

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Gelombang *fintech* telah mengarah pada pengembangan kecerdasan buatan dan inovasi otomasi yang telah merevolusi industri keuangan. Perkembangan teknologi mampu menjadi sebuah sarana bagi industri perbankan untuk meningkatkan transaksi digital melalui berbagai saluran elektronik sekaligus menurunkan signifikansi dalam hal transaksi secara tradisional. Menyikapi perkembangan ini, hadirnya *Mobile Banking* (*m-banking*) dapat menjadi sebuah terobosan teknologi sehingga mampu menjadi perhatian khusus dalam era digitalisasi.¹Di era kemajuan teknologi yang sangat pesat ini, ponsel memainkan peran penting dalam kehidupan masyarakat, dikarenakan perangkat ini memiliki akses internet.²Akibat dari perkembangan ini membuat teknologi internet juga semakin berkembang. Dilihat dari laporan *We Are Social*, pada Januari 2024 ada 185 juta individu pengguna internet di Indonesia, setara 66,5% dari total populasi nasional yang berjumlah 278,7 juta orang.³ Semakin berkembangnya teknologi internet membuat Bank Syariah Indonesia (BSI) terus bersaing dalam menciptakan inovasi sistem yang berbasis online yaitu *Mobile Banking*.

¹Fajar Sodik dkk, Analisis Minat Penggunaan Pada Fitur Pembelian Mobile Banking BSI: Pendekatan TAM Dan TPB, *Journal of Business Management and Islamic Banking*, Vol. 1 No. 1, (2022): hal 36

² Dinda Ayu Agustina& Diah Krisnaningsih, Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Cabang Jenggolo, *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, Vol 6 No 1, (Mei 2023): hal 180

³<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/02/27/ada-185-juta-pengguna-internet-di-indonesia-pada-januari-2024> diakses pada tanggal 15 mei 2024, jam 06.16 wib

Menurut Bank Indonesia (BI), *Mobile Banking* adalah kegiatan transaksi keuangan yang dilakukan cukup melalui genggam smartphone dengan sumber dananya berasal dari tabungan nasabah. *Mobile Banking* juga dapat diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan secara leluasa, kapan saja, mudah dan fleksibel. Mahasiswa sebagai bagian dari generasi Z dan Y telah menjadi Potensi Besar Pasar yang dibidik adalah perusahaan perbankan yang transaksinya serba digital layanan dengan berbagai fitur aksesibilitas yang semakin up to date dan modern. Salah satunya seperti yang dilakukan bank syariah Indonesia dengan meluncurkannya *BSI Mobile*. *BSI mobile* merupakan transformasi BSI menuju digitalisasi perbankan solusi, serta memperkuat literasi dan inklusi keuangan syariah di kalangan masyarakat perguruan tinggi dan mahasiswa.⁴ 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. 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.

⁴ Istiq Lailiyah, Khotibul Umam, dkk, Optimizing BSI Mobile Banking Services to Increase Satisfaction with Transaction Services for IAIN Madura Sharia Banking Study Program Students With a SWOT Analysis Approach, *International Conference on Islamic*, Vol. 3 No. 1, (2024): hal 6

Sedangkan fitur sosial merupakan kemudahan yang ditawarkan *BSI Mobile Banking* untuk nasabahnya dalam hal berbagi kepada sesama.⁵

