

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi mengalami revolusi yang signifikan, terutama dalam bidang layanan. Perubahan ini sangat terasa di sektor jasa, yang di mana teknologi terus berkembang dan dioptimalkan terutama dalam lembaga keuangan, khususnya perbankan. Teknologi informasi merupakan elemen penting bagi keberhasilan suatu bisnis, Kemajuan pesat dalam bidang komunikasi, media, dan teknologi informasi, serta meluasnya pertumbuhan infrastruktur data global, telah mengubah pola dan metode berbisnis di industry perbankan khususnya. tidak hanya di kota-kota besar, tren penggunaan uang tunai kini semakin berkurang di berbagai daerah. Adopsi teknologi digital secara langsung memperluas aksesibilitas layanan perbankan bagi para nasabah. Dikarenakan nasabah tidak lagi terpaku pada keharusan kunjungan fisik ke kantor cabang, namun dapat melakukan beragam transaksi melalui aplikasi perbankan digital (Ferozi Ramdana Irsyad et al., 2024)

Menurut Bank Indonesia (BI), mobile banking merupakan transaksi keuangan yang dilakukan menggunakan perangkat mobile bersifat pribadi dimana pada umumnya berupa ponsel atau smartphone yang sumber dananya berasal dari tabungan para nasabah di bank. Penggunaan aplikasi mobile banking ini lebih nyaman dibandingkan menggunakan uang tunai karena pengguna tidak perlu membawa uang tunai saat bertransaksi. Adapun Fitur dan layanan yang sering digunakan nasabah adalah transfer, cek saldo, pembelian, dan pembayaran (Lestari, 2022).

Industri Perbankan berusaha keras untuk menghadirkan solusi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Langkah-langkah ini dilakukan untuk mempertahankan posisi perusahaan di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, Agar dapat unggul di antara kompetitor, perusahaan perbankan perlu memiliki pemahaman mendalam terhadap perilaku, kebutuhan, dan preferensi konsumennya,

sehingga dapat memberikan nilai lebih yang sulit ditandingi. Saat ini hampir diseluruh bank sudah mengaplikasikan layanan mobile banking untuk mengedepankan layanan yang mudah dan efisien serta memenuhi kepuasan nasabah dengan kriteria praktis, transaksi cepat, serta mempermudah nasabah. Pada perusahaan perbankan, kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan karena dengan pelanggan merasa puas terhadap perusahaan, maka dapat mempertahankan citra perusahaan.

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya (Ismulyaty et al., 2022). Tingkat kepuasan seseorang seringkali bergantung pada ekspektasi antara ekspektasi awal dan hasil yang sebenarnya, kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking adalah perasaan puas yang dirasakan nasabah setelah menggunakan layanan mobile banking, yang dapat dilihat berdasarkan seberapa baik aplikasi memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah serta meliputi kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan dan pengumpulan transaksi, keamanan data, ketersediaan fitur yang lengkap, serta responsivitas layanan pelanggan dalam menangani masalah atau keluhan.

Mobile banking BSI merupakan salah satu saluran distribusi yang dimiliki oleh PT Bank Syariah Indonesia untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menggunakan teknologi melalui smartphone. dalam menyediakan suatu layanan aplikasi Perusahaan harus memiliki perhatian penuh pada kepuasan nasabah pengguna aplikasi mobile banking BSI. jika aplikasi mobile banking BSI memberikan kualitas yang baik, para nasabah akan merasa puas dan tertarik untuk menggunakan layanan aplikasi mobile banking. Namun terjadi masalah dalam kepuasan penggunaan aplikasi mobile banking BSI, dimana dapat dilihat dari data berikut :

Tabel 1. 1
Jumlah Pengguna Mobile Banking BSI KCP Aek Kanopan
Tahun 2022-2024

Tahun	Jumlah Nasabah	Nasabah Pengguna Mobile banking
2022	1.650	1.586
2023	1.590	1.390
2024	1.520	1.337

