

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Umat Islam merupakan mayoritas penduduk Indonesia, sektor perbankan syariah pun berkembang pesat. Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi terjadi bersamaan dengan perluasan bank syariah. Tidak ada kehidupan manusia yang lepas dari teknologi. Singkatnya, teknologi informasi telah mempermudah pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat umum untuk mendapatkan data. Pentingnya teknologi dalam meningkatkan penyampaian layanan, keamanan nasabah, dan kenyamanan pengguna telah diakui oleh Bank Syariah. Menanggapi pesatnya evolusi teknologi internet, beberapa lembaga keuangan mulai menawarkan perbankan online sebagai layanan tambahan kepada nasabahnya. Alasannya adalah internet merupakan media mutakhir yang memungkinkan masyarakat melakukan transaksi kapan pun dan di mana pun mereka mau. Menyetorkan dana ke rekening nasabah harus cukup fleksibel untuk mengakomodasi kebutuhan dan preferensi mereka. Pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan penyedia layanan untuk mengatasi masalah pelatihan adalah aktivitas yang melibatkan interaksi antara pelanggan dan karyawan.

Penentu utama dalam menentukan kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kemudahan adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan mengevaluasi kinerja layanan yang mereka terima dan secara langsung mempersepsikannya dalam kaitannya dengan suatu produk. Sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan pengguna merupakan indikator kualitas layanan yang baik. Pengguna dan pelanggan akan lebih mungkin memberikan respon positif terhadap suatu layanan jika mereka merasa puas terhadap layanan tersebut secara keseluruhan, dan kepuasan ini berbanding lurus dengan kualitas layanan yang dirasakan (Dianti, 2017). Meningkatkan kepercayaan konsumen akan membuat pelanggan lebih bahagia dan cenderung tetap setia (Utama & Murti, 2021). Kepuasan pelanggan berbanding lurus dengan kemudahan aksesnya (Yohani & Jannah, 2022)

Untuk meningkatkan kualitas layanan, sangat penting untuk menerapkan sistem teknologi informasi yang komprehensif yang memfasilitasi interaksi nasabah dengan bank secara lancar. Bank mempunyai kewajiban kepada nasabahnya untuk memberikan layanan yang luar biasa dan menanamkan dalam diri mereka nilai-nilai dan prinsip-prinsip yang akan memotivasi mereka untuk menjadi nasabah baru dan mencegah mereka beralih ke bisnis lain.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna, Bank Muamalat Indonesia meluncurkan aplikasi mobile banking baru mereka, Muamalat DIN (Digital Islamic Network), pada tanggal 14 November 2019. Meningkatkan proses perbankan bagi pemilik hewan peliharaan adalah tujuan dari inisiatif ini. Muamalat DIN, juga dikenal sebagai Digital Islamic Network, adalah aplikasi mobile banking yang memungkinkan nasabah Bank Muamalat Indonesia mengakses rekeningnya dengan mudah. Fitur keamanan tambahan, seperti login biometrik dan pembuatan ulang One Time Password (OTP) otomatis, kini tersedia di mobile banking melalui Digital Islamic Network (DIN). Demi kepentingan penggunaannya, Muamalat DIN (Digital Islamic Network) telah mengembangkan aplikasi mobile banking yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi finansial dan non-finansial secara anonim. Dapat dijelaskan bahwa saat ini terdapat beberapa fitur yang dapat digunakan untuk mengoptimalkan pengalaman pelanggan. Dalam skenario alternatif, nilai properti penyewa baru akan meningkat, yang akan berkontribusi terhadap nilai pendapatan berbasis biaya. Nasabah yang bukan anggota Bank Muamalat Indonesia juga dapat menggunakan layanan mobile banking yang telah tersertifikasi halal oleh Muamalat DIN (Digital Islamic Network) dan dilengkapi fitur-fitur seperti fitur kiblat, database sholat, dan kalkulator zakat. Digital Islamic Network (DIN) menggunakan sejumlah fitur untuk meningkatkan ketaqwaan perusahaan. Isi sertifikat DIN mencakup seluruh isi yang dimiliki pemiliknya, termasuk barang portofolio permanen. Nasabah juga dapat membuka rekening baru secara online melalui aplikasi Muamalat DIN (Digital Islamic Network). Selain itu, suster dapat menggunakan DIN Muamalat untuk melakukan transfer uang elektronik melalui Go-Pay dan OVO.