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) mencatat adanya pertumbuhan penggunaan layanan digital. Direktur Utama Bank Syariah Indonesia Hery Gunadi mengatakan masifnya penetrasi digital membuat masyarakat terbiasa dengan akses terhadap perangkat digital, termasuk keuangan. Beliau menjelaskan sepanjang 2022, pengguna *BSI Mobile* mengalami peningkatan sekitar 39% menjadi sebanyak 4,81 juta pengguna. Jumlah transaksi digital pada tahun 2022 pun melesat 28,72% dari Rp 39,84 triliun, menjadi Rp 52,5 triliun.⁶Bank syariah terbesar di Indonesia itu saat ini fokus pada sistem pembayaran. Direktur Penjualan & Distribusi BSI Anton Sukarna mengatakan pengembangan layanan digital BSI membuat penyaluran pembiayaan lebih cepat, mudah, dan dapat dilakukan di mana dan kapan saja. Kemudian per Desember 2023, jumlah pengguna *mobilebanking* BSI sebanyak 6,3 juta dengan volume transaksi sebanyak 467 triliun.⁷Pada kuartal I-2024 jumlah pengguna *BSI Mobile* melonjak 29,35% yoy menjadi 6.7 juta orang, Jumlah transaksi sebanyak 118,5 juta dengan nilai transaksi mencapai Rp145,1 triliun dan nasabah yang membuka rekening secara online mencapai 93,6% dari nasabah BSI hingga Maret 2024. Direktur Utama BSI Hery Gunardi mengungkapkan bahwasanya BSI terus mendorong peningkatan layanan digital

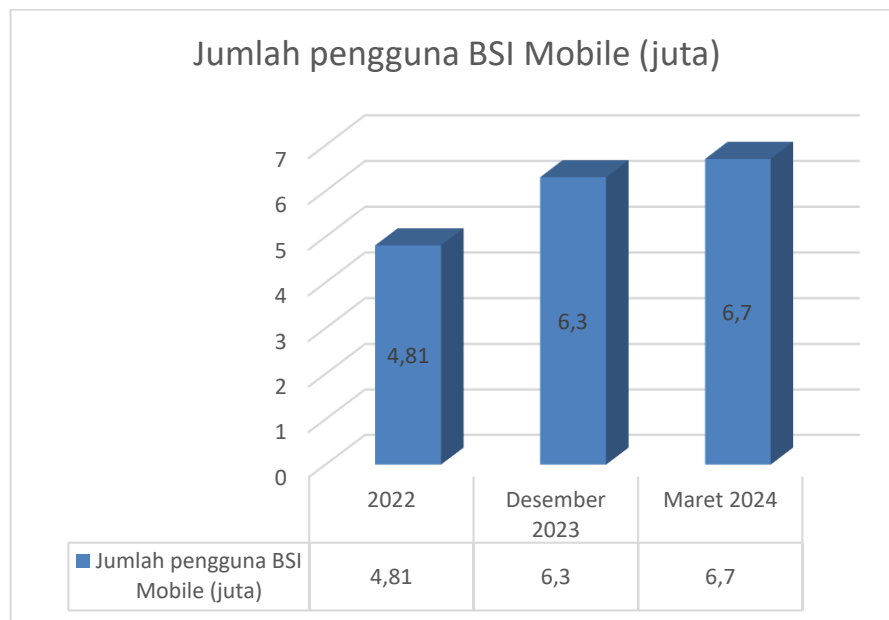
⁵ Fadhilah Oktariani, Pengaruh Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Demang Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, Vol.01 No. 03, (2024): hal 619

⁶<https://www.cnbcindonesia.com/market/20230216162859-17-414430/pengguna-melesat-transaksi-bsi-mobile-diproeksi-naik-23> diakses pada tanggal 12 juni 2024, jam 15.00 WIB

⁷<https://www.cnbcindonesia.com/market/20240201135008-17-510865/digitalisasi-bsi-makin-ekspansif-belanja-it-tahun-ini-rp-15-t> diakses pada tanggal 9 mei 2024, jam 12.19 WIB

seiring dengan konsistensi dan komitmen dalam melakukan level up menjadi *beyond sharia banking*, yang mana bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan perbankan syariah baik secara individu, pelaku UMKM, maupun korporat. Selain itu BSI juga meningkatkan Merchant QRIS untuk transaksi pembayaran.⁸

