

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi menjadi indikator penting bagi suatu perekonomian, terutama bagi negara berkembang seperti Indonesia. Pertumbuhan ekonomi merupakan proses peningkatan kapasitas produksi atau perekonomian yang mengarah kepada peningkatan pendapatan nasional maupun daerah.¹

Lembaga keuangan merupakan instrument perantara pendukung yang sangat penting bagi kelancaran perekonomian suatu negara. Dengan fungsinya sebagai *financial intermediary*, lembaga keuangan dapat dengan leluasa membuat inovasi-inovasi produk demi kemaslahatan masyarakat. Utamanya adalah lembaga keuangan syariah sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan prinsip syariah demi tercapainya falah di dunia dan akhirat.²

Sektor perbankan di Indonesia sedang mengalami perkembangan pesat salah satunya pada perbankan syariah, dimana masyarakat Indonesia merupakan mayoritas muslim terbesar di dunia. Hal ini ditandai dengan didirikannya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang diresmikan secara langsung oleh Bapak Presiden Joko Widodo pada tanggal 1 Februari 2021 di istana negara.

¹ Nur Syamsiyah, Yudhistira Ardana, and Muhamad Rahman Bayumi, "Analisis Determinasi Pertumbuhan Ekonomi Studi Kasus Di Indonesia," *Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah* 10, no. 2 (2022): 128–138.

² Muhamad Iqbal et al., "Model Sinergistas Lembaga Pegadaian Syariah Dan Perguruan Tinggi Dalam Membentuk SDM Unggul Berbasis Syariah," *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research* 6, no. 2 (2022): 199–211.

BSI merupakan hasil merger dari tiga bank yaitu PT Bank Bri Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri Tbk, dan PT Bank BNI Syariah Tbk. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan surat izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada tanggal 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021.³

Di zaman sekarang sudah banyak masyarakat yang menyadari keberadaan perbankan syariah yang ditandai dengan bertambahnya nasabah pada perbankan syariah. Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia pada tahun 2020 sebanyak 6,51%, dibandingkan dengan tahun 2019 sebanyak 6,17%. Sampai dengan tahun 2021 sebanyak 6,56% dan terus meningkat pada tahun 2022 sebanyak 7,30%.⁴

Tabel 1.1
Perkembangan perbankan syariah di Indonesia

Tahun	Presentase
2019	6,17%
2020	6,51%
2021	6,56%
2022	7,30%

Sumber : Laporan tahunan OJK 2022

Dari data peningkatan perbankan syariah di atas, dapat dilihat masyarakat Indonesia mulai menyadari akan keberadaan bank syariah. Kabar baiknya bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia, hal ini sangat dipengaruhi oleh peningkatan konsumsi domestik dan industri termasuk

³ Rr. Aryani Yakti Widyastuti, "Sah OJK Keluarkan Izin Marger 3 Bank Syariah BUMN" <https://bisnis.tempo.co/read/1427206/sah-ojk-keluarkan-izin-merger-3-bank-syariah-bumn>", Diakes pada 27 Januari 2021.

⁴ "Laporan Tahunan OJK 2022".(n.d).

perbankan syariah yang akan berperan besar dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

Persaingan yang semakin ketat mengharuskan perbankan syariah untuk mencari cara alternatif supaya mampu bertahan. Dalam hal ini perbankan syariah harus menempatkan pada orientasi kepuasan pelanggan pada tujuan utama, Bank Syariah Indonesia (BSI) mengambil salah satu langkah untuk mempertahankan usahanya dengan meluncurkan layanan *Mobile Banking* yang diberi nama *BSI Mobile Banking*.⁵

BSI meluncurkan aplikasi *BSI Mobile Banking* pada 1 Februari 2021 yang akan menjadi *Mobile Banking* berkarakter “*super app*” (aplikasi super) dengan ekosistem yang terus dikembangkan dari waktu ke waktu.

