

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi saat ini yang bisa dilihat dengan berkembang pesatnya reformasi dalam bidang teknologi yang mengharuskan setiap organisasi ataupun perusahaan untuk melakukan suatu perubahan. Teknologi sendiri banyak membawa perubahan dalam organisasi dan juga perusahaan. Keberadaan teknologi di era globalisasi, dapat membantu masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari dengan cepat dan lebih efisien. Salah satu generasi yang mengikuti perkembangan teknologi adalah generasi Y dan juga generasi milenial.

Generasi Y merupakan generasi yang lahir dari tahun 1977 hingga 1994 yang dimana generasi ini biasa di sebut generasi *echo boom* yang dikenal dengan generasi teknologi. Hal ini bisa dilihat dari penggunaan fasilitas komputer yang dimiliki seperti fasilitas komputer pada sekolah ataupun dimiliki sendiri. Generasi ini juga sudah menggunakan e-mail, SMS, dan panggilan telpon untuk berkomunikasi. Hal ini didukung oleh survei yang dilakukan oleh Hawkins dkk (2007), menyatakan bahwa generasi Y yang lahir pada tahun 1977 hingga 1994 ini sering disebut sebagai generasi *echo boom*, dan lebih dikenal dengan generasi teknologi. Oleh karena itu, generasi Y merupakan salah satu generasi yang sangat akrab dalam perkembangan smartphone, dikarenakan karakteristik

utama adalah generasi teknologi. Ini juga didukung oleh riset yang dilakukan oleh McCrindle (2012) didapatkan data bahwa generasi yang mulai akrab dengan teknologi adalah generasi Y. Perkembangan fitur *smartphone* yang dilakukan hampir setiap saat, menyebabkan generasi Y Mudah beralih dalam melakukan pembelian *smartphone*, karena pada dasarnya generasi Y cukup mencintai teknologi (Angela & Nurlaila, 2015). Setelah itu generasi milenial, Generasi milenial sendiri adalah generasi yang lahir pada tahun setelah tahun 1994.

Menurut Joint Venture Survey (2008) dalam penelitian (Angela & Nurlaila, 2015) menyatakan bahwa, generasi milenial merupakan generasi yang paling terkoneksi secara social. Internet sangat berpengaruh terhadap keadaan generasi ini. Dapat dilihat bahwa generasi ini merupakan generasi informasi, semua batasan informasi telah terbuka secara luas melalui internet pada generasi ini.

Bagi perbankan, digitalisasi bukanlah sebuah pilihan tetapi menjadi keharusan dan kewajiban. Karena nasabah mengharapkan adanya kecepatan, kemudahan, fleksibilitas, kenyamanan dan tersedia layanan 7 x 24 jam. Untuk itu, beberapa perbankan di Indonesia mengkampanyekan bahkan menginvestasikan untuk melakukan transformasi menjadi layanan digital. Transformasi digital dianggap sebagai cara baru berbisnis karena potensinya untuk menghemat biaya transformasi ini juga bukan hanya

mendigitalisasi produk yang sudah ada, tapi mengubah pola pikir sesuai perilaku dan kebutuhan masyarakat (Asti & Bimo, 2018).

Perbankan di Indonesia telah memanfaatkan perkembangan teknologi untuk memudahkan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan tanpa perlu repot ke bank. Sekarang perbankan sudah bisa diakses hanya dengan menggunakan handphone, laptop, dan lain sebagainya. Salah satunya adalah penggunaan mobile banking, nasabah tidak perlu ke bank lagi untuk mentransfer uang tetapi cukup di rumah dengan memanfaatkan teknologi, contohnya dengan memanfaatkan aplikasi yang disediakan oleh BSI yang tersedia di playstore.

Tugas besar pihak perbankan syariah adalah bagaimana caranya agar dapat menciptakan kepercayaan, kemudahan, kenyamanan, serta keamanan bagi para nasabah, yang diharapkan akan membawa dampak positif terhadap loyalitas nasabah. Terlebih lagi perbankan Islam dan selanjutnya disebut perbankan syariah adalah sesuatu hal yang baru bagi masyarakat Indonesia termasuk masyarakat Muslim itu sendiri (Maguni, 2008) dan juga kasus seperti pembobolan mesin ATM pernah terjadi yang dimana hal ini dapat menurunkan rasa kepercayaan dan keamanan serta loyalitas nasabah terhadap transaksi online, hal ini dikarenakan 75% transaksi perbankan dilakukan secara online.

Resiko terbesar yang diterima oleh pihak perbankan yakni banyaknya tindak kejahatan yang ditimbulkan oleh jaringan internet, data BI menunjukkan tingkat kejahatan pembobolan kartu

kredit di Indonesia berada dalam negara tiga besar tingkat terendah kejahatan pencurian data kartu kredit di Asia Tenggara. Bank Indonesia mencatat, kejahatan kartu kredit yang banyak terjadi di Indonesia adalah bentuk kejahatan dunia maya dengan modus pencurian identitas dan *card not present (CNP)*. Modus kejahatan yang biasanya digunakan pelaku adalah dengan cara mencuri dan menjual data dan daftar nasabah yang berisi data pemegang kartu kredit dari salah satu bank dari pihak marketing (Insawan & Alwahidin, 2021) ini lah yang kemudian dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan kelayakan nasabah. Nasabah yang kecewa dengan kualitas yang diberikan oleh pihak bank akhirnya berpindah ke bank lain.