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna BSI Mobile



Manusia dan transaksi tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Kedua belah pihak harus bertemu secara fisik untuk menyelesaikan transaksi yang membutuhkan alat pembayaran berupa uang tunai. Namun kenyataan hari ini berbeda dengan masa lalu. Seiring berkembangnya teknologi, metode transaksi mengalami perubahan. Masyarakat semakin terbiasa melakukan berbagai aktifitas

⁸<https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-cetak-laba-impresif-rp171-triliun-hingga-maret-2024> diakses pada tanggal 7 Juni 2024, jam 1.28 WIB

transaksi keuangan secara digital. Sebagai contoh, aktifitas pembayaran. Aktifitas tersebut kini sudah bisa dilakukan melalui layar smartphone. Bank saat ini menawarkan berbagai layanan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Segala macam transaksi kini dapat diselesaikan dengan menggunakan *BSI Mobile* tanpa kontak fisik secara langsung berkat kecanggihan teknologi saat ini. Kemudahan transaksi seluler telah menanamkan kehidupan baru ke dalam industri perbankan saat ini yang telah bertepatan dengan meningkatnya permintaan proses yang mudah diakses.⁹

Banyak dampak yang terjadi dikarenakan adanya *mobile banking*, dampak positif yang terjadi adalah nasabah bisa gampang melakukan transaksi apa pun, nasabah juga bisa membayar tagihan listrik, air dan lain sebagainya dengan fitur fitur yang disediakan oleh *mobile banking* tersebut, dan nasabah juga bisa melakukan pembayaran melalui scan QR sebagai alat pembayaran non-tunai yang praktis. Selain dampak positif ternyata ada juga dampak negative adanya *mobile banking* seperti dikarenakan adanya penipuan *smishing* yaitu penipuan yang berbentuk *phising* dimana pihak penipu bakal menyamar sebagai pihak bank untuk menanyakan data data pada rekening bank, berisiko terkena pencurian data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.¹⁰

⁹ Dinda Ayu Agustina¹ & Diah Krisnaningsih, Pengaruh Penggunaan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bsi Cabang Jenggolo, *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, Vol 6 No 1, (Mei 2023): hal 180

¹⁰ Fatun, Ummu Habibah, Siti Zubaidah, Analisis Efektivitas Dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Minat Dan Kepuasan Nasabah Bsi Kc Pamekasan, Vol.1, No. 2, (September 2023): hal

Pada studi literature menyebutkan bahwa Kemudahan penggunaan adalah perasaan dimana teknologi memiliki keunggulan karena mudah digunakan dalam melakukan aktivitas yang diharapkan, interaktif dan dan tidak memerlukan banyak usaha. Pada studi *literature* tersebut terdapat hasil dari penelitian Fianto et al. dimana variabel kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan dilihat dari penelitian Nurdin et al, bahwa variabel keamanan juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹¹ Pada penelitian Feby Widya Putri tahun 2022 dengan judul penelitian Pengaruh efektivitas, kemudahan, dan keamanan layanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan *mobilebanking* Bank Syariah Indonesia, dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Efektivitas dan Kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, akan tetapi variabel keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dilihat pada penelitian sebelumnya, dimana hal tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Resi Meysa Putri tahun 2024 dalam hasil penelitiannya menyebutkan bahwa kemudahan, keamanan, kualitas layanan, dan fitur berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah indonesia kcp magetan. Pada penelitian Raudhatul Zahra tahun 2024, dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kemudahan, keamanan terbukti mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Generasi Z UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dalam

¹¹Muzdalipah ,Mahmudi, Digitalisasi Perbankan Syariah : Penggunaan Bsi Mobile Di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta,*Equilibrium*, Volume 12. No. 1. (2023): hal 14

menggunakan layanan *BSI Mobile Banking*. Penelitian yang dilakukan oleh Mahmud Pasaribu tahun 2023 pada hasil penelitiannya ditunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kegunaan, kemudahan, menggunakan aplikasi *BSI Mobile* terhadap kepuasan nasabah di BSI Kc. Padangsidempuan. Dari fenomena data tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak semua 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 Penggunaan, kemudahan dan keamanan fitur aplikasi *BSI Mobile* terhadap kepuasan Nasabah.

