

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam menjalani kehidupan manusia tidak lepas dari kegiatan transaksi. Transaksi tersebut memerlukan alat bayar berupa uang dimana kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi.

Namun kenyataan yang ada saat ini berbeda dengan dahulu. Dengan kecanggihan teknologi yang ada saat ini, semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan menggunakan media elektronik tanpa melibatkan kontak fisik secara langsung. Dalam dunia perbankan saat ini telah diramaikan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara mobile, hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat.

Perkembangan Indonesia sekarang ini begitu cepat apa lagi tentang digitalisasi, karena sekarang melakukan apapun menggunakan smartphone yang dianggap lebih mudah. Bagi para anak muda kecepatan digitalisasi sekarang sangat membantu dalam mengakses sesuatu hanya lewat smartphone saja.

Bahkan digitalisasi juga merambat ke perbankan yaitu dengan adanya *mobile banking* dan internet banking. Di Indonesia *mobile banking* dan

internet banking kurang lebih 22 tahun yang lalu, namun untuk penggunaanya hanya dari beberapa kalangan saja. Namun kini *mobile banking* dan internet banking sudah mulai familiar dikalangan masyarakat, apalagi dengan adanya pandemi covid-19 yang mengakibatkan orang-orang hanya bertransaksi dirumah, maka menggunakan *mobile banking* menjadi salah satu solusinya.

Bank Syariah diciptakan sebagai reaksi atas tekanan dari berbagai pihak yang menginginkan layanan transaksi keuangan dilakukan sesuai dengan standar moral dan aturan syariah inslam, khususnya yang berkaitan dengan riba, kegiatan maisir (spekulasi), dan gharar (tidak jelas). Bank syariah adalah lembaga keuangan yang tidak menggunakan sistem bunga untuk peredaran uang.

Peluncuran *mobile banking*, merupakan salah satu taktik perbankan untuk menarik perhatian nasabah atau pengguna jasa (*m-banking*). Bank syariah baru –baru ini memperkenalkan layanan mobile banking sebagai inovasi baru. Layanan mobile banking merupakan pengembangan dari dua jenis inovasi bank syaraih sebelumnya, yaitu SMS banking dan online banking. Nasabah kini dapat melakukan transfer finansial menggunakan perangkat mobile berkata layanan *m-banking*.

Industri perbankan menyediakan fasilitas m-banking guna mencapai kepuasan nasabah. Dengan adanya berbagai kemudahan pada layanan m-banking diharapkan nasabah akan memperoleh kepuasan dalam menggunakan berbagai macam produk dan jasa yang diberikan pihak bank. Menurut kotler dan Keller, kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa

seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Setelah menggunakan produk, nasabah akan merasakan kepuasan atau kekecewaan. Kepuasan akan mendorong nasabah untuk menggunakan ulang produk. Sebaliknya jika kecewa nasabah tidak akan menggunakan produknya yang sama lagi di kemudian hari.

Kualitas layanan adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa atau tidak puas.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju menimbulkan kejahatan yang semakin berkembang juga, khususnya kejahatan pada dunia *internet* yang sering disebut dengan *cybercrime*. Hal ini menimbulkan rasa ragu pada nasabah yang menggunakan layanan mobile banking, dengan demikian demi tercapai keamanan yang diharapkan nasabah maka bank terus memantau secara intensif transaksi yang terjadi. Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang terdapat pada transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiannya data pribadinya terjamin saat menggunakan transaksi mobile banking (Savitri, 2022).

Salah satu bank yang menerapkan layanan mobile banking untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi keuangan adalah Bank Syariah

Indonesia (BSI). Mobile banking yang diproyeksikan Bank BSI sebagai layanan prima yang ditawarkan kepada para nasabah diharapkan dapat melayani secara maksimal dan aman dalam transaksinya. Namun tidak semua nasabah merasa puas dengan layanan produk mobile banking ada persepsi yang berekspektasi atas produk mobile banking ini diharapkan fakta yang terjadi sesuai dengan ekspektasi karena kemudahan yang ditawarkan mobile banking pada nasabah (Savitri, 2022).

Saat ini hampir semua nasabah sudah menggunakan Smartphone dimana smartphone ini dapat digunakan untuk transaksi perbankan. Sejalan dengan perkembangan teknologi tersebut maka hampir semua perbankan memanfaatkan dengan membuat aplikasi internet banking. Dimana dengan internet banking tersebut, manfaat bagi nasabah maupun bank sangat dirasakan (Nawangarsi and Widiastuti, 2018).

