

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia kini telah memasuki era industri 4.0 khususnya dalam dunia perbankan. Mayoritas penduduk Indonesia menggunakan teknologi digital dalam melakukan transaksi perbankan. Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet memberi pengaruh yang signifikan pada sektor perbankan, khususnya untuk aplikasi perbankan yang berbasis internet. Salah satu aplikasi yang sampai saat ini banyak dikenal adalah *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan dari *e-banking* yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui via internet dengan menggunakan computer/PC atau *smartphone*. Hadirnya *mobile banking* juga dapat meminimalisir transaksi fisik antara nasabah dan pegawai bank, apalagi masyarakat Indonesia merupakan mayoritas penduduk muslim tentunya sebagai pengguna *smartphone* ingin menggunakan suatu sistem yang pastinya sesuai syariat Islam. Dalam hal ini Perbankan Syariah merupakan perwujudan dari

permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem yang sesuai dengan syariat islam. Dalam hal ini terdapat ayat yang menyatakan bahwa Allah SWT telah memberikan kemudahan bagi manusia. Dalam Surah Al-A'la ayat 8:<sup>1</sup>

وَنُيَسِّرُكَ لِلْيُسْرَىٰ

Artinya :*" Dan kami memberimu kemudahan agar kamu memperoleh kemudahan "*. (QS. Al-A'la ayat 8)

Allah SWT menyatakan, bahwa Allah SWT sengaja memberikan berbagai kemudahan kepada manusia agar manusia hidup dengan mudah. Maka dalam hal ini BRI Syariah KCP Palembang Sudirman menggunakan sarana teknologi yang menggabungkan suatu sistem informasi untuk menerapkan aplikasi *mobile banking* sebagai sarana untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi dan bermuamalah sesuai dengan syariat yang sudah ditentukan dalam firman Allah SWT yaitu Al-Qur'an.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Sumber : Al-Qur'an dan terjemahan

<sup>2</sup><https://www.kompasiana.com/yogipratama31/5af3fd67caf7db7dbc500f22/li-terasi-media-e-banking-syariah?page=all>, diakses pada tanggal 16 februari 2020 jam 12.11

**Tabel 1.1**

**jumlah nasabah Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah nasabah</b>
2017	3.914
2018	4.524
2019	5.302

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah nasabah pengguna mobile banking pada BRI Syariah KCP Palembang Sudirman mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2017 terdapat 3.914 nasabah pengguna mobile banking, lalu mengalami kenaikan pada tahun 2018 sebanyak 4.524 nasabah pengguna mobile banking, dan pada tahun terakhir juga mengalami kenaikan sebanyak 5.302 nasabah pengguna mobile banking.

Teknologi *Mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada handphone. Dalam hal ini BRI Syariah KCP Palembang Sudirman harus mampu mengenal apa yang menjadi kebutuhan dan harapan nasabah saat ini maupun

yang akan datang. BRI Syariah KCP Palembang Sudirman sebaiknya tidak boleh berhenti apabila telah memberikan kepuasan kepada nasabahnya, tetapi terus berupaya bagaimana menciptakan agar nasabah tersebut tidak berpindah ke bank lain namun nasabah menjadi semakin loyal.

Tujuan utama yang harus dilakukan oleh suatu bank adalah membuat nasabah tetap loyal. Dalam hal ini BRI Syariah KCP Palembang Sudirman harus bisa menciptakan *loyalty*, tidak cukup hanya *satisfaction* karena kepuasan bukanlah tujuan akhir. Loyalitas tidak hadir begitu saja, diperlukan strategi dalam hal pengelolaannya guna memperoleh konsumen. Loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari nasabah, nasabah yang loyal adalah orang yang melakukan pembelian berulang secara teratur, membeli antar lini produk atau jasa, mereferensikan kepada orang lain dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing. Kualitas memberikan dorongan kepada nasabahnya untuk menjalin hubungan yang erat dengan BRI Syariah KCP Palembang Sudirman sehingga memungkinkan BRI Syariah KCP Palembang Sudirman untuk memahami harapan dan kebutuhan, yang pada akhirnya kepuasan nasabah dapat menciptakan kesetiaan atau

*loyalty* kepada BRI Syariah KCP Palembang Sudirman. Loyalitas dapat terbentuk apabila nasabah merasa puas dengan tingkat layanan yang diterima dan berniat untuk terus melanjutkan hubungan dengan BRI Syariah KCP Palembang Sudirman. Penerapan kualitas pelayanan yang baik akan dapat memuaskan nasabah dan pada akhirnya akan membuat nasabah *loyal*.<sup>3</sup> Ada beberapa faktor yang mungkin perlu diperhatikan dalam layanan *mobile banking* pada BRI Syariah KCP Palembang Sudirman agar nasabah tetap *loyal* dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* mulai dari kemudahan dalam menggunakan, kepercayaan, ketersediaan fitur layanan, dan resiko yang dapat diminimalisir.