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan dijadikan sebagai objek penelitian penyelidikan peneliti. Awalnya Merupakan Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan menjalankan operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan merupakan bank syariah yang berada di Jln. KH Agus Salim No. 3A, Pamekasan, Jawa Timur di mana Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan ini merupakan Bank Syariah Indonesia satu-satunya di Pamekasan. Lokasi bank ini strategis karena dekat dengan pusat perbelanjaan dan juga arek lancor yang merupakan pusat dari kota Pamekasan. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan selain menyediakan layanan jasa secara langsung seperti transfer, gadai emas dan sebagainya, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan juga menyediakan layanan secara tidak langsung dengan memanfaatkan teknologi yang ada untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi. Di mana Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan menyediakan layanan *mobile banking* yang

bernama *BSI Mobile*. Nasabah dapat melakukan Kegiatan perbankan termasuk membayar tagihan, mentransfer uang, dan mengecek saldo dengan lebih mudah dengan bantuan *BSI Mobile*.

Kehadiran bank digital dan fintech telah mengubah perilaku nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Fenomena ini menunjukkan bahwa dalam era digital, nasabah cenderung beralih dari transaksi perbankan yang lebih banyak dilakukan secara offline menjadi lebih banyak dilakukan secara digital. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kemudahan, keamanan, dan Penggunaan ketersediaan fitur layanan aplikasi perbankan seperti *BSI Mobile*. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna *BSI Mobile* di Kantor Cabang Pamekasan, Putri Yunita Anggraini merasa sangat terbantu dalam melakukan transaksi. Awalnya, dia hanya menggunakan *BSI Mobile* untuk mengecek saldo rekening, namun dengan bertambahnya fitur seperti pembayaran di *e-commerce* Shopee, dia semakin sering memanfaatkan fitur tersebut untuk pembelian. Kendala yang dihadapinya selama menggunakan *BSI Mobile* hanya terjadi saat jaringan internet terganggu atau tidak stabil.¹² Selain itu, Nanda Rizka Hidayaturrahmah, seorang mahasiswa dan pengguna setia *BSI Mobile*, menyatakan bahwa dia menggunakan aplikasi tersebut untuk berbagai transaksi, seperti membayar tagihan internet Indihome, berbelanja di Shopee, melakukan pembayaran melalui QRIS saat tidak membawa uang tunai, serta membayar UKT. Alasan utama dia memilih *BSI Mobile* adalah karena tidak ada biaya administrasi bulanan, dan itu adalah satu-

¹² Putri Yunita Anggraini, Nasabah Pengguna *BSI Mobile* Kantor Cabang Pamekasan, Wawancara langsung, (11 Juni 2024)

satunya ATM yang dimilikinya. Namun, dia mengaku merasa kecewa ketika terjadi kesalahan baik di ATM maupun pada layanan *m-banking*.¹³

Pada Mei 2023, layanan mobile banking dan ATM Bank Syariah Indonesia (BSI) terganggu selama sepekan akibat serangan *ransomware* oleh kelompok *hacker Lock Bit*. Serangan tersebut mengenkripsi data nasabah dan menuntut tebusan, mengancam reputasi bank jika tuntutan tidak dipenuhi. Kebocoran data nasabah akibat serangan siber menjadi ancaman serius bagi perbankan, dengan risiko pencurian identitas dan penipuan. Meski Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengeluarkan regulasi keamanan digital, kasus ini menunjukkan perlindungan data nasabah masih kurang efektif. BSI dikritik karena awalnya menyebut gangguan disebabkan oleh pemeliharaan sistem, tanpa menginformasikan kebocoran data. Pemerintah berencana memperkuat keamanan melalui UU Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), sementara BSI sedang mempertimbangkan ganti rugi bagi nasabah yang dirugikan.¹⁴

