bentuk yang kita inginkan. Artinya apakah kemudahan, keamanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* baik berpengaruh secara parsial ataupun secara simultan.

2. Kemudahan

Kemudahan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan sesuatu teknologi akan bebas dari usaha (Ramayani dkk., 2020, hlm. 5). Adapun kemudahan yang penulis maksud adalah suatu ukuran dimana pengguna percaya bahwa menggunakan aplikasi *mobile banking* bebas dari kesulitan artinya *mobile banking* membawa suatu kemudahan bagi pengguna.

### 3. Keamanan

Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang di dapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang (Ramayani dkk., 2020, hlm. 4). Adapun keamanan yang penulis maksud adalah keamanan pada layanan *mobile banking* dalam melindungi data-data serta sistem yang ada.

### 4. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan penyedia jasa, karena perusahaan menjanjikan produk yang tidak perlu dilihat (Ramayani dkk., 2020, hlm. 4). Adapun kepercayaan yang penulis maksud adalah dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa pihak yang dipercayai tersebut akan melakukan tindakan sesuai yang diharapkan.

### 5. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut akan sebuah produk dengan hasil nyata yang diperoleh si pengguna dari produk tersebut (Machmud, 2018, hlm. 32). Adapun kepuasan yang penulis maksud adalah suatu tingkat perasaan seorang pengguna *mobile banking* dari hasil yang diperoleh si pengguna dari layanan *mobile banking* tersebut.

## 6. *Mobile Banking*

*Mobile Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone (Tampubolon dkk., 2015, hlm. 13).

## 7. Masyarakat

Masyarakat yang penulis maksud adalah nasabah di Bank Kalsel Syariah Amuntai yang bertempat tinggal di kecamatan sungai pandan dan yang mempunyai *mobile banking*.

## F. Kajian Pustaka

Adapun penelitian terdahulu yang peneliti rasa sangat relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Nurul Hidayat (2018), dengan penelitian yang berjudul “*Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Sikap Penggunaan Layanan Mobile Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung)*”. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *sampling insidental* dengan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan layanan *mobile banking* dan hasil penelitian ini membuktikan nasabah percaya bahwa layanan *mobile banking* dapat membantu dan dapat diandalkan.

2. Nining Wahyuningsih (2018), dengan penelitian yang berjudul “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat*”. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Adapun cara pengambilan sampelnya dengan teknik *purposive sampling*. Hasil dari penelitian menunjukkan efisiensi, kepercayaan dan kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Amatun Nur Makmuriyah (2020), dengan penelitian yang berjudul “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking*”. Jenis penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kuantitatif dengan metode pengambilan sampelnya memakai teknik *sampling purposive*. Hasil dari penelitian menunjukkan kemudahan, risiko, dan fitur layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

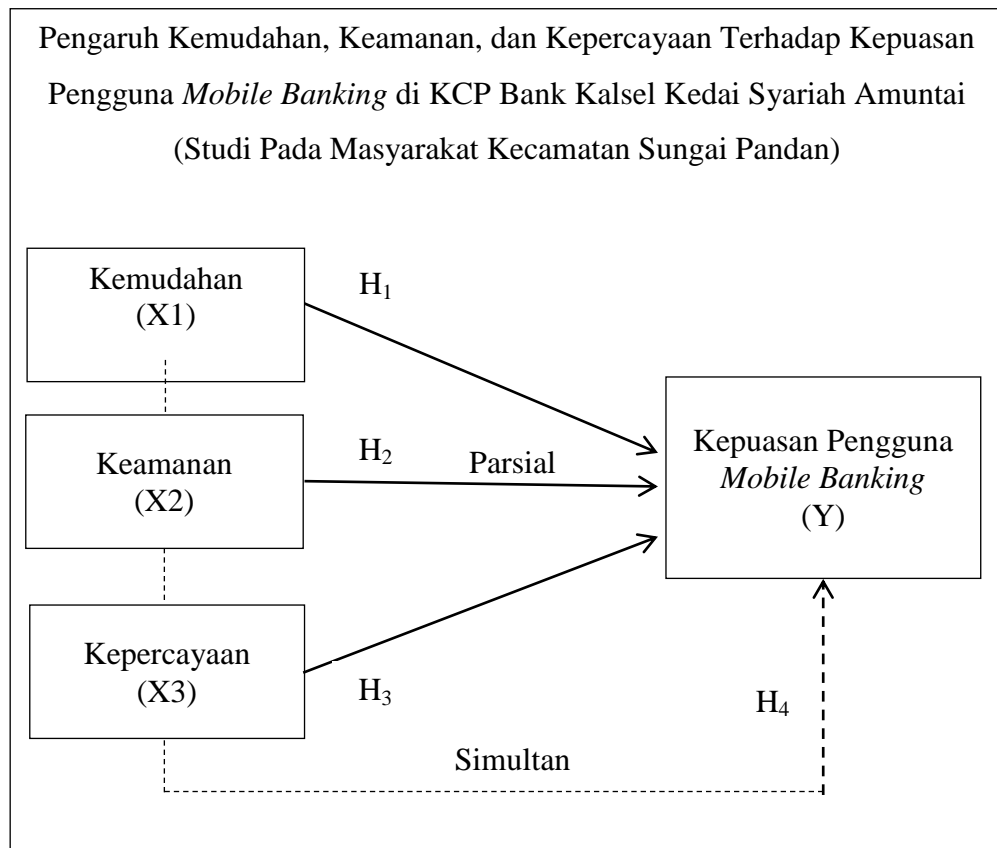
Dari data penelitian terdahulu tersebut dapat dilihat persamaan dan perbedaannya, yaitu:

1. Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan diteliti adalah sama-sama membahas atau meneliti tentang pengaruh dari penggunaan layanan yang ada pada bank syariah.
2. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan diteliti adalah variabel dalam penelitian.

## G. Kerangka Pemikiran

Kerangka penelitian yang dapat dibuat sebagai berikut:

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Penelitian**



Sumber: (Apriyani, 2020).

## H. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka diatas, maka hipotesis yang diduga pada penelitian ini adalah: **di KCP Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai**

Ha : Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* di KCP Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

H0 : Kemudahan, keamanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* di KCP Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

## **I. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan berisi uraian singkat tentang isi bab demi bab yang akan ditulis pada penelitian ini dengan susunan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, kerangka pemikiran, kajian pustaka, hipotesis penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka. Pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian, yakni kepuasan pengguna, *mobile banking*, faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* yang terdiri dari kemudahan, keamanan dan kepercayaan, dan hubungan antar variabel.

BAB III Metode Penelitian, pada bab ini memuat secara rinci metode penelitian yang digunakan peneliti yaitu jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, variabel penelitian, instrument penelitian, dan analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan. Berisi hasil yang diperoleh dalam penelitian beserta pembahasan yang berhubungan dengan judul.

BAB V Penutup. Berisi simpulan dan saran, simpulan menyajikan secara ringkas hasil penelitian yang berhubungan dengan masalah penelitian sedangkan saran dirumuskan berdasarkan hasil penelitian.