Anda tidak perlu lagi menggunakan cabang fisik berkat fitur ini, yang memungkinkan calon nasabah Bank Muamalat membuka rekening baru melalui aplikasi Muamalat DIN di smartphone-nya. Kini, dengan fitur digital tersebut, seluruh operasional

bank, termasuk pengumpulan informasi pribadi, pembelian produk, dan verifikasi identitas elektronik (e-KYC), dapat dilakukan dengan mudah secara online. Legitimasi layanan digital Bank Muamalat tidak melampaui fungsi khusus ini. Meski antusiasme nasabah terhadap layanan mobile banking baru dari Bank Muamalat cukup tinggi, namun tidak semua nasabah memanfaatkannya secara maksimal. Oleh karena itu, bank secara aktif terlibat dalam inovasi untuk meningkatkan pengelolaan kekayaan digital. Pastikan pelanggan merasakan keselamatan, keamanan, dan ketenangan pikiran saat berdagang online.

Bank menyediakan mobile banking sebagai layanan untuk membantu nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan menggunakan layanan data yang ditawarkan oleh operator telepon seluler. Dengan munculnya mobile banking, tidak perlu lagi menghabiskan banyak waktu karena banyak bank kini memberikan kemudahan dalam menyelesaikan tagihan tanpa perlu mengunjungi bank secara fisik. Layanan ini memiliki tingkat efisiensi yang tinggi karena kemudahan penggunaan yang ditingkatkan. Selain transaksi tradisional Perbankan, bank menyediakan layanan mobile banking sebagai pengganti untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi nasabahnya. Nasabah dapat memanfaatkan ponsel pintarnya untuk mengakses berbagai produk dan layanan Perbankan melalui mobile banking. Transaksi M-banking dapat dilakukan dari jarak jauh dan kapan saja, 24 jam sehari, tanpa perlu mengunjungi cabang bank atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kecuali transaksi sektor dan mata uang.

Bank Syariah melakukan evaluasi fasilitas mobile banking bagi nasabahnya yang sangat penting bagi nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang ke bank dengan menggunakan sistem delivery. Manfaat bagi pelanggan adalah keuntungan yang dirasakan pelanggan, termasuk perubahan biaya dan waktu. Berkat aksesibilitas smartphone dan layanan perbankan online, nasabah kini dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan yang sebelumnya dilakukan secara langsung di cabang fisik bank. Akibatnya, nasabah tidak perlu lagi menghabiskan waktu dan sumber daya finansial untuk bepergian ke lokasi fisik bank.

Bank telah menerapkan tolok ukur kepuasan pelanggan untuk menilai kualitas layanan mobile banking-nya. Kepuasan nasabah terhadap suatu bank dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain ketepatan dan efektivitas transaksi, ketepatan biaya, ketepatan

waktu pembayaran, pemahaman penjelasan, daya saing biaya akses, dan tingkat kualitas layanan.

Freddy Rangkuti berpendapat bahwa produk berkualitas tinggi akan menjadi tidak berguna jika kualitas pelayanannya tidak memenuhi standar yang dipersyaratkan. Para nasabah akan merasa tidak senang karena kurang memuaskannya pelayanan yang akan mereka terima. Namun, jika layanan tersebut tidak diberikan melalui produk berkualitas tinggi yang mematuhi standar yang ditetapkan pemerintah, maka layanan tersebut tidak akan diberikan. Jika pekerjaan tidak memenuhi standar yang disyaratkan, hasilnya akan dianggap gagal. Sebaliknya jika pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan rencana, maka hasilnya tidak memuaskan.