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) menegaskan komitmennya dalam menjaga keamanan data dan privasi nasabah yang menggunakan *BSI Mobile*. Menurut SEVP *Digital Banking* BSI, Saut Parulian Saragih, BSI telah mengambil langkah preventif untuk mencegah kebocoran data dengan menerapkan sistem yang sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Data Pribadi, memperkuat manajemen data, serta meningkatkan keamanan IT. Selain itu, nasabah diimbau untuk waspada

¹³ Nanda Rizka Hidayaturrahmah, Nasabah Pengguna BSI Mobile Kantor Cabang Pamekasan, Wawancara langsung, (11 Juni 2024)

¹⁴<https://lk2fhui.law.ui.ac.id/portfolio/bank-bsi-pasca-serangan-siber-mengungkap-potensi-kompensasi-bagi-nasabah/> diakses pada tanggal 21 September 2024, Jam 20.54 WIB

terhadap potensi kejahatan dengan mengganti kata sandi dan PIN secara berkala.¹⁵ Kasus ini menunjukkan pentingnya perbaikan keamanan data dan transparansi di sektor perbankan. Tingkat keamanan dalam penggunaan *mobile banking* harus selalu diutamakan agar nasabah yang menggunakan *mobile banking* tidak khawatir atau pun cemas akan data data mereka ataupun cemas akan banyaknya kasus penipuan, hal ini tentunya akan sangat berdampak pada kepuasan nasabah.

Dari pembahasan tersebut maka penulis ingin melakukan penelitian lebih dalam mengenai Pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah, Oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Fitur Aplikasi BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan dalam Melakukan Transaksi Pembayaran di era digital”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah penggunaan fitur aplikasi BSI *Mobile* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital?
2. Apakah keamanan fitur aplikasi BSI *Mobile* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital?

¹⁵<https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-mobile-ujung-tombak-untuk-tingkatkan-penetrasi-digital-layanan-keuangan-terintegrasi> diakses pada tanggal 21 September 2024, jam 21.06 WIB

3. Apakah kemudahan pada fitur aplikasi *BSI Mobile* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital?
4. Apakah penggunaan, keamanan, dan kemudahan pada fitur aplikasi *BSI Mobile* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok-pokok permasalahan diatas, maka tujuan penulisan ini adalah :

1. Untuk menganalisis Apakah penggunaan fitur aplikasi *BSI Mobile* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital.
2. Untuk menganalisis Apakah keamanan fitur aplikasi *BSI Mobile* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital.
3. Untuk menganalisis Apakah kemudahan pada fitur aplikasi *BSI Mobile* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital.

4. Untuk menganalisis Apakah penggunaan, keamanan, dan kemudahan pada fitur aplikasi *BSI Mobile* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital.

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian merupakan anggapan-anggapan dasar terhadap aspek-aspek fundamental dari substansi yang diteliti. Asumsi penelitian menjadi pembenaran atau persyaratan substantif terhadap layak tidaknya atau relevan tidaknya suatu kegiatan penelitian dilakukan terhadap substansi permasalahan tertentu. Artinya jika asumsi-asumsi yang diperlukan tidak terpenuhi maka penelitian terhadap substansi permasalahan yang akan dikaji menjadi tidak layak atau tidak relevan dilakukan.¹⁶

Asumsi yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah variabel Penggunaan, Keamanan, dan Kemudahan pada Fitur Aplikasi *BSI Mobile* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital, hal ini didasari oleh beberapa penelitian terdahulu dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah hasil dari suatu proses teoretik atau proses rasional, melalui tinjauan pustaka atau pengkajian konsep dan teori yang relevan