Bank BSI KCP Amuntai merupakan salah satu bank yang menyediakan layanan *m-banking*. Layanan *m-banking* yang ditawarkan mempunyai berbagai fitur yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Fitur yang dapat diakses seperti cek saldo, mutasi, transfer antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dll.

Namun setelah peneliti melakukan observasi awal ternyata masih banyak nasabah yang kurang paham tentang penggunaan *m-banking*. Pernyataan salah satu nasabah Bank BSI KCP Amuntai, Muhammad Amin nasabah menurut pernyataanya, kurang memahami tentang penggunaan *m-*

banking, dalam pengaktifan *m-banking* tidak diberitahu tentang fitur-fitur serta manfaatnya yang ada di *M-banking*.

Pernyataan lain menurut Jubaidah nasabah Bank BSI KCP Amuntai, bahwa kurang puas dalam kualitas layanan *m-banking*, karena sering saat melakukan transaksi terdapat gangguan. Pernyataan lainnya menurut Normaleha nasabah Bank BSI KCP Amuntai tidak begitu penting dalam menggunakan layanan *m-banking* karena tidak begitu paham menggunakan teknologi yang ada di *m-banking* dan menurutnya hanya melakukan penarikan uang saja dalam transaksinya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, menggunakan layanan *m-banking* tidak semulus dengan yang diharapkan. Masih banyak nasabah yang tidak paham tentang teknologi atau layanan *m-banking*, Sehingga membuat penulis untuk melakukan penelitian mengenai pemahaman dan kualitas layanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah karena sangat penting untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan *m-banking*. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai **“PENGARUH PEMAHAMAN DAN KUALITAS LAYANAN M-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP AMUNTAI”**

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah pemahaman dan kualitas pelayanan m-banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial?
2. Apakah pemahaman dan kualitas pelayanan m-banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara simultan?

C. Tujuan penulisan

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah pemahaman dan kualitas pelayanan m-banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial?
2. Untuk mengetahui Apakah pemahaman dan kualitas pelayanan m-banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara simultan?

D. Kegunaan Penelitian

Secara ringkas manfaat dan kegunaan penelitian adalah

1. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini bisa menjadi bahan acuan atau referensi bagi mahasiswa ataupun penulis lainnya yang ingin mengetahui tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan *m-banking*.
2. Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan bagi Bank BSI KCP Amuntai dalam meningkatkan pemahaman dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

E. Definisi Operasional

Bank Syariah Indonesia yang ada di wilayah kabupaten Hulu Sungai Utara satu-satunya yaitu PT. Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai yang sebelumnya adalah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai beralamat Jl.

Abdul Azis No.120, Antasari, Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara yang sekarang merger atau berganti nama dengan Bank syariah Indonesia.

Penelitian dilakukan pada nasabah Bank BSI KCP Amuntai yang menggunakan layanan *m-banking* di Kota Amuntai.

Berdasarkan judul yang diangkat kata terdapat beberapa kata yang perlu didefinisikan :

a. Pemahaman dan Kepuasan nasabah

1. Pemahaman adalah proses, perbuatan, cara memahami atau memahamkan (KBBI). Suharsimi (2009:118). Menyatakan bahwa pemahaman (*comprehension*) adalah bagaimana seseorang mempertahankan, membedakan, menduga (estimasi), memberikan contoh, menyimpulkan, menggeneralisasikan, memperluas, menerangkan, menuliskan kembali, dan memperkirakan. Pemahaman (*comprehension*) mengacu pada proses interpretasi yang melalui konsumen memahami atau merasakan perilaku mereka dan aspek yang relevan dengan lingkungan mereka. Menurut Bloom dan Anderson, et.al (2001), pemahaman dapat di defenisikan sebagai kemampuan untuk menyerap/menangkap makna dan arti dari suatu objek yang diberikan. Kemampuan tersebut dapat dinyatakan dengan menerjemahkan suatu objek (menjelaskan dengan susunan kalimat sendiri dan meringkas), meramalkan akibat dari suatu kejadian, membuat pikiran tentang kecenderungan yang terlihat dalam susunan tertentu (seperti grafik, gambar dan lain-lain), serta menguraikan isi

pokok dari suatu objek. Pemahaman dalam penelitian ini yaitu terhadap penggunaan M-Banking dan bagaimana Pengaruh Pemahaman terhadap layanannya (Husna, 2021).