Tingkat profitabilitas bank berkorelasi langsung dengan kualitas layanannya. Profitabilitas bank akan berkorelasi positif dengan peningkatan tingkat pengembalian dari pemegang saham. Sebab tidak ada yang dapat memenuhi keinginan nasabah sebagai layanan yang dijanjikan oleh sebuah perusahaan perbankan. Apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabah memuaskan dan memenuhi kebutuhannya, maka akan berdampak baik bagi bank. Sebaliknya, jika pelayanan tidak memenuhi harapan mereka, maka akan berdampak buruk. Untuk memastikan kepuasan nasabah di industri perbankan, dunia usaha harus memprioritaskan pemberian layanan nasabah yang luar biasa untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Kualitas layanan mencakup tingkat keunggulan yang diberikan oleh bisnis, termasuk layanan perbankan seluler yang memfasilitasi transaksi uang virtual tanpa hambatan. Memberikan pelayanan prima sangat penting untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk secara hati-hati memilih strategi layanan yang efektif dan dapat dipercaya untuk memastikan tingkat kualitas layanan tertinggi.

Salah satu hal terpenting yang membedakan bank dari pesaingnya adalah kualitas layanan yang mereka berikan. Bank terus-menerus mendapat tekanan untuk melakukan inovasi dan meningkatkan kualitas layanannya secara keseluruhan karena meningkatnya kecenderungan nasabah untuk membandingkan berbagai kriteria sebelum memilih bank. Hasilnya, kepuasan nasabah terhadap bank tertentu dapat meningkat. Kualitas pelayanan

berfungsi sebagai indikator untuk menentukan apakah kinerja pelayanan telah memenuhi atau gagal memenuhi harapan nasabah.

Perbankan konvensional dan syariah memiliki tujuan yang sama: meningkatkan kepuasan nasabah melalui penyediaan layanan prima, membangun kepercayaan, dan menjadikan perbankan lebih nyaman bagi nasabah. Kepercayaan adalah kepastian bahwa perkataan orang lain dapat dipercaya untuk menepati janjinya. Tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan juga berperan dalam seberapa sering mereka menggunakan mobile banking. Pelanggan lebih cenderung menggunakan layanan mobile banking jika mereka yakin layanan ini akan memenuhi harapan mereka. Hal ini perlu dimulai dari awal untuk membangun kepercayaan dengan bank guna membangun kepercayaan dengan mereka. Nasabah lebih cenderung meragukan keandalan bank dan langkah-langkah keamanan yang mereka berikan. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kemauan untuk melakukan transaksi online atau mobile banking. Terdapat korelasi langsung antara tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking dan tingkat loyalitas yang ditunjukkan nasabah terhadap layanan tersebut.

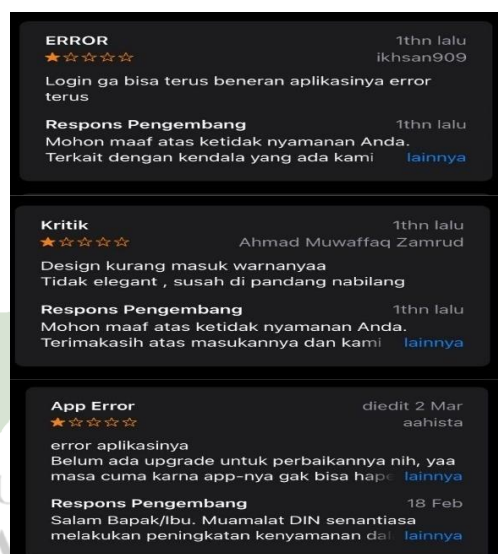
Inovasi perbankan modern, khususnya mobile banking, memberikan perbedaan besar dalam kebahagiaan nasabah dengan membuat berbagai layanan operasional menjadi lebih nyaman bagi nasabah. Dengan menggunakan aplikasi Muamalat DIN, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan yang aman, cepat, dan mudah melalui smartphone, sehingga tidak perlu lagi mengunjungi cabang secara fisik. Faktor utama yang mempengaruhi kebahagiaan konsumen adalah evolusi mobile banking dan layanan keuangan berbasis teknologi lainnya.

Secara umum kepuasan konsumen atau pembeli timbul ketika terdapat produk yang berkualitas tinggi, harga terjangkau, pelayanan yang baik, dan kemudahan perolehan produk. Manajemen harus memiliki pengetahuan tentang apa yang membuat pelanggan senang jika bisnis ingin membuat mereka senang. Pelanggan lebih cenderung merasa senang dan tertarik pada produk yang layanannya mereka anggap berkualitas tinggi. Pelanggan akan sangat senang sehingga mereka akan membeli dari bank berulang kali, dan hal ini sangat bagus untuk bisnis.