Menurut laman resmi BSI aplikasi ini memiliki tiga fungsi sekaligus, yakni fungsi finansial, fungsi spiritual, dan fungsi sosial. Fungsi finansial berarti *BSI Mobile Banking* berusaha menghadirkan aplikasi perbankan yang mendukung transaksi keuangan nasabahnya secara aman dan nyaman. Fungsi spiritual diwujudkan *BSI Mobile Banking* melalui fitur-fitur Islami yang membantu nasabah melakukan amalan sehari-hari. Sedangkan fitur sosial merupakan kemudahan yang

⁵ Fitria Mella Adestyan and Ida Rapida, “Pengaruh Keamanan , Kepuasan , Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung” 6, no. 1 (2022): 54.

ditawarkan BSI *Mobile Banking* untuk nasabahnya dalam hal berbagi kepada sesama.⁶

Seperti yang dikatakan oleh CNBC Indonesia Emiten Bank Syariah BUMN, PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), mencatatkan pertumbuhan transaksi *mobile banking* 97,4% secara tahunan pada periode Juli 2021 atau sebanyak 46,4 juta transaksi. Direktur Utama BSI, Hery Gunardi menyampaikan peningkatan transaksi ini didorong oleh hadirnya kebiasaan baru masyarakat Indonesia saat pandemi dan aktivitas transaksi keuangan nasabah dalam berbelanja di *e-commerce*.

Selama masa pandemi 2021 berlakunya *PSBB* dan *PPKM* porsi transaksi BSI *Mobile Banking* terus mengalami kenaikan. Pada Juli 2021, transaksi BSI *Mobile Banking* berkontribusi paling tinggi yaitu 46% dari jumlah transaksi *e-channel*. Pada Agustus 2021 Jumlah pengguna BSI *Mobile Banking* pun meningkat sebanyak lebih dari 2,7 juta *user* atau meningkat 79,4%.⁷

Selanjutnya pada 2022 peningkatan pengguna BSI *Mobile Banking* masih terus berlanjut sebanyak 39% atau 4,81 juta pemakai aplikasi tersebut sampai pada Maret 2023 pengguna BSI *Mobile Banking* masih terus meningkat sebanyak 5,18 juta *user* atau 37%.⁸

⁶ Melvern Pradana, "Review BSI Mobile: Fitur, Kelebihan dan Kekurangan" <https://investbro.id/review-bsi-mobile/>, Diakses pada 29 November 2022.

⁷ Syahrizal Sidik, "Gegara Ini, Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Melesat 98%, CNBC banking-bank-syariah-indonesia-melesat-98%", Diakses pada 23 Agustus 2021.

⁸ Martha Herlinawati Simanjuntak, Ahmad Buchori, "Jumlah Pengguna BSI Mobile Naik 95 Persen Pada 2022 Capai 4,81 Juta, <https://www.antaraneews.com/berita/3375894/jumlah-pengguna-bsi-mobile-naik-39-persen-pada-2022-capai-481-juta>", Diakses pada 21 Februari 2023.

Alasan peningkatan pengguna maupun transaksi pada *BSI Mobile Banking* dikarenakan adanya *upgrade*-an. Pada fitur layanan yang semulanya hanya terdapat fitur informasi rekening, transfer, pembayaran, dan pembelian. Namun sekarang sudah di *upgrade* dengan tambahan fitur Qris, E-mas, Tarik tunai, Buka rekening, *Top-up*, Manajemen kartu, Info kurs, layanan Islami dan Layanan Berbagi. Adapun pembaharuan terbaru dari fitur layanan *BSI Mobile Banking* adalah tersedianya layanan fitur pembayaran *virtual account* yaitu fitur *Know Your Customer biometric*. Yang berguna untuk memudahkan calon nasabah membuka rekening secara daring menggunakan handphone pribadi.⁹

Dari fitur *know your customer biometric* yang diresmikan sejak 25 Juni 2021 berdampak pada peningkatan pengguna baru *BSI Mobile Banking* sebesar 74,9% dengan rincian pengguna aktif *BSI Mobile Banking* sebanyak 1,1 juta atau sekitar 92,5%.

Selanjutnya faktor kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* yaitu dari keamanan yang diberikan. *BSI Mobile Banking* menerapkan 2 sistem keamanan, yaitu *password* untuk mengakses rekening dan *PIN* untuk melakukan transaksi. Akan tetapi masih sering nasabah menyampaikan keluhan atas ketidaknyamanan menggunakan layanan *BSI Mobile Banking*.

⁹ Suryanto, Maria Rosari Dwi Putri, "BSI Terus Kembangkan Aplikasi Mobile, <https://www.antaraneews.com/berita/2231154/bsi-terus-kembangkan-aplikasi-mobile>", Diakses pada 25 Juni 2021.