2. Kepuasan nasabah

Kotler dan Armstrong dalam Bangun Kuntoro Harjo dan Asri Laksmi Riani, (2003) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dengan harapannya. Menurut Engel dalam Fandy Tjiptono, (2000) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedang ketidakpuasan timbul bila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan (Sriwidodo, 2010). Dalam penelitian ini yang dimaksud oleh peneliti adalah analisis mengetahui Pengaruh tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *m-banking*.

b. Kualitas Layanan

Kualitas diartikan sebagai keseluruhan dari keistimewaan suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang telah diterapkan. Pelayanan secara umum merupakan serangkaian kegiatan yang diperuntukkan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui terpenuhinya keinginan dan kebutuhan pelanggan melalui pelayanan yang disediakan.

Kualitas layanan merupakan konstruksi abstrak yang sulit dipahami karena keunikan fitur dalam layanannya, yakni tidak berwujud, beragam dan tidak bias dipisahkan dari produksi dan konsumsi. Menurut Tjiptono mendefinisikan kualitas layanan mobile m-banking sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan mobile banking dapat dinilai dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diterima dengan layanan yang ada dalam ekspektasi mereka.

Mobile banking adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. Sejalan dengan pendapat tersebut OJK juga mengatakan mobile banking yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui telepon pintar (Ahla, 2022).

c. Mobile banking

Menurut Bank Indonesia (BI), Mobile Banking adalah transaksi keuangan yang dilakukan menggunakan perangkat mobile dimana pada umumnya berupa ponsel atau smartphone yang sumber dananya berasal dari tabungan para nasabah di bank (Syifa, 2019) . Artinya Mobile banking adalah fasilitas layanan dari perbankan untuk kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi financial secara real time. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah melalui ponsel yang memiliki sinyal internet.

F. Penelitian Terdahulu

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

1. Sari, 2023 Judul : “Pengaruh Produk Dan Pemahaman Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking Dengan Keputusan Menabung Sebagai Variabel Moderating Studi Pada BSI KCP Magetan Haryono 2”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Produk berpengaruh signifikan terhadap *mobile banking*, dengan nilai Uji T signifikan yaitu $6,718 > 1,661$. Pemahaman nasabah berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* dengan nilai Uji T yaitu $4,571 < 1,661$. Produk dan pemahaman nasabah berpengaruh secara simultan terhadap *mobile banking* dengan nilai Uji F signifikan yaitu $0,000 < 0,05$. Produk dan pemahaman nasabah berpengaruh secara simultan signifikan terhadap keputusan menabung dengan nilai Uji F signifikan yaitu $0,000 < 0,05$. Kemudian variabel keputusan menabung sebagai variabel moderasi memperkuat pengaruh hubungan antara produk terhadap penggunaan *mobile banking* dibuktikan dengan meningkatnya nilai R Square dari 31,5% menjadi 37,1%. Variabel keputusan menabung sebagai variabel moderasi memperkuat pengaruh hubungan antara pemahaman nasabah

terhadap penggunaan *mobile banking* dibuktikan dengan meningkatnya nilai R Square dari 17,6% menjadi 29,4%. Variabel keputusan manabung sebagai variabel moderasi memperkuat pengaruh produk dan pemahaman nasabah terhadap penggunaan *mobile banking* dari 33,6% menjadi 38,1%. Adapun perbedaan dengan penelitian penulis adalah penelitian ini lebih meneliti pengaruh produk dan pemahaman terhadap penggunaan *mobile banking* dengan keputusan menabung pada bank syariah Indonesia sedangkan penelitian penulis adalah lebih mengarah ke pengaruh pemahaman dan kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Adapun persamaannya dengan penulis yaitu sebesar apa pengaruh variabel pemahaman terhadap penggunaan layanan *mobile banking*.

2. Ahla, 2022. Judul: "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif. Data survey pada penelitian ini didapatkan dari 96 responden dengan menggunakan metode purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Depok. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang memperoleh nilai sig untuk variabel kualitas layanan *mobile banking* sebesar $0,0000 < 0,05$ dan nilai f hitung lebih besar dari nilai f tabel ($13.807 > 1.985$). Besarnya pengaruh variabel kualitas layanan *mobile*

banking terhadap kepuasan nasabah adalah 67%. Adapun perbedaan dengan penelitian penulis adalah penelitian ini lebih mengarah ke pengaruh kualitas layanan mobile banking yang meliputi kenyamanan, keamanan, kemudahan, desain dan system aplikasi secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia sedangkan penelitian penulis adalah lebih mengarah ke keamanan system m-banking, kemudahana penggunaan layanan, kredibilitas atau kepercayaan system m-banking, dan kecepatan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia. Adapun persamaannya dengan penulis yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