Sumber : Cabang Koordinator Bank BSI KCP Aek Kanopan(2024)

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa pengguna mobile banking BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu Utara mengalami fluktuasi dari tahun 2022-2024, penurunan jumlah nasabah pengguna mobile banking BSI dari tahun 2022 sebanyak 1.586 pengguna menjadi 1.337 pengguna pada tahun 2024 hal ini mengindikasikan bahwa harapan nasabah dalam penggunaan layanan aplikasi ini belum sepenuhnya terpenuhi. Beberapa masalah yang dialami sebagian nasabah mengenai kinerja aplikasi yang belum sepenuhnya optimal, nasabah menghadapi gangguan atau kesalahan teknis pada aplikasi yang menghambat kelancaran proses transaksi , Jika layanan yang diberikan tidak sesuai ekspektasi nasabah, seperti kemudahan dan kecepatan dalam penggunaan aplikasi nasabah cenderung merasa kecewa dan memilih untuk tidak lagi menggunakan layanan aplikasi mobile banking tersebut. ketidakpuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi ini berdampak pada nasabah cenderung tidak merekomendasikan layanan mobile banking BSI, dikarenakan pengalaman nasabah dalam penggunaan aplikasi masih belum sepenuhnya memehuni harapan nasabah pada saat akan menggunakan dan setelah menggunakan aplikasi mobile banking BSI, hal ini dapat menyebabkan penurunan jumlah pengguna aplikasi mobile banking BSI dikarenakan kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi mobile banking BSI belum optimal .

Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi mobile banking ini yakni persepsi kemudahan penggunaan, Menurut (Desri et al., 2024) persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan, dengan adanya kemudahan penggunaan dipercaya dapat membuat nasabah merasa

senang sehingga adanya keinginan untuk menggunakannya secara berulang, dan penggunaan yang berulang akan menimbulkan kepuasan tersendiri karena dianggap dapat membantu kebutuhan masyarakat terutama dalam melakukan kegiatan transaksi (Kamarudin et al., 2022). berdasarkan keluhan yang disampaikan oleh nasabah pengguna mobile banking BSI merupakan sebuah penyampaian ketidakpuasan atas layanan yang diberikan aplikasi mobile banking BSI yang dapat menjadi penyebab berkurangnya jumlah pengguna aplikasi mobile banking ini. Berikut dapat dilihat keluhan nasabah terkait persepsi kemudahan penggunaan aplikasi yang diperoleh dari *review* google playstore.

Tabel 1. 2
Keluhan Nasabah

Jenis keluhan	Jumlah keluhan	Persentase (%)
Gangguan aplikasi	17	29,82%
Fitur tidak memadai	9	15,79%
Kualitas layanan aplikasi	10	17,54%
Update aplikasi	13	22,81%
<i>User friendly</i>	8	14,04%
Total	57	100%

Sumber : Google Playstore 2024

Berdasarkan data pada tabel 1.2 diatas, dapat dilihat bahwa nasabah dalam penggunaan aplikasi mobile banking BSI masih terdapat beberapa kendala yang dialami nasabah saat menggunakan aplikasi mobile banking BSI. dapat diketahui bahwa aplikasi mobile banking BSI dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah masih belum cukup baik, Sebagian nasabah masih ada yang mengeluhkan terkait aplikasi mobile banking ini yang sering mengalami gangguan, kemudian sebagian nasabah juga masih mengeluhkan terkait fitur yang ditawarkan aplikasi ini belum cukup memadai, kualitas layanan aplikasi yang masih belum memenuhi harapan nasabah , kemudian masih ada nasabah yang mengeluh terkait dengan aplikasi yang sering kali harus diupdate serta tampilan aplikasi yang kurang *user friendly*

menurut sebagian nasabah. hal ini menyebabkan kepuasan nasabah akan suatu layanan mobile banking BSI menurun.

