

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi ini, Indonesia merupakan salah satu Negara yang mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang sangat cepat. Kemajuan teknologi semakin hari semakin canggih, hal ini ditandai dengan adanya perubahan teknologi yang berlangsung secara cepat dan pesat. Dengan adanya Teknologi ini memudahkan manusia untuk menyelesaikan tugas-tugasnya sehingga lebih efektif dan efisien. Hampir seluruh perusahaan kecil maupun besar di Indonesia tidak lepas dari kebutuhan teknologi untuk melakukan inovasi, bersaing bahkan memperbaharui cara kerja perusahaan dengan bantuan teknologi. Memasuki era informasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kini kian pesat (Hadisi and Muna 2015).

Salah satu teknologi yang paling terasa perkembangannya adalah Teknologi Informasi. Seperti yang kita tahu bahwa dulu informasi sangatlah sulit didapatkan namun sekarang informasi bisa dengan mudah dapat diakses oleh semua kalangan. Teknologi Informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik (Kadir 2003). Peran teknologi informasi saat ini menjadi suatu yang penting dalam menyelesaikan kebutuhan kehidupan serta mempermudah pekerjaan yang ada. Revolusi dalam teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong kemajuan dalam teknologi produk dan proses, serta terbentuknya masyarakat informasi. Perusahaan harus memperhatikan kemajuan teknologi informasi agar dapat terus bersaing di pasar global (Supriyadi 2013).

Teknologi informasi ikut mewarnai dunia perbankan. Perbankan saat ini sangat memperhatikan peran teknologi informasi, terutama dalam sistem komputer yang mana memberikan transaksi yang ada di dunia perbankan. Saat ini pelaku ekonomi khususnya perbankan berupaya untuk meningkatkan layanan yang lebih mudah dan cepat bagi penggunanya. Bank yang ada di Indonesia baik bank pemerintah maupun bank swasta akan memberikan pelayanan kepada nasabah yang berbasis teknologi (electronic transaction) dalam bentuk Internet banking, mobile banking yang berbasis handphone (phone banking), pengguna ATM (Automatic Teller Machine), dan Credit Card. Pemanfaatan teknologi di perbankan ini diharapkan memberikan manfaat kepada nasabah dan pihak Bank (Hambali 2011). Kehadiran system *Online* yang ditangani oleh system computer dan teknologi komunikasi memungkinkan nasabah mengambil uang dari kantor cabang dari bank yang sama yang berada dimana saja.

Semakin majunya teknologi di dunia transaksi yang berbasis computer, teknologi tersebut mulai digunakan perbankan untuk mempermudah transaksi dengan nasabah, yang awalnya melayani nasabah harus bertemu atau nasabah datang ke cabang-cabang bank yang disediakan. Salah satu model pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia perbankan yaitu *Internet* (Ansori 2018). Berdasarkan survey Internet World Stat, Juni 2012 Indonesia masuk menjadi lima besar terbanyak pada proporsi Negara pengguna Internet di Asia. Internet telah melahirkan *internet banking* yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi lewat internet dimanapun berada (Kadir and Ch 2005).

Perbankan menunjukkan bahwa mereka juga bergerak mengikuti perkembangan teknologi, namun tidak menutup kemungkinan competitor sejenis

akan terus bermunculan melihat potensi jaringan telekomunikasi dan perkembangan organisasi bisnis yang sudah tidak memiliki batas decade ini, apabila perbankan tidak mengikuti arus pertumbuhan teknologi maka tidak mungkin suatu saat perbankan akan terdisrupsi dengan model bisnis yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi terkini. *Mobile banking* saat ini telah menjadi wajah baru bagi layanan dunia perbankan (Insawan and Alwan 2021). Faktanya, nasabah bank di seluruh Indonesia masih banyak yang menggunakan internet banking hanya sekedar melihat saldo, oleh sebab itu bank perlu meningkatkan strategi agar semakin banyak nasabah yang menggunakan internet dengan tujuan agar value yang diberikan nasabah bank semakin tinggi. Transaksi e-payment dapat lebih dikembangkan dalam aktivitas bisnis sehingga nasabah bank benar-benar merasakan manfaat dari internet banking. Dengan adanya ketersediaan produk barang dan jasa untuk beberapa waktu juga membutuhkan perhatian bagi bank untuk memahami perilaku konsumen belajar tentang produk untuk pertama kalinya dan memutuskan apakah akan mengadopsinya, karena fasilitas internet banking tergolong baru bagi masyarakat mengetahui factor-faktor apa saja yang bias mempengaruhi konsumen menggunakan fasilitas yang telah disediakan bank, diharapkan mampu memberikan nilai tambah yang maksimal bagi konsumen, pada akhirnya memberikan keunggulan bersaing (Competitive Advantage) bagi perusahaan (Vebrika and Helza 2007).