Lebih dari 480.000 orang saat ini menggunakan Muamalat DIN, dan aplikasi ini telah diunduh lebih dari 500.000 kali sejak diluncurkan pada bulan November 2019.

Muamalat DIN telah digunakan oleh hampir seluruh pelanggan baru dan sebagian besar pelanggan lama sejak diluncurkan pada akhir tahun 2019. Pelanggan dari Muamalat DIN dapat melakukan transaksi keuangan melalui mobile banking sehingga tidak perlu mengunjungi cabang bank secara fisik. Ini mencakup rincian tentang layanan dan produk perbankan Muamalat, lokasi ATM dan cabang, konten Islami (seperti kalkulator zakat, petunjuk arah kiblat, dan jadwal sholat), dan fitur "hubungi kami" untuk kenyamanan komunikasi.

Meski begitu, meski nyaman, banyak pelanggan yang masih mengeluh, seperti yang disebutkan dalam review Muamalat DIN di Playstore. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna kadang-kadang mengalami masalah ketika mencoba melakukan pembelian, bahwa aplikasi sering mengeluarkan mereka, bahwa mengaktifkan *log* masuk itu menyusahkan, dan bahwa desainnya tidak cukup berkelas. Banyak sekali *feedback* negatif dari pengguna, yang menjadi bukti lainnya.

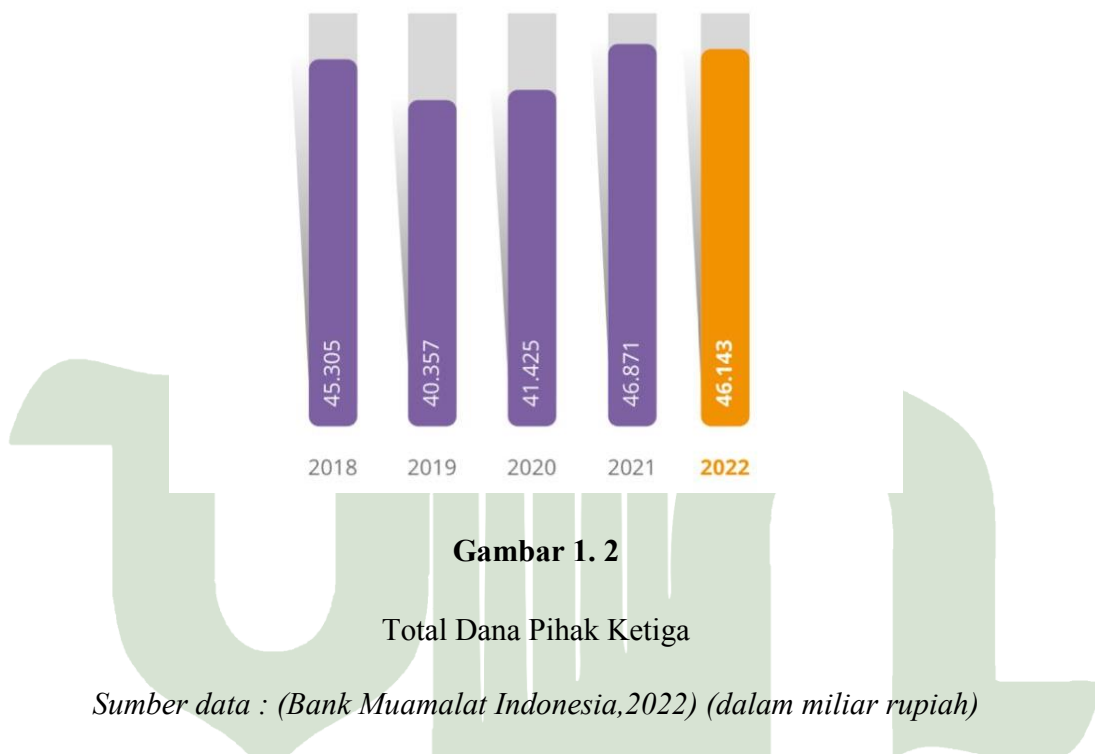


**Gambar 1. 1**

### Penilaian & Ulasan Playstore

Sementara artikel Budi Sasmiko menyebutkan ia melakukan transfer sebesar Rp 400.000 menggunakan aplikasi Muamalat DIN melalui BI Fast. Durasi maksimal 14 jam. Margin keuntungannya besar, namun dana gagal mencapai rekening yang ditentukan. Sesuai CS, disarankan untuk mengajukan permintaan refund ke