Kemudahan penggunaan merupakan faktor penting yang diperhatikan nasabah dalam menggunakan jasa layanan perbankan, tidak jarang nasabah juga mempertimbangkan penggunaan layanan *mobile banking* pada BRI Syariah KCP Palembang Sudirman dikarenakan sistem yang rumit sehingga nasabah masih cenderung

---

<sup>3</sup>Dewi Rosa Indah, *Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Bni'46 Cabang Langsa*, Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol.5, No.2, November 2016 Issn 2252-844x

lebih memilih menggunakan layanan ATM yang sekedar mengecek saldo, transfer, dan membayar tagihan melalui ATM.<sup>4</sup>

Faktor kepercayaan juga berpengaruh terhadap sikap positif penggunaan layanan *mobile banking* pada BRI Syariah KCP Palembang Sudirman. Kepercayaan adalah suatu gagasan deskriptif yang dianut oleh seseorang tentang sesuatu. Seiring maraknya kejahatan internet seperti pembobolan akun, keresahan masyarakat pada kasus pembobolan dana nasabah di bank yang intensitasnya meningkat sejak awal 2011. Kasus-kasus terjadi dalam rentang waktu berdekatan ini pun berdampak pada semakin berkurangnya kepercayaan publik terhadap perbankan. Modusnya pun banyak dan semakin beragam seiring dengan berkembangnya teknologi dan informasi.<sup>5</sup>

Layanan *Mobile Banking* pada BRI Syariah KCP Palembang Sudirman terus mengalami kemajuan dan peningkatan. BRI Syariah KCP Palembang Sudirman terus mengoptimalkan

---

<sup>4</sup>Bastian Amanullah, *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan Mobile Banking (Survey Pada Nasabah Bank Bca Semarang)* skripsi (Semarang: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang 2014)

<sup>5</sup>Arini Mar'atul Husna, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Surve Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus)*, Skripsi (Yogyakarta: Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2015)

sistem pada layanan *Mobile Banking* dengan menambah lebih banyak fitur-fitur layanan yang lebih memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi. Namun karena adanya peningkatan dan perbaikan pada layanan *Mobile Banking* pada BRI Syariah KCP Palembang Sudirman terdapat sedikit kendala dalam pemakaian layanan *Mobile Banking* tersebut salah satunya kurangnya jaringan sehingga mengakibatkan seringnya terputus sambungan internet ketika memakai layanan *Mobile Banking* pada BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

Layanan *mobile banking* pada BRI Syariah KCP Palembang Sudirman memang diciptakan agar nasabah dapat lebih mudah melakukan transaksi perbankan. Tetapi nasabah tetap harus berhati-hati karena layanan perbankan ini rentan akan risiko. Disamping adanya kemungkinan risiko yang disebabkan oleh operasional Bank maupun kelalaian nasabah, adapun risiko yang sering dialami pada layanan *E-banking*, seperti halnya pada *mobile banking*, yaitu *cyber crime*. *Cyber crime* merupakan segala tindakan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung melalui komputer dan jaringan komputer (*internet*) yang melanggar etika, hukum dan wewenang, terkait dengan

pemrosesan data dan pengiriman data.<sup>6</sup> Semakin canggih teknologi informasi semakin tinggi pula tingkat kejahatan melalui dunia maya (*cyber crime*) yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu, diketahui bahwa terdapat *research gap* antara variabel kemudahan, kepercayaan, ketersediaan fitur layanan dan resiko sebagai variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu loyalitas pengguna *mobile banking*. Berikut adalah *research gap* dari penelitian ini:

**Tabel 1.2**

***Research Gap Kemudahan Terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Banking***

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kemudahan terhadap Loyalitas Pengguna <i>Mobile Banking</i>	Hasil penelitian menunjukkan Persepsi Kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> .	Abi Fadlan, Rizki Yudhi Dewantara (2018)
	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> .	Auliani (2008)

Sumber : dikumpulkan dan diolah dari berbagai sumber

---

<sup>6</sup>I Putu Agus Eka Pratama, *Komputer dan Masyarakat*, (Bandung: Informatika, 2012), hlm. 334.

Pengaruh kemudahan terhadap loyalitas penggunaan *mobile banking* yang diteliti oleh Abi Fadlan, Rizki Yudhi Dewantara hasilnya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh secara persial terhadap penggunaan *mobile banking*. Namun berbeda dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Auliani dimana hasilnya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*.

**Tabel 1.3**

***Research Gap Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Banking***

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna <i>Mobile Banking</i>	Hasil penelitian menunjukkan Kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah	Indah Mayasary Rinaldy, Permana Honeyta Lubis, Sorayanti Utami (2017)
	Penelitian ini menunjukkan bahwa Tak dapat pengaruh antara kepercayaan dan loyalitas	Steven Darwin (2014)

Sumber : dikumpulkan dan diolah dari berbagai sumber

Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pengguna *mobile banking* yang diteliti oleh Indah Mayasary Rinaldy, Permana Honeyta Lubis, Sorayanti Utami hasilnya menunjukkan bahwa

kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Namun berbeda dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Steven Darwin dimana hasilnya menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara kepercayaan dan loyalitas.