Salah satu penopang sector ekonomi lembaga keuangan dan keberadaan financial technology (Fintech) pada lembaga keuangan telah mempermudah perusahaan dalam mengatur manajemen, persaingan pasar global, serta lebih

mendekatkan diri pada user, termasuk dalam bisnis keuangan. Factor penting yang dapat meningkatkan minat masyarakat adalah penanganan keluhan yang bijak. Sebuah keluhan dari nasabah adalah suatu proses yang penting bagi perusahaan untuk introspeksi dan berubah. Maka dari itu bagaimana cara perusahaan dalam menangani keluhan sangat penting untuk menjaga loyalitas para nasabahnya. Ketika perusahaan mampu menangani keluhan nasabah dengan baik sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah maka nasabah akan senang dan merasa bahwa nasabah tersebut penting dan dihargai oleh perusahaan dan imbasnya bagi perusahaan adalah loyalitas nasabah tersebut (Wahyudhi 2016). Penanganan keluhan atau handling complaint merupakan layanan bank yang diberikan nasabah bila dalam penggunaan internet banking terjadi kesalahan atau risiko, maka nasabah berhak untuk mengajukan keluhan kepada pihak bank untuk memperoleh penanganan sehingga risiko yang dialami akan mendapatkan penanganan yang cepat dan akurat.

Di sisi lain, diketahui bahwa sampai saat ini dunia sedang mengalami kondisi yang kurang baik diakibatkan adanya pandemi covid-19. Berbagai kebijakan pembatasan sosial dilakukan pemerintah untuk mencegah penyebaran covid-19 terus berlanjut. Bank Indonesia (BI) mencatat adanya penurunan transaksi tunai seiring dengan penerapan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Bank Indonesia (BI) mencatat posisi Uang Kartal Yang Diedarkan (UYD) pada Mei 2020 mencapai Rp 798,6 triliun, tumbuh negatif sebesar 6,06 persen. Transaksi non tunai menggunakan ATM, 14 Kartu Debit, Kartu Kredit, dan Uang Elektronik (UE) pada April 2020 juga menurun dari -4,72 persen pada Maret 2020 menjadi -18,96 persen. Namun demikian, khusus

transaksi uang elektronik (UE) pada April 2020 tetap tumbuh tinggi mencapai 64,48 persen dan volume transaksi digital banking pada April 2020 tumbuh 37,35 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa teknologi keuangan dalam dunia perbankan sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang bertindak sebagai nasabah terlebih selama masa pandemi covid-19 seperti sekarang ini untuk mendukung kebijakan pemerintah sekaligus upaya meminimalisir penurunan aktivitas ekonomi selama masa PSBB (www.bi.go.id)

Penelitian ini menguji pengaruh dari persepsi teknologi informasi dan handling complaint terhadap minat bertransaksi nasabah menggunakan *Mobile Banking* terutama di masa pandemi Covid 19. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh persepsi teknologi informasi nasabah dan handling complaint terhadap minat nasabah dalam menggunakan BSI mobile. Adapun originalitas dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh persepsi teknologi informasi dan handling complain terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia untuk menggunakan BSI mobile.

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu seperti (Malik 2020) yang menggunakan populasi nasabah perbankan yang menggunakan internet banking di Kota Semarang menunjukkan bahwa *Complaint Handling* dan Kualitas Layanan berpengaruh Positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KC Semarang. (Arfiani 2019) juga melakukan penelitian mengenai Pengaruh persepsi risiko dan persepsi teknologi informasi Terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking pada nasabah Bank BRI Syariah Ngawi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel

persepsi teknologi informasi (X2) berpengaruh Signifikan terhadap minat nasabah (Y) yaitu diperoleh nilai t_{hitung} 3,461 > t_{tabel} 1,985 dan nilai Sig. 0,001<0,05.