Pada kesempatan ini peneliti juga melakukan wawancara terhadap 30 nasabah pengguna mobile banking BSI KCP aek kanopan labuhanbatu utara diketahui bahwa banyak nasabah yang melaporkan berbagai kendala seperti : saat ingin melihat informasi saldo nasabah harus dua kali masukkan password dan pin mobile banking, kemudian proses transaksi pembayaran menggunakan Qris tapi aplikasinya tidak bisa dibuka bahkan muncul keterangan *time out* , aplikasi sering eror karena *overlapping popup*, dengan ditiadakannya kebebasan saat screenshot mengurangi efektivitas dalam penggunaan aplikasi. berdasarkan hasil wawancara langsung yang dilakukan peneliti dengan nasabah pengguna mobile banking BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu Utara terkait kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking nasabah masih mengeluhkan terkait kemudahan penggunaan aplikasi ini dalam proses transaksi yang menyebabkan kepuasan nasabah menurun. yang dimana seharusnya dengan adanya kemudahan penggunaan dalam sebuah aplikasi ini sangat penting karena dapat membantu nasabah menjalankan sistem dengan lebih efisien. Hal ini secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna, karena nasabah merasa nyaman dan puas dengan pengalaman yang didapat saat menggunakan aplikasi tersebut.

Selain persepsi kemudahan penggunaan terdapat factor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking BSI khususnya pada nasabah pengguna mobile banking BSI KCP Aek kanopan labuhanbatu utara yaitu kepercayaan nasabah. Kepercayaan nasabah merupakan sebuah proses yang didasarkan pada pengalaman masa lalu yang relevan, memerlukan waktu agar terbentuk, berlangsung secara bertahap dan terakumulasi dalam dunia perbankan menurut (Utama & Murti, 2021). kepercayaan nasabah pada pihak bank akan mempengaruhi keinginan nasabah menggunakan aplikasi mobile banking yang berakhir memberikan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi. ini menunjukkan bahwa nasabah yang percaya terhadap suatu perusahaan berarti sudah memiliki keyakinan tinggi kepada perusahaan dan akhirnya bisa membuat nasabah mempertahankan hubungannya dengan perusahaan dan tetap

menjalin ikatan yang kuat. Sehingga keputusan untuk menggunakan produk perusahaan tersebut semakin terbuka dan kepuasan nantinya bisa dirasakan oleh pelanggan (Delvi & Musfiroh, 2021).

Tabel 1. 3
Keluhan Kepercayaan Nasabah Pengguna Mobile Banking BSI

Jenis keluhan	Jumlah keluhan	Persentase
Transaksi gagal	20	57,14%
Keamanan system	10	28,57%
Produk dan layanan	5	14,29%
Total	35	100%

Sumber : Google Playstore 2024

Berdasarkan keluhan kepercayaan nasabah pada tabel 1.3 diatas, terkait masalah yang muncul yaitu tingkat kepercayaan nasabah terhadap mobile banking karena terjadinya beberapa masalah mobile banking yang terjadi diatas, diketahui Sebagian nasabah masih mengeluhkan terakit proses transasksi melalui aplikasi mobile banking BSI yang gagal nasabah melakukan pembelian pulsa melalui mobile banking BSI namun yang terpotong hanya saldo nasabah, tetapi untuk pulsa nya tidak diperoleh oleh nasabah, kemudian Sebagian nasabah masih ada yang mengeluhkan terkait keamanan *system* dan masih ada nasabah yang mengeluhkan terkait produk dan layanan yang diberikan layanan aplikasi ini belum memenuhi harapan nasabah , keluhan-keluhan nasabah yang timbul seharusnya dapat menjadi sarana untuk mengukur Tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi mobile banking BSI baik saat maupun setelah menggunakan layanan yang tersedia,oleh karena atas permasalahan yang dialami berakibat menurunnya kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan aplikasi mobile banking yang berdampak terhadap menurunnya kepuasan nasabah, Kepercayaan (*trust*) merupakan pondasi dari suatu hubungan, Suatu hubungan antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai.