3. Savitri, 2022. Judul: “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ratulangi (Studi pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo). Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan menggunakan kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah bank BSI KCP Ratulangi yang berjumlah 2.215 nasabah dan sampel yang digunakan adalah 95 nasabah.. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan mobile banking (X) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan (Y). Adapun perbedaan dengan penelitian penulis adalah penelitian Yuvita Savitri tidak membahas variabel tentang pemahaman dan analisis yang diguanakn Regresi Linear sederhana. Adapun

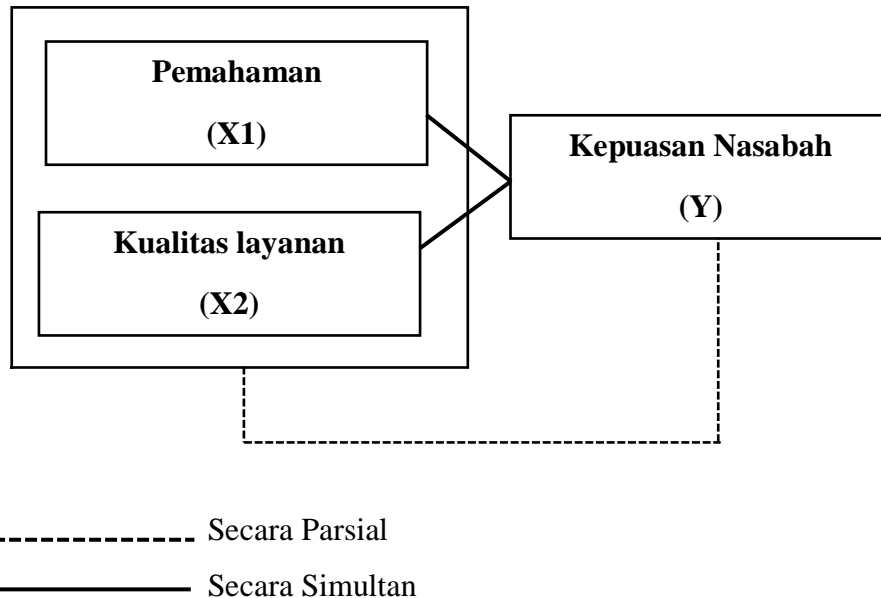
persamaan dengan penulis yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

G. Kerangka Berpikir

Menurut (Sugiyono, 2017) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Dina, n.d.). Berdasarkan kajian teori diatas, peneliti mengenai pengaruh Pemahaman dan kualitas layanan m-banking terhadap Kepuasan Nasabah (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai). Kerangka pikir disajikan untuk menggambarkan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Dimana pemahaman sebagai (X1) dan kualitas layanan (X2) serta variabel (Y) merupakan kepuasan nasabah.

Kerangka pikir disusun dengan berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan atau terkait. Maka penelitian ini membuat kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar I.I
Kerangka pikir



H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan penelitian dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis merupakan perkiraan yang bersifat sementara yang mungkin benar dan mungkin juga salah, sehingga dapat disimpulkan bahwa sifatnya hanya sementara, sedangkan penolakan suatu hipotesis tergantung dari hasil akhir penelitian terhadap factor-faktor yang akan dikumpulkan dan diambil suatu kesimpulan. Oleh sebab itu maka peneliti merumuskan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini baik secara parsial maupun secara simultan hipotesis tersebut adalah sebagai berikut :

1. Secara Parsial

a. H1 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara pemahaman dan kualitas pelayanan m-banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

b. H2 = Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara pemahaman dan kualitas pelayanan m-banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Secara Simultan

a. H1 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara pemahaman dan kualitas pelayanan m-banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

b. H2 = Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara pemahaman dan kualitas pelayanan m-banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi uraian singkat tentang isi bab demi bab yang akan ditulis dalam penelitian ini.

Bab I adalah pendahuluan. Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori. Pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian, yaitu teori tentang pemahaman, kualitas layanan, *m-banking*, dan kepuasan nasabah.

Bab III adalah metode penelitian. Pada bab ini disajikan informasi secara deskriptif tentang bagaimana penelitian dilaksanakan, variabel penelitian dan metode penelitian.

Bab IV merupakan penyajian data analisis. Pada bab ini disajikan hasil penelitian dan analisis data yang akan dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai. Analisis data dan hasil analisis serta pembahasan yang disesuaikan dengan metode penelitian pada bab tiga, tujuannya agar memberikan perbandingan hasil dengan membuktikan dari hipotesis serta jawaban-jawaban dari pernyataan yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah.

Bab V merupakan penutup. Dalam bab ini mengungkapkan kesimpulan dan saran atas dasar penelitian.