

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberadaan teknologi saat ini berkembang di berbagai bidang termasuk bidang ekonomi. Penggunaannya saat ini tidak hanya bertujuan memudahkan pekerjaan, tetapi sudah menjadi kebutuhan manusia dalam kehidupan sehari-harinya karena berkat teknologi segala bentuk aktivitas bisa dilakukan dengan cepat dan tanpa batas. Perkembangan teknologi di Indonesia dibuktikan dengan bertambahnya jumlah pengguna teknologi, khususnya smartphone. Data diperoleh dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) pada tahun 2021 pengguna aktif smartphone mencapai 167 juta jiwa yaitu sebesar 89% dari total penduduk Indonesia.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dimanfaatkan juga oleh industri perbankan. Salah satunya dengan meluncurkan produk *mobile banking*, *mobile banking* adalah salah satu serangkaian kemajuan teknologi, meskipun ATM, telepon dan *internet banking* menawarkan pengiriman yang efektif, tetapi sebagai produk perbankan yang baru *mobile banking* memiliki efek yang signifikan di pasar (Safeena et al., 2012, hlm. 447). *m-banking* sendiri tidak hanya terdapat di bank konvensional tetapi juga terdapat pada bank syariah. Hal ini menunjukkan efektivitas perbankan syariah semakin berkembang khususnya di bidang digitalisasi.

Tidak ada cara lain selain bank syariah harus mengikuti perkembangan teknologi yang dirasa sangat cepat, sebab peran teknologi finance terhadap perbankan syariah yaitu untuk mengembangkan ekonomi keuangan syariah, membantu nasabah agar lebih mudah, memperluas jangkauan, dan memungkinkan untuk mengembangkan pasar (Wibowo dan Krisnandi) dalam (Ginantara et al., 2020, hlm. 85). Layanan *mobile banking* sendiri bentuk produk inovasi dari bank syariah yang digunakan dengan perangkat HP. Layanan *mobile banking* syariah memudahkan pelanggan dalam bertransaksi (Yusmad, 2018, hlm. 77).

Perkembangan dan pertumbuhan perbankan di Indonesia semakin maju dan berkembang. Transaksi di perbankan syariah tidak boleh mengandung unsur riba, sebagaimana firman Allah swt menjelaskan larangan riba dalam Al-Qur'an surat Ali Imran/3:130 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.

Zaman dengan serba kemajuan teknologi, ponsel berkaitan erat dengan kehidupan orang-orang dan perangkat tersebut dilengkapi dengan akses internet sehingga kegiatan yang berkaitan dengan perbankan dengan mudah dapat diakses oleh masyarakat melalui layanan *mobile banking* yang membolehkan nasabah bisa melakukan transfer antar rekening dan mendapatkan informasi terkait ketersediaan fitur (Laukkanen, 2007, hlm. 789).

Sebagai salah satu lembaga dalam industri ekonomi syariah dan menggunakan layanan informasi Bank syariah sadar akan pentingnya terlibat

dalam teknologi yang semakin canggih akan mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Apalagi pasca merger bank-bank umum syariah menjadi Bank Syariah Indonesia, hal tersebut membuat BSI mampu berusaha dalam penyediaan fasilitas layanan dengan maksimal menggunakan BSI mobile.

Gambar 1.1

Pengguna Internet di Indonesia



Sumber: *WeAreSocial*, data hotsuite (2021)

Data dari *WeAreSocial*, data hotsuite di Indonesia pada awal tahun 2021, pengguna internet mencapai 202,6 juta jiwa, ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan sebesar 15,5% atau 27 juta orang dibandingkan tahun sebelumnya. Jumlah penduduk Indonesia saat ini mencapai 274,9 juta, yang berarti tingkat penetrasi internet pada awal 2021 di Indonesia mencapai 73,7%.

Porsi transaksi BSI Mobile terus meningkat, hingga Juli 2021 transaksi BSI Mobile memberikan kontribusi terbesar yaitu 46% dari jumlah transaksi

electronic channel. Kemudian Agustus 2021 jumlah pengguna BSI Mobile mencapai lebih dari 2,7 juta user terdapat peningkatan sebesar 79,4% sejak awal 2021 secara YoY dengan pertumbuhan user aktif mencapai lebih dari 1,1 juta nasabah atau meningkat sebanyak 92,5% secara YoY (cnbc.com, 2021). Sedangkan jumlah rekening nasabah mencapai 15,5 juta nasabah (Kontan.co.id, 2021). Dari data tersebut menunjukkan hanya sebesar 17,41% nasabah BSI yang menggunakan *mobile banking* BSI.