Sejalan dengan keluhan nasabah terkait permasalahan yang dihadapi dalam penguasaan aplikasi mobile banking BSI, peneliti juga melakukan wawancara

terhadap nasabah pengguna mobile banking BSI KCP Aek Kanopan labuhanbatu utara, berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap nasabah bank BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu utara ,nasabah mengatakan bahwa pernah mengalami dalam melakukan transaksi pembelian untuk token listrik gagal namun saldo nasabah berkurang, serta nasabah juga mengatakan saat ingin melakukan pembayaran *QRIS* disuatu gerai makanan, status pembayaran dalam proses ini transaksi dalam proses,namun meskipun transaksi masih dalam proses saldo nasabah sudah terpotong dan pembayaran juga tidak diterima oleh gerai makanan tersebut.

Menciptakan persepsi kemudahan dalam penggunaan suatu aplikasi dan membangun kepercayaan bagi nasabah dalam menggunakan aplikasi mobile banking adalah tantangan yang kompleks. Perusahaan perbankan perlu memahami apa yang diinginkan nasabah agar dapat menjaga kepuasan mereka dalam penggunaan aplikasi mobile banking secara berkelanjutan.

Dari penelitian terdahulu terdapat hasil yang berbeda beda disetiap variabel. Seperti halnya pada penelitian (Putri et al., 2024) menyatakan bahwa perpepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prasetya et al., 2024) yang menyatakan bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna pada alat pembayaran digital.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Mandiri et al., 2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan penelitian oleh (Sari et al., 2023) Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah.

Dari fenomena data tersebut dapat dilihat bahwa tidak setiap kejadian yang serupa sesuai dengan teori yang ada. Hal inilah yang diperkuat oleh perbedaan dari hasil penelitian terdahulu. Berbagai penelitian diatas menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang berbeda beda dari persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan latar belakang

masalah yang diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING BSI KCP AEK KANOPAN LABUHANBATU UTARA”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat gangguan dalam penggunaan aplikasi mobile banking BSI
2. Kemudahan penggunaan fitur yang sering mengalami kendala saat melakukan transaksi pembayaran.
3. Terdapat beberapa transaksi yang dilakukan gagal, akan tetapi saldo tetap terpotong.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis akan membatasi ruang lingkup masalah yang akan dibahas. Pembatasan ini penting untuk memastikan fokus penelitian agar lebih terarah dan mendalam. Berikut adalah beberapa batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Aplikasi mobile banking yang diteliti dalam penelitian ini adalah BSI Mobile aplikasi mobile banking milik PT.Bank Syariah Indonesia.
2. Penelitian ini dilakukan pada nasabah pengguna mobile banking BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu Utara.
3. Variabel kepuasan nasabah, persepsi kemudahan penggunaan dan Kepercayaan nasabah dilihat dari perspektif nasabah.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu Utara?
2. Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu Utara?
3. Apakah persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu utara?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BSI KCP Aek Kanopan Labuhanbatu utara.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan manfaat-manfaat dan implikasi positif yang diperoleh dari tercapainya tujuan penelitian. Dalam penelitian ini secara umum diharapkan dapat memiliki kontribusi sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis
 - a. Untuk menambah wawasan dan meningkatkan pengetahuan khususnya dalam pembelajaran mengenai penerapan ilmu manajemen pemasaran khususnya yang berkaitan dengan pengaruh

persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BSI.

- b. Penelitian ini dapat dijadikan acuan dan referensi bagi mereka yang ingin melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai pengaruh persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BSI.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran dan masukan bagi bank BSI untuk meningkatkan kinerja aplikasi mobile banking BSI maupun kebijakan yang harus diambil guna mempertahankan jumlah nasabah dalam penggunaan aplikasi mobile banking ini