Seperti yang terjadi pada 8 Mei 2023 BSI *Mobile Banking* mengalami serangan *ransomeware* atau *malware (malicious software)* atau perangkat lunak jahat yang berusaha mengenskripsi data penting, data *backup* dan sistem penting sebuah perusahaan. Peristiwa ini membuat layanan *mobile banking* maupun *ATM* BSI tidak dapat digunakan oleh nasabah. Dimana nasabah mengalami kesulitan untuk mengakses layanan *Mobile Banking* dan tidak dapat melanjutkan transaksi dalam aplikasi tersebut, yang diduga akibat kelambatan fitur layanan, jaringan dan kelemahan dari *mobile banking* BSI. Dari peristiwa ini yang ditakutkan dana nasabah akan hilang dikarenakan erornya sistem pada *mobile banking*.¹⁰

Namun masalah tersebut cepat diatasi oleh pihak BSI, dan BSI *Mobile Banking* berangsur pulih sejak 11 Mei 2023. BSI melakukan upaya peningkatan keamanan untuk melindungi data nasabah melalui pembentukan tim petugas keamanan informasi *Group Chief Information Security (CISO)* yang bertugas dan bertanggung jawab dalam menjaga keamanan data dan privasi nasabah dalam melakukan penguatan parameter keamanan, termasuk *firewall*, *waf*, dan *threat intel*, melakukan *pentest* sesuai dengan ketentuan, serta melakukan *take down service*

¹⁰ Arief Rahman Hakim, "Layanan BSI Eror Dugaan Serangan Siber Masih Ditelusuri, <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5282960/layanan-bsi-error-dugaan-serangan-siber-masih-terus-ditelusuripage=3>" Diakses pada 11 Mei 2023.

untuk mendeteksi penipuan. Mitigasi CISO dilakukan melalui *Digital Threat Monitoring*, yakni tes keamanan berlapis.¹¹

Dengan meningkatnya fitur layanan dan keamanan yang dikembangkan oleh BSI *Mobile Banking* berdampak pada meningkatnya kepuasan dan kepercayaan nasabah untuk menggunakan layanan BSI *Mobile*. Hal ini dapat dilihat dari data pengguna BSI *Mobile* meningkat sebesar 5,39 juta atau naik sebesar 32,53% secara *year on year (YOY)*. Jumlah transaksi meningkat 170,7 juta sampai dengan Juni 2023 setara dengan jumlah 45,01% yoy.¹²

Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang menjadi objek utama dalam penelitian ini. Dikarenakan banyaknya masyarakat kota Palembang yang memilih menabung dan juga menggunakan layanan BSI *Mobile Banking* yang sudah memiliki fitur yang lengkap dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi layanan perbankan secara online. Ditandai dengan seringnya pengupdate-an pada fitur BSI *Mobile Banking*, nasabah Bank Syariah KC Palembang Demang pun percaya untuk menggunakan layanan BSI *Mobile Banking*.

Berikut adalah tabel yang menjelaskan jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang selama 5 tahun terakhir yang menggunakan layanan BSI *Mobile Banking* dari tahun 2018-2022.

¹¹ Lavinda, "Aplikasi Kena Serangan Siber, Ini Upayah BSI Lindungi Data Nasabah, <https://katadata.co.id/lavinda/digital/645cb9f4853c8/aplikasi-kena-serangan-siber-ini-upaya-bsi-lindungi-data-nasabah>", Diakses pada 11 Mei 2023.

¹² Arlina Laras, Ika Yuniati, "Jangkau Ekosistem Syariah Lebih Luas, BSI Liris Aplikasi Super APP Tahun Depan, <https://bisnis.solopos.com/jangkau-ekosistem-syariah-lebih-luas-bsi-rilis-aplikasi-super-app-tahun-depan-1745624>", Diakses pada 19 September 2023.

Tabel 1.2
 Jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang
 Yang Menggunakan BSI *Mobile Banking* Tahun 2018-2022

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2018	6.743
2.	2019	9.426
3.	2020	10.252
4.	2021	12.607
5.	2022	13.584

Sumber : Peneliti memperoleh data dari wawancara *Customer Service* Bank BSI KC Palembang Demang.

