

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang pesat telah mendorong transformasi signifikan dalam sektor perbankan. Transformasi tersebut mendorong perbankan untuk mengadopsi layanan berbasis digital yang dapat diakses secara lebih efisien oleh nasabah. Salah satu bentuk inovasi yang paling menonjol adalah kehadiran layanan *mobile banking* yang merupakan istilah untuk layanan perbankan baru, memanfaatkan teknologi canggih yang memungkinkan pelanggan melakukan berbagai transaksi keuangan melalui media elektronik seperti *smartphone*. Kemudahan akses, kecepatan layanan, dan fleksibilitas waktu menjadikan *mobile banking* sebagai pilihan utama dalam berinteraksi dengan layanan perbankan modern. Kondisi ini menunjukkan perubahan perilaku konsumen yang semakin mengutamakan kecepatan dan kemudahan dalam bertransaksi. Hampir semua bank besar di seluruh dunia saat ini menyediakan layanan *mobile banking*, yang memungkinkan bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui aplikasi *smartphone* yang mudah digunakan dan memiliki fitur keamanan yang canggih.¹

Dengan kecepatan yang lebih tinggi, nasabah yang menggunakan *mobile banking* tidak hanya dapat menyimpan dan mengirim uang, mereka juga dapat setor dan tarik tunai, membayar tagihan, membeli pulsa dan data,

¹ Dkk Rika Widianita, "Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia", *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII.I (2023), pp. 1–19.

memperbaiki dompet digital mereka, membeli token listrik, dan memanfaatkan fitur lainnya.²

Konsumen di seluruh dunia semakin menyukai layanan perbankan digital karena kemajuan teknologi yang menawarkan kemudahan dan kepraktisan bagi berbagai kalangan. Banyak industri melihat kemudahan ini, seperti transportasi, marketing, dan banyak transaksi *online* lainnya. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, *smartphone* yang semakin canggih akan membuat akses menjadi mudah dan nyaman.³

Dalam konteks perbankan syariah, penggunaan *mobile banking* juga semakin meluas. Perkembangan layanan perbankan digital tersebut juga terjadi pada sektor perbankan syariah. Dengan menyediakan layanan digital berbasis syariah, lembaga keuangan syariah berusaha mengikuti perkembangan zaman. Salah satu bank syariah terbesar di Indonesia adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI juga menawarkan layanan *mobile banking* yaitu BYOND by BSI yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan layanan perbankan yang cepat, mudah, dan sesuai prinsip syariah. Namun, dalam implementasinya, keputusan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh persepsi terhadap kualitas layanan,

² Annisa Rizky Widodo and Fajri Ariandi, 'Pengaruh Kemudahan , Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking BCA Di Jakarta Universitas Bina Sarana Informatika , Indonesia Pengaruh Kemudahan , Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile', *PPIMAN: Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 4, 2024.

³ Muzdalipah Musda Muzdalipah and Mahmudi Mahmudi, 'Digitalisasi Perbankan Syariah : Penggunaan Bsi Mobile Di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta', *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 12.1 (2023), 12.

kemudahan penggunaan, dan tingkat keamanan yang ditawarkan.

BSI dapat meraih penghargaan di "*Digital Brand Awards 2022*" atas upaya dan peningkatan layanan digitalnya. BSI dinobatkan sebagai bank umum syariah terbaik dalam kategorinya. Dengan layanan BYOND by BSI, kita dapat melakukan transaksi tanpa harus pergi ke bank atau ATM langsung. Dengan pelayanan ini, diharapkan masyarakat dan pelanggan dapat dengan mudah mengetahui semua produk dan layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia. BSI harus terus berinovasi untuk memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya karena diketahui bahwa masyarakat saat ini sangat mobilitas, sehingga kualitas layanan, kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi harus menjadi prioritas utama mereka. Seiring dengan kemajuan teknologi ini, bank harus mengutamakan kepuasan pelanggan.⁴

Seiring dengan perkembangan teknologi, BSI turut menghadirkan layanan digital melalui aplikasi Byond by BSI yang bertujuan untuk meningkatkan kemudahan, kecepatan, serta kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Namun, pada kenyataannya tidak semua pengguna memanfaatkan layanan tersebut secara aktif. Oleh karena itu, kualitas layanan dan tingkat kemudahan yang dirasakan menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi keputusan penggunaan aplikasi Byond by BSI.