Dari latar belakang yang telah diuraikan dan beberapa penelitian terdahulu yang telah disampaikan, maka peneliti tertarik akan melakukan penelitian mengenai Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking yang di kaitkan pada masa pandemi covid-19 dengan objek penelitiannya adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang aktif bertransaksi menggunakan Mobile Banking. Pertimbangan lainnya yaitu, nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Kendari tentu memiliki kepercayaan terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) sehingga memungkinkan bagi mereka untuk untuk menggunakan layanan *Mobile Banking* yang ditawarkan oleh bank yang bersangkutan, selain itu terkait penanganan complaint yang sejauh ini terjadi akibat kendala-kendala dari penggunaan *mobile banking* misalnya tidak dapat melakukan transaksi pada aplikasi *mobile banking* karna lain hal sebagainya yang memungkinkan nasabah untuk melakukan complaint kepada pihak bank. Untuk itu peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi Dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Kendari ”**.

1.2. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih

terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Luas lingkup hanya meliputi informasi seputar mobile banking (BSI Mobile)
2. Informasi yang disajikan yaitu : pengaruh persepsi teknologi informasi terhadap minat dalam menggunakan mobile banking (BSI Mobile), pengaruh handling complaint terhadap minat dalam menggunakan mobile banking (BSI Mobile).

1.3. Rumusan Masalah

- 1.3.1. Apakah persepsi teknologi informasi berpengaruh Positif/Negatif terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking (BSI Mobile)?
- 1.3.2. Apakah handling complaint berpengaruh Positif/Negatif terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking (BSI Mobile)?
- 1.3.3. Apakah persepsi teknologi informasi dan handling complaint berpengaruh Positif/Negatif terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking (BSI Mobile)?

1.4. Tujuan Penelitian

- 1.4.1. Untuk mengetahui apakah persepsi teknologi informasi berpengaruh Positif/Negatif terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking (BSI Mobile).
- 1.4.2. Untuk mengetahui apakah handling complaint berpengaruh Positif/Negatif terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking (BSI Mobile).

1.4.3. Untuk mengetahui apakah persepsi teknologi informasi dan handling complaint berpengaruh Positif/Negatif terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking (BSI Mobile).

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Kegunaan teoritis

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan wawasan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai mobile banking.

1.5.2. Kegunaan praktis.

a. Bagi Perbankan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh pihak / manajemen bank dalam pengambilan keputusan maupun penerapan strategi yang efektif untuk mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi, terutama terkait penanganan complaint melalui aplikasi mobile banking.

b. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang perbankan terutama yang berkaitan dengan penelitian terhadap mobile banking yaitu pada Bank Syariah Indonesia

1.6. Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam penelitian. Sesuai dengan judul penelitian ini yaitu “*pengaruh persepsi teknologi informasi dan handling complaint terhadap minat nasabah dalam*

menggunakan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Kendari”.

1.6.1. Persepsi Teknologi Informasi

Persepsi Teknologi informasi adalah sikap, pemahaman dan penerimaan seseorang terhadap sebuah teknologi informasi dimana teknologi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah mobile banking Bank Syariah Indonesia (*BSI Mobile*). Dalam penelitian ini persepsi teknologi informasi diukur menggunakan angket (kuisisioner) dengan skala likert melalui beberapa indikator yaitu kegunaan persepsian, kemudahan penggunaan, sikap terhadap perilaku, perilaku menggunakan teknologi, dan penggunaan teknologi sesungguhnya (Jogiyanto 2007).

1.6.2. Handling Complaint

Handling Complaint adalah upaya yang dilakukan oleh pihak perbankan khususnya pihak Bank Syariah Indonesia dalam menangani keluhan nasabah terkait mobile banking pada Bank Syariah Indonesia (*BSI Mobile*). Dalam penelitian ini handling complaint diukur menggunakan angket (kuisisioner) dengan skala likert melalui beberapa indikator yaitu empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan masalah atau keluhan dan kemudahan bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan (Yeni 2020).

1.6.3. Minat

Minat adalah ketertarikan seseorang terhadap sesuatu yang sesuai dengan keinginannya. Artinya dalam penelitian ini minat berarti bahwa

merupakan bentuk ketertarikan nasabah dalam penggunaan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia (*BSI mobile*). Dalam penelitian ini Minat diukur menggunakan angket (kuisisioner) dengan skala linkert melalui empat indikator yaitu minat transaksional, minat referensial, minat preferensial dan minat eksploratif (Husna 2021).

1.7. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang penelitian terdahulu yang relevan, unsur kebaharuan (novelty element), landasan teori, grand teori, kerangka pikir, dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi uraian tentang hasil atau temuan penelitian dan pembahasannya. Hasil penelitian dan pembahasannya dapat disajikan dalam satu kesatuan atau terpisah.

BAB V PENUTUP

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