Kualitas layanan hal yang terpenting dalam sebuah perusahaan atau lembaga, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Bukti empiris menunjukkan bahwa organisasi yang mampu meningkatkan penjualan, keuntungan, dan biaya efisiensi adalah organisasi yang kegiatannya fokus pada kepuasan pelanggan melalui layanan yang berkualitas (Kassim dan Asiah, 2010, hlm. 352). Menurut Poon (2008, hlm. 61) selain kualitas layanan, fitur produk juga menjadi faktor yang sangat penting dalam memberikan kepuasan pada nasabah. Adapun menurut Rotchanakitumnuai and Speece (2003, hlm. 313), fitur kualitas layanan dalam industri e-banking menjadi penting karena penyampaian layanan melalui interaksi manusia dan teknologi, menawarkan layanan berkualitas tinggi untuk memenuhi kebutuhan nasabah merupakan keunggulan yang kompetitif dari produk bank berbasis digital (Imaniar, 2022, hlm. 21).

Kepuasan nasabah akan dipengaruhi oleh *mobile banking* sebagai penyediaan fasilitas layanan. Semakin beragam fasilitas layanan yang diberikan dan manfaat yang semakin sesuai dengan kebutuhan nasabah, maka nasabah dan

industri perbankan akan terpuaskan. Nasabah yang memiliki kesibukan yang cukup besar akan sangat merasa terbantu dengan fasilitas layanan *mobile banking*. Pengguna dapat mengakses layanan keuangan dan nonkeuangan seperti pembelian pulsa, transfer uang, pembayaran tagihan, perubahan PIN, informasi saldo dan transaksi lainnya. Dari banyaknya keuntungan yang dirasakan dari fasilitas layanan *mobile banking* namun layanan tersebut juga tidak terlepas dari risiko yang merugikan nasabah.

Risiko atau permasalahan yang sering dialami oleh nasabah pengguna *mobile banking (m-banking)* ialah dalam hal pemahaman program yaitu mulai dari kesulitan saat log-in ke aplikasi *m-banking* BSI. Kemudian masalah karena kesalahan aplikasi seperti pada saat sedang proses top up tiba-tiba aplikasi error dan saldo tidak masuk, namun ketika dicek saldo di m-banking BSI sudah terpotong (Play Store BSI Mobile, 2022).

Masalah lainnya yaitu aplikasi terkadang tidak bisa digunakan walaupun sudah diinstal ulang (Play Store BSI Mobile, 2022). Hal ini sejalan dengan penelitian Muladi di mana nasabah Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan fasilitas *mobile banking* secara maksimal dan lebih memilih mengantri di bank untuk melakukan transaksi.

Aplikasi BSI mobile telah diunduh sebanyak satu juta lebih pengguna di play store dengan rating sebesar 3.6 dan 76.822 ulasan. Dari ulasan tersebut terdapat beberapa yang memberikan rating bintang dua maupun satu selain itu banyak komentar yang dikeluhkan oleh nasabah terkait pengaduan sistem.

Nasabah mengeluhkan ketidakpuasannya mengenai kemudahan dari *mobile banking* BSI yang tidak mereka dapatkan, dimana layanan yang ada dalam aplikasi sulit untuk diakses sehingga banyak nasabah yang mengalami kegagalan transaksi (Play Store BSI Mobile,2022). Dari beberapa permasalahan yang dialami oleh nasabah terdapat komentar bahwa nasabah tidak akan menggunakan layanan *mobile banking* BSI lagi karena menurutnya aplikasi *m-banking* BSI lebih rumit dari pada aplikasi *m-banking* yang lain (@bsihelp).