Hal ini akan berdampak pada nasabah yang memiliki sikap kepercayaan dan loyalitas yang tinggi terhadap mobile banking (Hendri, 2020).

Dari sebab-sebab yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa risiko dan kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan mobile banking, hal ini sejalan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yakni untuk mengetahui apakah risiko dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah yang menggunakan mobile banking.

Penelitian seperti ini pernah dilakukan oleh beberapa penelitian terdahulu salah satunya adalah (Hendri, 2020) yang melakukan penelitian mengenai pengaruh risiko terhadap loyalitas nasabah pengguna mobile banking. Yang dimana hasil dari

penelitian yang dilakukan ternyata variabel risiko berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

Pernyataan di atas juga di dukung oleh Penelitian yang pernah dilakukan oleh (Bagastia, 2018) yang juga meneliti mengenai pengaruh risiko terhadap minat menggunakan mobile banking adapun hasil penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa risiko berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking.

Tapi beda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anwar, 2018) yang juga meneliti mengenai pengaruh risiko terhadap minat menabung menggunakan mobile banking” ditemukan bahwa variabel risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan mobile banking.

Salah satu penelitian yang membahas mengenai kualitas layanan adalah penelitian yang dilakukan oleh (Wibiadila, 2016) yang dimana penelitian ini membahas mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking adapun hasil pada penelitian ini ditemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking. Pernyataan di atas juga di dukung oleh Penelitian yang pernah dilakukan oleh (Naim et al., 2019) yang juga membahas mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah bank syariah Bukopin di makassar, yang diamana hasil penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa variabel kualitas

layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah Bukopin di makassar.

Tapi tidak selamanya kualitas layanan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah hal ini dibuktikan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Agiesta et al., 2021) yang membahas pengaruh kualitas pelayanan loyalitas pelanggan KA lokal Bandung raya” ditemukan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

Dari latar belakang dan juga penelitian terdahulu yang telah di paparkan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **“Pengaruh Risiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Bsi *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Iain Kendari)”**

1.2. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti akan membuat batasan masalah agar sasaran tidak keluar dari pembahasan, adapun fokus penelitian ini mengenai ”pengaruh risiko dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah BSI yang menggunakan *mobile banking* (Studi kasus mahasiswa IAIN Kendari)” beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Luas lingkup hanya meliputi Mahasiswa IAIN Kendari yang menggunakan produk BSI*mobile banking*

2. Informasi yang disajikan yaitu : Pengaruh Risiko dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah BSI pengguna *mobile banking* (Studi kasus mahasiswa IAIN Kendari)

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang peneliti uraikan maka rumusan masalah yang akan diteliti yakni :

1. Bagaimana Pengaruh Risiko Terhadap Loyalitas Nasabah BSI Pengguna *Mobile Banking* studi kasus pada mahasiswa IAIN kendari ?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah BSI Pengguna *Mobile Banking* studi kasus pada mahasiswa IAIN kendari?
3. Bagaimana Pengaruh Risiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah BSI Pengguna *Mobile Banking* studi kasus pada mahasiswa IAIN Kendari ?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Risiko Terhadap Loyalitas Nasabah BSI Pengguna *Mobile Banking* studi kasus pada mahasiswa IAIN kendari
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah BSI Pengguna *Mobile Banking* studi kasus pada mahasiswa iain kendari

3. Untuk Mengetahui Pengaruh Risiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah BSI Pengguna *Mobile Banking* studi kasus pada mahasiswa IAIN Kendari

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Sesuai dengan tujuan penelitian, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan terutama mengenai pengaruh risiko dan juga kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah BSI pengguna *mobile banking*.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi fakultas

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi acuan sebagai sumber informasi terutama bagi mahasiswa yang meneliti terkait masalah risiko dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah BSI yang menggunakan *mobile banking*.

- b. Bagi penulis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan dan juga pengetahuan penulis mengenai risiko dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah BSI yang menggunakan *mobile banking*.

1.6. Devinisi Operasional

1. Risiko

Risiko adalah suatu bahaya yang timbul dari ketidakpastian yang sewaktu-waktu jika terjadi kesalahan dapat menimbulkan kerugian. Risiko yang timbul dari nasabah yang menggunakan mobile banking biasanya datang dari sistem keamanan suatu aplikasi yang lemah dan juga dari kelalaian pengguna.

2. Kualitas layanan

Kualitas layanan adalah perbuatan, tindakan ataupun pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi ataupun produk dengan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh nasabah dalam memenuhi kebutuhan, kualitas layanan dalam mobile banking adalah dimana mobile banking memberikan pelayanan terbaik dan bermutu kepada nasabah atau konsumen.

3. Loyalitas

Loyalitas adalah kesetiaan atau keputusan yang dibuat konsumen untuk terus mempercayai suatu jasa ataupun produk hal ini di tandai dengan kesetiaan nasabah untuk berlangganan. Dalam mobile banking loyalitas nasabah adalah kesetiaan nasabah untuk tetap menggunakan aplikasi mobile banking dalam bertransaksi.

1.7. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, devinisi operasional, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang penelitian terdahulu yang relevan, landasan teori, kerangka berfikir, dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sample, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan terakhir teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi uraian tentang hasil atau temuan penelitian dan pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan, dan saran-saran.