salammuamalat@bankmuamalat.co.id, dan dana akan segera dikembalikan. Nomor telepon yang terkait dengannya adalah Salamuamalat 1600016. Namun WA Salamuamalat menyatakan uang tersebut akan dikembalikan dalam jangka waktu 14 hari kerja. Tak disangka, menjadi digital. Transaksi tidak berlaku setiap hari. Halaman ini memberikan informasi mengenai perbedaan antara CS Salamuamalat 1600016 dan personel helpdesk Salamuamalat.



Data di atas menunjukkan bahwa pada tahun 2018 hingga tahun 2022, pertumbuhan dana pihak ketiga di Bank Muamalat mengalami naik turun. Hal ini menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap Bank Muamalat mengalami pasang surut. Yang membuat konsumen nyaman mempercayakan sebagian uangnya ke bank adalah tingkat penitipan pihak ketiga. Kepercayaan masyarakat terhadap suatu bank berbanding lurus dengan jumlah uang yang diterimanya dari sumber luar. Namun jika jumlah uang yang masuk dari sumber luar turun, berarti masyarakat tidak terlalu mempercayai bank.

Selama saya magang di Bank Muamalat KCU Medan Baru, saya melihat nasabah masih mengalami kendala saat mencoba bertransaksi, terutama dengan konektivitas internet. Akibatnya, nasabah masih lebih suka berbisnis dengan bank secara langsung.

Selain itu, pengguna terkadang dapat diblokir, yang berarti mereka harus kembali ke bank atau membayar untuk menghubungi dukungan pelanggan Muamalat untuk memperbaiki masalah tersebut.

Oleh karena itu, kami harus mengenali kesenjangan antara apa yang sebenarnya ada dan apa yang diinginkan nasabah, yang secara konsisten menuntut layanan terbaik. Kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN dari bank penyedia layanan mungkin akan sangat terpengaruh oleh ketidaksesuaian ini, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan nasabah. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian sejauh mana, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat didefinisikan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan yang tidak memenuhi standar, seperti keterlambatan transaksi dan kesulitan login.
2. Kurangnya kepercayaan nasabah terhadap keamanan data dan transaksi mobile banking.
3. Seringnya terjadi gangguan dan error pada aplikasi mobile banking sehingga mengurangi kemudahan pengguna.

## **C. Batasan Masalah**

Penelitian ini memfokuskan pada variabel independen seperti kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan, serta variabel dependen berupa kepuasan nasabah. Fokus penelitian terbatas pada Bank Muamalat KCU Medan Baru dan pengguna layanan mobile banking Muamalat DIN.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan konteks yang telah diuraikan, permasalahan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah yang menggunakan Mobile Banking di Bank Muamalat?



2. Apakah tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking Muamalat DIN berpengaruh terhadap kepuasan mereka di Bank Muamalat KCU Medan Baru?
3. Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan mobile banking Muamalat DIN memengaruhi tingkat kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCU Medan Baru?
4. Apakah terdapat hubungan antara kualitas layanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan mobile banking Muamalat DIN dengan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCU Medan Baru?

#### **E. Tujuan Penelitian Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis dampak kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.
2. Menilai tingkat kepercayaan nasabah terhadap mobile banking Muamalat DIN.
3. Menginvestigasi dampak kemudahan penggunaan mobile banking Muamalat DIN terhadap kepuasan nasabah.
4. Menganalisis pengaruh antara kualitas layanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

##### 1) Secara Teoritis

Menambah pengetahuan dan pemahaman tentang pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.

##### 2) Secara Praktis

###### **a. Bagi PT Bank Muamalat**

Memberikan rekomendasi bagi Bank Muamalat untuk meningkatkan kualitas layanan mobile banking dan meningkatkan kepuasan nasabah.

###### **b. Bagi Peneliti**

Menyediakan landasan pengetahuan bagi peneliti lain untuk penelitian selanjutnya dalam bidang ini.