Berdasarkan data di atas yang didapat dari wawancara bersama *customer service* Bank Syariah Indonesia yaitu saudari Rizani Y Putri, ditunjukkan pada tabel 1.2 maka dapat diketahui bahwa jumlah nasabah Bank Syariah Syariah Indonesia KC Palembang Demang yang menggunakan BSI *Mobile Banking* mengalami peningkatan jumlah nasabah. Pada tahun 2018 berjumlah 6.743, bertambah lagi pada tahun 2019 sebanyak 9.426, terus meningkat pada tahun 2020 sebanyak 10.252, pada tahun 2021 masih berlanjut yaitu sebesar 12.607 dan terakhir pada tahun 2022 berjumlah 13.584 pengguna.¹³

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, penelitian ini didukung oleh *Research Gap*, yaitu :

¹³ Rizani Y Putri, *Customer Service BSI KC Palembang Demang*, 2023

Tabel 1.3
Research Gap Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah
Menggunakan *Mobile Banking*

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Peneliti
Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking.	Fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia.	Amatun Nur Makmuriyah, Kartika Marella Vanni (2020). ¹⁴
Pengaruh Manfaat, Kenudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah	Fitur layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah mobile banking pada Bank Syariah.	Karina Widianingrum (2021). ¹⁵

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber.

Pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* yang diteliti oleh Amatun Nur Makmuriyah dan Kartika Marella Vanni (2020) menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia dimana hasil hasil pengujian hipotesisnya menunjukkan bahwa setiap variabel independen yang terdiri dari kemudahan penggunaan, risiko, dan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan

¹⁴ Amatun N U R Makmuriyah and Kartika Marella Vanni, “Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis” 5, no. 1 (2020).

¹⁵ Karina Widianingrum, Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah, *Repository.Uinjkt.Ac.Id*, 2021, <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/53095/1/FAISAL - FEB.pdf>.

mobile banking dan dinyatakan hipotesis yang diajukan diterima. Dimana hal ini bertentangan dengan hasil yang diteliti oleh Karina Widianingrum (2021) yang menyatakan bahwa fitur layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dimana Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa manfaat dan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat. Kenyamanan tidak berpengaruh pada manfaat. Manfaat dan fitur pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Manfaat dan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui minat. Kemudahan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan melalui minat. Minat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 1.4
Research Gap Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan
Mobile Banking

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia.	Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia.	Putri Amalia, Anna Dzakiyah Hastriana (2022). ¹⁶

¹⁶ Putri Amalia and Anna Zakiyah Hastriana, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)," *Islamic Sciences, Sumenep* 1 (2022): 70–89.

Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan sistem mobile banking tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan diperoleh nilai signifikansi 0,663 diatas 0,05.	Melfi Adelia (2020). ¹⁷
--	---	------------------------------------

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber.

Pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* yang diteliti oleh Putri Amalia dan Anna Dzakiyah Hestriana (2022) menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia dimana hasil penelitiannya menunjukkan kemananan m-banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertaransaksi pada Bank Syariah KCP Sumenep. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang memperoleh nilai sig untuk variabel kemananan m-banking sebesar $0,036 < 0,05$. Dimana hal ini bertentangan dengan hasil yang diteliti oleh Melfi Adelia (2020) yang menyatakan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitiannya bahwa variabel keamanan sistem mobile banking tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan diperoleh nilai signifikansi 0,663 diatas 0,05.

¹⁷ Melfi Adelia, "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)," *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1.

Tabel 1.5
Research Gap Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan
Mobile Banking yang Dimediasi Oleh Kepercayaan

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Peneliti
Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> yang Dimediasi Oleh Kepercayaan	Fitur layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> dengan kepercayaan sebagai variabel <i>intervening</i> .	Rosa Jatnika, Ina Aprianti (2019). ¹⁸
	Fitur layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> yang dimediasi oleh kepercayaan.	Wahyu Prastiwi Umaningsih, Dewi Kusuma Wardani (2020). ¹⁹

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber.

Dari tabel *research gap* diatas, dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan antara fitur layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* yang dimediasi oleh kepercayaan oleh Rosa Jatnika dan Ine Aprianti (2019) menyatakan bahwa fitur layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening*. Sedangkan yang diteliti oleh Wahyu Prastiwi dan Dewi Kusuma Wardani (2020) menyatakan bahwa fitur layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening*.