Faktor yang diduga memengaruhi keputusan penggunaan *mobile*

⁴ Bank Syariah Indonesia, Laporan Tahunan (*Annual Report*) 2022 (Jakarta: Bank Syariah Indonesia, 2022).

banking antara lain kualitas layanan dan kemudahan. Kualitas layanan diartikan sebagai kemampuan aplikasi Byond by BSI dalam memberikan pengalaman penggunaan yang baik, seperti kemudahan pengoperasian, minimnya gangguan atau *error*, serta tampilan dan fitur yang mudah dipahami. Sementara itu, kemudahan berkaitan dengan seberapa cepat, praktis, dan nyaman aplikasi tersebut digunakan oleh pengguna.⁵

Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai bank dengan jaringan nasional, telah menjangkau banyak daerah di Indonesia, termasuk Kota Kediri. Kota Kediri adalah salah satu kota besar di Jawa Timur yang berfungsi sebagai pusat bisnis, akademis, dan budaya. Studi ini melibatkan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri. Mahasiswa dipilih karena mereka sangat terbiasa dengan layanan mobile banking dan aktif menggunakan teknologi digital. Selain itu, siswa dianggap mampu memberikan penilaian yang objektif tentang kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan efektivitas fitur yang tersedia di aplikasi Byond oleh BSI. Ini akan membantu mereka membuat keputusan yang lebih baik tentang bagaimana menggunakan layanan tersebut.

Berikut adalah jumlah mahasiswa aktif fakultas ekonomi dan bisnis islam angkatan 2022 :

⁵ Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran (Yogyakarta: Andi, 2019), 75.

Tabel 1.1
Data Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2022

Program Studi	Jumlah Mahasiswa
Perbankan Syariah	149
Ekonomi Syariah	190
Manajemen Bisnis Syariah	203
Akuntansi Syariah	101

Sumber: Data Akademik FEBI UIN SW Kediri, 2025

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, jumlah mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2022 sebanyak 149 mahasiswa. Meskipun jumlahnya lebih sedikit dibandingkan program studi lain, pemilihan mahasiswa Perbankan Syariah didasarkan pada relevansi keilmuan dengan topik penelitian. Mahasiswa Perbankan Syariah memiliki pemahaman yang lebih baik terkait produk, layanan, dan sistem perbankan, termasuk *mobile banking* seperti BYOND by BSI. Selain itu, mereka lebih familiar dengan konsep kualitas layanan dan kemudahan dalam perbankan digital, sehingga mampu memberikan penilaian yang lebih objektif. Alasan peneliti memilih objek penelitian ini karena mahasiswa Perbankan Syariah merupakan kelompok yang memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang perbankan, sehingga diharapkan dapat memberikan data yang lebih akurat, relevan, dan sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu, kemudahan akses peneliti terhadap responden juga menjadi pertimbangan dalam pengambilan sampel. Oleh karena itu, pemilihan subjek penelitian ini lebih menekankan pada kesesuaian karakteristik responden daripada jumlah

populasi.

Tabel 1.2
Data Mahasiswa Pengguna *Mobile Banking*

Pengguna <i>Mobile Banking</i>	Jumlah
Ya	143
Tidak	6
TOTAL	149

Sumber: Hasil Observasi (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 1.2, dari total 149 mahasiswa, sebanyak 143 orang merupakan pengguna mobile banking dan 6 orang tidak menggunakan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa telah menggunakan mobile banking, sehingga penelitian ini relevan untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi penggunaannya.

Tabel 1.3
Data Responden Pengguna *Mobile Banking* Berdasarkan Jenis Bank

Mobile Banking	Jumlah
BYOND by BSI	56
BCA	40
BRIMO	36
BNI	11
Lainnya	6
TOTAL	149

Sumber: Hasil Observasi(Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 1.3, mayoritas responden menggunakan *mobile banking* BYOND by BSI sebanyak 56 orang, diikuti oleh BCA sebanyak 40 orang, BRIMO 36 orang, BNI 11 orang, dan lainnya 6 orang. Hal ini menunjukkan bahwa BYOND by BSI menjadi layanan yang paling banyak digunakan oleh responden. Distribusi ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat berbagai pilihan layanan *mobile banking*, responden cenderung lebih banyak menggunakan BYOND by BSI, sehingga relevan untuk

dijadikan fokus dalam penelitian terkait faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan.

Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan *mobile banking* didukung oleh beberapa teori penerimaan teknologi. Faktor kemudahan dan manfaat sesuai dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Fred Davis, yang menekankan bahwa kemudahan dan manfaat menjadi alasan utama seseorang menggunakan teknologi. Dengan demikian, faktor-faktor tersebut secara teori memiliki peran penting dalam memengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan *mobile banking*.⁶

Tabel 1.4
Faktor yang mempengaruhi keputusan
penggunaan *mobile banking*

Faktor	Jumlah
Kemudahan Akses	43
Kemudahan Transaksi	54
Kualitas Fitur dan Layanan	52
Lainnya	6
TOTAL	149

Sumber: Hasil Observasi (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 1.4, faktor yang paling dominan memengaruhi keputusan penggunaan *mobile banking* adalah kemudahan transaksi dengan jumlah 54 responden. Selanjutnya diikuti oleh kualitas fitur dan layanan sebanyak 52 responden, dan Kemudahan Akses 43 responden. Sementara faktor lainnya sebanyak 6 responden.

Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam penggunaan menjadi

⁶ Jogiyanto H. M., *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi, 2019)

pertimbangan utama bagi responden dalam menggunakan *mobile banking*. Selain itu, kualitas layanan dan keamanan juga menjadi faktor penting, sedangkan pengaruh dari lingkungan sosial relatif kecil dalam memengaruhi keputusan penggunaan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian lebih lanjut harus dilakukan tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan untuk menggunakan *mobile banking*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam mengembangkan strategi perbankan syariah berbasis digital. Dengan semakin berkembangnya teknologi digital, khususnya dalam layanan *mobile banking*, penting untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi pilihan pelanggan untuk menggunakan layanan tersebut, seperti seberapa mudah layanan tersebut digunakan.

Oleh karena itu, penelitian ini sangat relevan dan layak untuk dilakukan karena dapat memberikan informasi yang bermanfaat untuk membantu menciptakan layanan perbankan syariah yang lebih efisien yang dapat memenuhi tuntutan generasi muda Indonesia. Berdasarkan penjelasan ini, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan BYOND by BSI (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2022 UIN Syekh Wasil Kediri)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas layanan BYOND by BSI?
2. Bagaimana kemudahan penggunaan BYOND by BSI?

3. Bagaimana keputusan penggunaan BYOND by BSI?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan BYOND by BSI pada mahasiswa perbankan syariah UIN Syekh Wasil Kediri angkatan 2022?
5. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap keputusan penggunaan BYOND by BSI pada mahasiswa perbankan syariah UIN Syekh Wasil Kediri angkatan 2022?
6. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kemudahan terhadap keputusan penggunaan BYOND by BSI pada mahasiswa perbankan syariah UIN Syekh Wasil Kediri angkatan 2022?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan kualitas layanan BYOND by BSI.
2. Untuk menjelaskan kemudahan penggunaan BYOND by BSI.
3. Untuk menjelaskan keputusan penggunaan BYOND by BSI.
4. Untuk menganalisa pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan BYOND by BSI pada mahasiswa perbankan syariah UIN Syekh Wasil Kediri angkatan 2022.
5. Untuk menjelaskan pengaruh kemudahan terhadap penggunaan BYOND by BSI pada mahasiswa perbankan syariah UIN Syekh Wasil Kediri angkatan 2022
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kemudahan terhadap penggunaan BYOND by BSI pada mahasiswa perbankan syariah UIN Syekh Wasil Kediri angkatan 2022.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan teori tentang perilaku konsumen saat menggunakan layanan digital, khususnya dalam industri perbankan syariah. Hasil penelitian ini juga dapat memperkuat atau memperkaya referensi empiris mengenai pengaruh kemudahan dalam membuat keputusan tentang menggunakan teknologi keuangan berbasis syariah. Penelitian ini juga dapat menjadi rujukan untuk penelitian yang akan datang.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan landasan bagi penelitian selanjutnya yang lebih komprehensif. Di samping itu, penelitian ini juga memberikan pengalaman dan kontribusi ilmiah bagi peneliti dalam memahami dan mengkaji fenomena digitalisasi pada sektor keuangan syariah.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat, khususnya generasi muda dan mahasiswa, dalam memahami pentingnya faktor-faktor yang memengaruhi kemudahan dalam memilih layanan keuangan digital. Dengan pemahaman tersebut, masyarakat dapat menggunakan layanan mobile banking yang sesuai dengan prinsip syariah secara lebih bijak.

c. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa dan dosen di bidang perbankan syariah, khususnya yang mempelajari digitalisasi layanan perbankan, perilaku konsumen, serta sistem keuangan syariah berbasis teknologi.

E. Telaah Pustaka

1. Ade Intan Yonata Putri (2022). “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking*”.⁷ Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berkontribusi sebesar 45,8% terhadap minat menggunakan mobile banking, sedangkan 54,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Kedua penelitian memiliki kesamaan, yaitu sama-sama meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan *mobile banking*. Adapun perbedaannya terletak pada variabel penelitian, di mana penelitian sebelumnya hanya menggunakan satu variabel independen, yaitu kualitas layanan, sedangkan penelitian ini menggunakan dua variabel independen, yaitu kemudahan dan kualitas layanan. Selain itu, perbedaan juga terlihat pada objek penelitian, di mana penelitian sebelumnya dilakukan di lingkungan lembaga pendidikan atau kampus, sedangkan penelitian ini dilakukan di lembaga perbankan.
2. Ely Setiyowati (2023). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking*

⁷ Ade Intan Yonata ‘Skripsi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking’, (IAIN Metro 2022).

Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Walisongo Semarang 2019-2021). Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan dan kepercayaan tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*. Sedangkan Keamanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*. Kedua penelitian ini memiliki kesamaan, yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dan responden pada mahasiswa. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel penelitian dimana penelitian ini hanya menggunakan 2 variabel X dan 1 variabel Y.

3. Baiq Hilwiyatul Ahla (2022). “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Depok”.⁸ Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di Kota Depok. Besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah adalah 67,0%, sedangkan 33,0% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar kualitas layanan *mobile banking*. Kedua penelitian ini memiliki kesamaan, yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dan berfokus pada kualitas layanan. Perbedaannya terletak pada variabel penelitian, di mana penelitian sebelumnya hanya memiliki satu variabel independen, yaitu kualitas layanan, sedangkan penelitian ini memiliki

⁸ Baiq Hilwiyatul Ahla “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Depok” (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022)

dua variabel independen, yaitu kualitas layanan dan kemudahan.

4. Sulfila (2023). “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP BARRU”.⁹ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sebesar 62,5% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan, sedangkan 37,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Kedua penelitian memiliki kesamaan, yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dan berfokus pada variabel kualitas layanan. Perbedaannya terletak pada variabel dependen (Y), di mana pada penelitian sebelumnya variabel Y adalah kepuasan nasabah, sedangkan pada penelitian ini variabel Y adalah keputusan penggunaan.
5. Ekalaka Febian Cahyaningtyas (2022). “Peran *Digital Islamic Network* (DIN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Tulungagung)”.¹⁰ Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Digital Islamic Network* (DIN) berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan melalui kemudahan layanan, efisiensi waktu, jaminan keamanan, dan kepuasan pelanggan. Kedua penelitian sama-sama meneliti peran teknologi digital dalam meningkatkan pengalaman nasabah bank syariah, dengan fokus pada kemudahan. Sedangkan perbedaan penelitian ini lebih menekankan pada keputusan

⁹ Sulfila “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP BARRU” (Institus Agama Islam Negeri ParePare 2023)

¹⁰ Ekalaka Febian Cahyaningtyas, “Peran *Digital Islamic Network* (DIN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Tulungagung)” (IAIAN Kediri 2022).

penggunaan (*behavioral outcome*) dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian pembandingan menyoroti peningkatan kualitas pelayanan (*service outcome*) dengan pendekatan kualitatif dan studi kasus.