**Tabel 1.4**

***Research Gap Ketersediaan Fitur Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Banking***

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kegunaan terhadap Loyalitas Pengguna <i>Mobile Banking</i>	Hasil penelitian menunjukkan Ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> .	Risma Afifah(2017)
	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan fitur memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas.	Jenny Natalia dan Dahlia Br Ginting (2018)

Sumber : dikumpulkan dan diolah dari berbagai sumber

Pengaruh ketersediaan fitur terhadap loyalitas penggunaan *mobile banking* yang diteliti oleh Risma Afifah hasilnya menunjukkan bahwa ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Namun berbeda dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Jenny Natalia dan Dahlia Br Ginting dimana hasilnya menunjukkan bahwa ketersediaan fitur memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas.

**Tabel 1.5**

***Research Gap Risiko Terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Banking***

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Risiko terhadap Loyalitas Pengguna <i>Mobile Banking</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan Persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas penggunaan <i>mobile banking</i> Bank Negara Indonesia di Surabaya.	Dendi Vio Anggriatama (2018)
	Hasil penelitian menunjukkan Risiko berpengaruh negatif terhadap penggunaan <i>mobile banking</i>	Syamsul Hadi, Novi (2015)

Sumber : dikumpulkan dan diolah dari berbagai sumber

Pengaruh Risiko terhadap loyalitas yang diteliti oleh Dendi Vio Anggriatama hasilnya menunjukkan bahwa Persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas penggunaan *mobile banking* Bank Negara Indonesia di Surabaya. Namun berbeda dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Syamsul Hadi, Novi dimana hasilnya menunjukkan bahwa Risiko berpengaruh negatif terhadap penggunaan *mobile banking*.

Berdasarkan *research gap* diatas, dapat disimpulkan bahwa tidak setiap kejadian empiris sesuai dengan teori yang ada. Hal ini diperkuat dengan adanya *research gap* dalam penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian diatas menunjukkan adanya

pengaruh yang berbeda dari variabel kemudahan, kepercayaan, ketersediaan fitur layanan, dan resiko terhadap loyalitas nasabah pengguna mobile banking

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Ketersediaan Fitur Layanan, dan Resiko Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada BRISyariah KCP Palembang Sudirman”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* pada BRI syariah KCP Palembang Sudirman?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* pada BRI syariah KCP Palembang Sudirman?

3. Apakah ketersediaan fitur layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* pada BRI syariah KCP Palembang Sudirman?
4. Apakah resiko berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* pada BRI syariah KCP Palembang Sudirman?
5. Apakah kemudahan, kepercayaan, ketersediaan fitur layanan dan resiko berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* pada BRI syariah KCP Palembang Sudirman?

### **C. Tujuan Penulisan**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kemudahan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* pada BRI syariah KCP Palembang Sudirman?
2. Untuk mengetahui apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* pada BRI syariah KCP Palembang Sudirman?

3. Untuk mengetahui apakah ketersediaan fitur layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* pada BRI syariah KCP Palembang Sudirman?
4. Untuk mengetahui apakah resiko berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* pada BRI syariah KCP Palembang Sudirman?
5. Untuk mengetahui apakah kemudahan, kepercayaan, ketersediaan fitur layanan dan resiko berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* pada BRI syariah KCP Palembang Sudirman?

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

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

- 1) Bagi peneliti

Dengan melakukan penelitian ini, peneliti dapat meningkatkan, memperluas dan mengembangkan pemahaman keilmuan peneliti. Serta untuk menambah wawasan peneliti dalam menjawab permasalahan nyata dalam kehidupan sehari-hari, terutama yang terkait dengan Pengaruh Kemudahan,

Kepercayaan, Ketersediaan Fitur Layanan, dan Resiko Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada BRI Syariah KCP Palembang Sudirman

2) Bagi akademisi

- a) Hasil penelitian ini dapat menambah literatur yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa/mahasiswi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
- b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung penelitian selanjutnya yang nantinya akan meneliti permasalahan serupa.

3) Bagi masyarakat

Hasil penelitian diharapkan dapat berguna bagi masyarakat untuk menambah wawasan mengenai Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Ketersediaan Fitur Layanan, dan Resiko Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan digunakan untuk memberikan gambaran mengenai isi dari penelitian dalam skripsi ini. Adapun penulisan tersebut, adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis akan menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini mengkaji teori yang digunakan dalam penelitian untuk mengembangkan hipotesis yang bersumber dari buku, jurnal, artikel ilmiah dan sebagainya. Pada bab ini juga dijelaskan fenomena hasil penelitian sebelumnya.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan jenis/desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta hipotesis penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan membahas hasil pengujian analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian yang merupakan jawaban dari

rumusan masalah. Pada bab ini juga membahas gambaran umum tentang objek penelitian, karakteristik responden, data deskriptif dan hasil pengujian hipotesis.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan yang diambil dari hasil pembahasan penelitian serta saran-saran yang berisikan keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran bagi penelitian yang akan datang.