¹⁸ Rosa Jatnika Sari and Ine Aprianti, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Loyalitas Nasabah," *JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)* 2, no. 2 (2020): 77.

¹⁹ Wahyu Prastiwi Umaningsih and Dewi Kusuma Wardani, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan E-Money," *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi* 5, no. 21 (2020): 113–119.

Tabel 1.6
Research Gap Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan
Mobile Banking yang Dimediasi Oleh Kepercayaan

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Peneliti
Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening.	Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking dengan kepercayaan sebagai variabel intervening.	Hesti Handinisari, Sofian Muhlisi, dan Yono (2023). ²⁰
	Keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking dengan kepercayaan sebagai variabel intervening	Wicaksana Putra Utama (2023). ²¹

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber.

Dari tabel *research gap* diatas, dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan antara keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening* yang diteliti oleh Hesti Hendinisari, Sofian Muhlisi, dan Yono (2023) menyatakan bahwa keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* dengan kepercayaan sebagai variabel *intrrvening*. Sedangkan yang diteliti oleh Wicaksana Putra Utama (2023) keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

²⁰ Hesti Handinisari, Sofian Muhlisin, and Yono Yono, "Pengaruh Keamanan, Kemudahan Dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Banking," *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4, no. 3 (2022): 818–828.

²¹ Utama Putra Wicaksana, "KEPERCAYAAN , DAN KENYAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Empiris Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA Di Boyolali)," *Jurnal Manajemen Akuntansi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta* (2023).

menggunakan *mobile banking* dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening*.

Dari fenomena data tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak setiap kejadian empiris sesuai dengan teori yang ada. Hal ini diperkuat dengan adanya research dalam penelitian-penelitian terdahulu. Berbagai penelitian diatas menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda dari variabel Fitur Layanan dan Keamanan terhadap Kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan penjelasan fenomena dan *research gap* diatas, sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Fitur Layanan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel *Intervening*.”**

B. Batasan Masalah

Penulis membatasi masalah agar penelitian ini lebih terarah dan berfokus pada objek penelitian. Batasan masalah pada penelitian ini terletak pada Pengaruh Fitur Layanan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel *Intervening*. Objek dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh fitur keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia?
4. Bagaimana pengaruh fitur layanan terhadap kepercayaan nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia?
5. Bagaimana pengaruh fitur keamanan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia?
6. Bagaimana pengaruh kepercayaan sebagai variabel *intervening* antara Fitur Layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia?
7. Bagaimana pengaruh kepercayaan sebagai variabel *intervening* antara Fitur Keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia.

D. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia.
4. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh fitur layanan terhadap kepercayaan nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia.
5. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis keamanan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia.
6. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kepercayaan sebagai variabel *intervening* antara fitur layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia.
7. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kepercayaan sebagai variabel *intervening* antara keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan juga pengetahuan tentang perbankan syariah terutama dalam hal yang terkait faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang. Serta dapat digunakan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang akan dipelajari di perkuliahan.

2. Manfaat praktisi

a. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah pengetahuan dan pengalaman terkait pengaruh fitur layanan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening*.

b. Manfaat Bagi Pihak Akademisi

Memberikan pengetahuan baru terkait pengaruh pengaruh fitur layanan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening*. Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan referensi bagi perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, terutama bagi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.

c. Manfaat Bagi Pihak Perbankan

Penelitian ini memfokuskan Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang sebagai objek penelitian, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pihak manajemen perbankan sebagai bahan masukan kinerja Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan *online (mobile banking)* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini akan dibagi menjadi lima bab, yang dimana susunan masing-masing susunan bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini berisi dengan latar belakang, permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab kerangka pemikiran ini berisi tentang penelitian terdahulu dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan desain penelitian, jenis data, sumber data, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi terdiri dari gambaran umum objek penelitian, karakteristik, responden, data deskriptif, analisis data sesuai dengan teknik analisis yang digunakan, hasil pengajuan hipotesis dan pembahasan penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir ini terdiri dari kesimpulan yang menunjukkan keberhasilan tujuan dari penelitian. Kesimpulan juga menunjukkan hipotesis mana yang didukung dan mana yang tidak didukung data.