¹⁶ Bambang Sugeng, *Fundamental Metodologi Penelitian Kuantitatif (Eksplanatif)*, (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2022), hal 76

mendukung hipotesis penelitian sehingga diyakini bahwa hipotesis penelitian telah memiliki kebenaran teo-retik. Namun demikian, kebenaran hipotesis masih harus diuji secara empirik dengan menggunakan data hasil penelitian. Oleh karena itu, hipotesis juga dapat dianggap sebagai jawaban sementara terhadap masalah yang telah dirumuskan dalam suatu penelitian, dan masih harus diuji kebenarannya dengan menggunakan data empirik hasil penelitian.¹⁷

Dalam penelitian ini terdapat hipotesis sebagai berikut:

H_{a1} : Ada pengaruh Penggunaan fitur aplikasi *BSI Mobile* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor cabang pamekasan dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital.

H_{a2} : Ada pengaruh keamanan pada fitur aplikasi *BSI Mobile* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor cabang pamekasan dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital.

H_{a3} : Ada pengaruh kemudahan pada fitur aplikasi *BSI Mobile* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor cabang pamekasan dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital.

H_{a4} : Ada pengaruh secara simultan antara penggunaan, keamanan, dan kemudahan pada fitur aplikasi *BSI Mobile* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital.

¹⁷ Djaali, *Metodologi penelitian kuantitatif*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2021), hal 13

F. Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana pembelajaran memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas terkait Pengaruh Fitur Aplikasi BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan dalam Melakukan Transaksi Pembayaran di Era Digital.

2. Kegunaan Praktis

Bagi peneliti diharapkan penelitian ini dapat berguna sebagai cara mengamalkan ilmu selama kuliah dengan melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan pendidikan dan memberikan pengetahuan kepada peneliti mengenai Pengaruh Fitur Aplikasi BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pameksasan dalam Melakukan Transaksi Pembayaran di Era Digital, serta diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian lain yang akan membahas tema yang sama dengan sudut pandang yang berbeda.

G. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam ruang lingkup penelitian, hal yang perlu dijelaskan adalah batasan variabel-variabel yang diteliti, populasi atau subjek penelitian, dan lokasi penelitian.¹⁸

¹⁸Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah* (Pamekasan: Institut Agama Islam Negeri Madura, 2020), hal 19.

1. Ruang Lingkup Variabel

Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi nilai atau mempunyai lebih dari satu nilai, keadaan, kategori, atau kondisi. Para peneliti cenderung memusatkan perhatian pada variabel, karena mereka berusaha menjelaskan dan menguji antara dua variabel atau lebih.¹⁹ Terdapat dua jenis variabel yang menjadi fokus pada penelitian ini, yaitu:

a. Variabel Independen (Variabel X)

Variabel bebas atau variabel pengaruh (*Independent variable*) adalah variabel yang diduga berpengaruh terhadap variabel tidak bebas, dan pengaruhnya terhadap variabel tidak bebas diselidiki atau diuji.²⁰ Variabel Independen dalam penelitian ini sebagai berikut :

1) Penggunaan Fitur Aplikasi BSI *Mobile*

Pada penelitian ini akan mengkaji sejauh mana nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan menggunakan berbagai fitur pembayaranyang tersedia dalam aplikas BSI *Mobile*. Hal ini dapat mencakup jenis transaksi yang dilakukan seperti pembayaran tagihan, pembayaran UKT, pembayaran *e-commerce*, traksaksi pembayaran via QRIS dan fitur lainnya yang relevan dengan transaksi pembayaran digital.

2) Keamanan Fitur Aplikasi BSI *Mobile*

Pada penelitian ini akan mengevaluasi tingkat keamanan yang dirasakan oleh nasabah saat menggunakan fitur Aplikasi BSI *Mobile*. Faktor yang termasuk

¹⁹ Djaali, *Metodologi penelitian kuantitatif*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2021), hal 19

²⁰ Djaali, *Metodologi penelitian kuantitatif*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2021), hal 28

dalam variabel ini mencakup aspek seperti perlindungan data pribadi, keamanan transaksi finansial yang dilakukan, serta upaya perlindungan terhadap penipuan atau kebocoran informasi.