Terdapat beberapa penelitian yang telah membahas kepuasan nasabah terhadap *m-banking*. Sangat penting untuk memahami kebutuhan pelanggan dan menemukan keinginan pelanggan untuk produk atau layanan yang melebihi harapan pelanggan (Hamidi dan Safareyeh, 2019, hlm. 170). Pelanggan akan puas dengan pelayanan yang diberikan apabila mereka merasa bahwa pelayanan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Popularitas *mobile banking* yang semakin meningkat tidak hanya menciptakan peluang besar bagi industri perbankan untuk mengembangkan bisnis mereka, tetapi juga membawa tantangan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga mampu mempertahankan nasabah.

Berdasarkan dari apa yang sudah dipaparkan, dapat dikatakan bahwa pengguna dan volume transaksi *mobile banking* BSI mengalami peningkatan, efektivitas layanan terjadi karena dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun untuk melakukan berbagai macam transaksi, dan keamanan juga terjamin. Meskipun begitu ternyata masih terdapat nasabah yang merasa tidak puas terhadap penggunaan *mobile banking* BSI.

Dari pembahasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Teknologi Layanan Mandiri Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah apakah teknologi layanan mandiri berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh teknologi layanan mandiri terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut dalam penelitian tentang hubungan teknologi layanan mandiri terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

2. Secara Praktisi

Diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan mengenai hubungan teknologi layanan mandiri terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

E. Definisi Operasional/Batasan Istilah

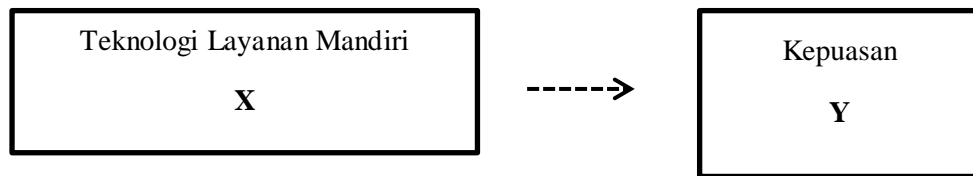
1. Teknologi Layanan Mandiri

Teknologi layanan mandiri didefinisikan sebagai antar muka teknologi yang memungkinkan konsumen untuk menghasilkan suatu jasa secara mandiri dari keterlibatan karyawan perusahaan langsung. Teknologi layanan mandiri yang dimaksud di sini adalah layanan digital bank syariah yaitu *mobile banking* bank syariah indonesia.

2. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan disini adalah kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* bank syariah indonesia.

F. Kerangka Pemikiran



Keterangan:

-----> : Memiliki pengaruh

G. Kajian Pustaka/Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani dan Abdul Jalil (2020). Judul: *Pengaruh Pelayanan mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)*. Penelitian ini memiliki persamaan pada variabel kepuasan nasabah. Adapun perbedaan penelitian ini pada variabel pelayanan.
2. Adik Risa Pratiwi (2022). Judul: *Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia*. Penelitian ini memiliki persamaan pada variabel self services technology dan kepuasan mahasiswa. Adapun perbedaan penelitian ini pada variabel digitalisasi perbankan.
3. Putri Amalia dan Anna Zakiyah (2022). Judul: *Pengaruh Kemanfaatan,*

Kemudahan, Keamanan dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini memiliki persamaan pada variabel kepuasan nasabah. Adapun perbedaan penelitian ini pada variabel kemanfaatan, kemudahan, keamanan dan fitur.

4. Robby Syifa'ul Mahrun (2020). Judul: *Pengaruh Self Service Technology dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.* Penelitian ini memiliki persamaan pada variabel *self service technology* dan kepuasan nasabah. Adapun perbedaan penelitian ini pada kualitas layanan.

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diduga dalam penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh antara variabel teknologi layanan mandiri terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.

I. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca memahami pokok-pokok bahasan dalam penelitian ini, maka peneliti menyusun sistematika penulisannya sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan yang meliputi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, kerangka pemikiran, kajian pustaka, hipotesis penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II adalah landasan teori. Pada bab ini mengkaji teori-teori tentang kepuasan dan teknologi layanan mandiri.

Bab III adalah metodologi penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, tempat penelitian, sumber data, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran dan teknik analisis data.

Bab IV yaitu penyajian data dan analisis data yang memuat tentang uraian hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasannya yang meliputi deskripsi objek penelitian, gambaran umum responden, deskripsi variabel, uji instrument penelitian, serta pembahasan atas hasil penelitian.

Bab V adalah penutup. Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.