3) Kemudahan dalam menggunakan Fitur Aplikasi BSI *Mobile*

Pada penelitian ini akan mengevaluasi sejauh mana nasabah merasakan kemudahan dalam menggunakan fitur-fitur Aplikasi BSI *Mobile* untuk melakukan transaksi pembayaran di era digital. Variabel ini mencakup aspek navigasi aplikasi, kejelasan instruksi, proses transaksi yang cepat, serta ketersediaan bantuan atau panduan yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

b. Variabel Dependen (Variabel Y)

Variabel tidak bebas atau variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel terpengaruh dalam hubungan antara dua variabel, atau biasa juga disebut variabel akibat yang diperkirakan terjadi kemudian setelah terjadinya variabel bebas atau variabel pengaruh.²¹

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran di era digital. Pada penelitian ini akan mengukur tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan dalam menggunakan Fitur Aplikasi BSI *Mobile* untuk melakukan transaksi pembayaran di era digital. Dalam hal ini dapat melibatkan penggunaan, kemudahan penggunaan, serta tingkat keamanan dalam kepuasan secara keseluruhan.

²¹ Djaali, *Metodologi penelitian kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2021), hal 28

2. Ruang Lingkup Objek

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan objek Nasabah Bank Syariah Indonesia yang memiliki Aplikasi BSI *Mobile*. Untuk datanya melalui penyebaran Kuesioner yang mencakup pertanyaan/ Pernyataan terkait penggunaan fitur aplikasi BSI *Mobile*, persepsi tentang kemudahan penggunaan, dan keamanan transaksi melalui aplikasi BSI *Mobile*.

H. Definisi Istilah

Definisi istilah atau definisi operasional diperlukan untuk menghindari perbedaan pengertian atau kekurangjelasan makna. Istilah yang perlu dijelaskan adalah istilah-istilah yang berhubungan dengan konsep-konsep pokok yang terdapat dalam skripsi.²² Dalam Penelitian ini terdapat Beberapa istilah yang perlu dipahami, diantaranya sebagai berikut :

1. Fitur Aplikasi BSI *Mobile*

Dalam *mobile banking*, fitur (*feature*) merupakan sesuatu yang bisa dilakukan nasabah dengan menggunakan *mobile banking*. Fasilitas *mobile banking* menyediakan beberapa fitur, seperti Transaksi keuangan (Transfer dana, Cek saldo, Informasi, Pembayaran, dan Pembelian), Layanan Islami, Berbagai, Keamanan, dan BSI QRIS.²³

²²Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah* (Pamekasan: Institut Agama Islam Negeri Madura, 2020), hal 19-20

²³ Sitti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi dkk, Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking, *Islamic Economic and Finance Journal*, Vol. 3, No. 2, (2022): hal 543

2. Kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Dengan demikian, apakah seorang nasabah puas atau tidak sangat bergantung pada kinerja produk.²⁴

3. Transaksi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Transaksi diartikan sebagai persetujuan jual beli dalam perdagangan antara dua pihak atau pelunasan pembayaran seperti dalam bank.²⁵

4. Pembayaran era Digital

Pembayaran era digital mengacu pada metode pembayaran yang dilakukan secara elektronik melalui platform digital. Dimana dalam era digital, pembayaran menjadi lebih mudah dan cepat dikarenakan kemajuan teknologi.

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk peneltiain selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Berikut Beberapa kajian penelitian terdahulu yang terdapat pada tabel 1.1:

²⁴ Sri Ismulyaty dkk, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI Kalirejo), *jurnal nisbah*, vol.8 no.1 (2022): hal 70

²⁵ KBBI, *Arti kata transaksi*, diakses dari <https://kbbi.web.id/transaksi.html> pada tanggal 6 Juni 2024, jam 22.56 WIB

Tabel 1. 1 Kajian penelitian terdahulu

No	Nama/Judul/ Tahun	Rumusan Masalah / Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1.	Resi Meysa Putri/ Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia Kcp Magetan/2024.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kemudahan, keamanan, kualitas layanan dan fitur.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kemudahan, keamanan, kualitas layanan, dan fitur berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2.	Raudhatul Zahra/ pengaruh kemudahan, kenyamanan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa generasi z UIN Syarif Hidayatullah jakarta dalam menggunakan layanan bsi <i>mobile banking</i> /2024.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kemudahan penggunaan, kenyamanan, Dan keamanan layanan <i>mobilebanking</i> BSI berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan BSI <i>mobile</i> .	Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 97 responden dengan menggunakan metode <i>purposive sampling</i> .	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel (X1) kemudahan, Variabel (X3) keamanan, Variabel (X2) kenyamanan terbukti mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Generasi Z menggunakan layanan BSI <i>Mobile Banking</i> .

3.	Mahmud Pasaribu/ Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Dalam Menggunakan Bsi <i>Mobile</i> /2023.	Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah fenomena yaitu Aspek keamanan aplikasi BSI <i>Mobile</i> yang masih dianggap tidak aman, kemudian Seringnya terjadi maintenance atau perbaikan aplikasi sehingga menyebabkan nasabah mengalami gagal bayar atau dana hilang serta kurangnya fitur yang ditawarkan oleh aplikasi BSI <i>Mobile</i> . Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi kegunaan dan kemudahan terhadap loyalitas nasabah baik secara langsung ataupun melalui kepuasan nasabah.	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif.	Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan nasabah dapat menjelaskan loyalitas nasabah sebesar 0.363 atau sebesar 36,3 persen sedangkan 63.7 persen dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari penelitian ini. Adapun loyalitas memiliki nilai R2 sebesar 0.368 atau 36.8 persen, sedangkan 63.2 persen dipengaruhi oleh variabel lainnya di dalam penelitian ini. Kemudian terdapat pengaruh antara kegunaan, kemudahan, menggunakan aplikasi BSI <i>Mobile</i> terhadap kepuasan nasabah. Terdapat pengaruh
----	---	--	--	---

				<p>antara kegunaan, kemudahan menggunakan aplikasi BSI <i>Mobile</i> terhadap loyalitas nasabah. Tidak terdapat pengaruh antara kepuasan nasabah menggunakan aplikasi BSI <i>Mobile</i> terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah tidak memediasi kegunaan, kemudahan menggunakan aplikasi BSI <i>Mobile</i> terhadap loyalitas nasabah di BSI Kc. Padangsidimpuan.</p>
4.	<p>Aulia Shobibatur Rahmah/ Pengaruh Kecepatan, Kemudahan Dan Fitur Produk Layanan Bsi <i>Mobile Banking</i> Terhadap</p>	<p>Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kecepatan, Kemudahan Dan Fitur Produk Layanan Bsi <i>Mobile Banking</i> Terhadap</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui pendekatan deskriptif.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kecepatan, Kemudahan dan Fitur Produklayana n BSI <i>Mobile</i> secara simultan berpengaruh</p>

	Kepuasan Nasabah/2023.	Kepuasan Nasabah		terhadap Kepuasan Nasabah.
5.	Citra Mardiana Siregar/ Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi Dan Fitur Produk Bsi <i>Mobile</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia/2022	Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan BSI <i>Mobile</i> studi kasus pada mahasiswa prodi perbankan syariah.	Jenis penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 75 responden.	Hasil analisis data diketahui bahwa secara parsial dan simultan terdapat pengaruh positif kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan BSI <i>Mobile</i> pada mahasiswa prodi perbankan syariah.