

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era kemajuan teknologi saat ini memacu kegiatan masyarakat dalam meningkatkan kebutuhan terhadap barang dan jasa. Seiring berjalannya waktu perkembangan teknologi memudahkan seseorang dalam melakukan pembelian dengan metode pembayaran transaksi tunai menjadi non tunai, Perkembangan teknologi membuat konsumen menggunakan layanan tersebut semakin banyak, sehingga teknologi menjadi bagian yang sangat penting dalam sistem fitur pembayaran tanpa uang tunai. Dengan, Semakin canggihnya teknologi masa kini membuat hambatan tersebut menjadi dapat teratasi. Meskipun tidak semua teratasi, namun hampir semua aktifitas dapat dilakukan di rumah berkat bantuan teknologi.¹

Penawaran kemudahan internet masa ini menjadi pilihan yang alternatif bagi individu untuk mencari informasi, berkomunikasi, dan bahkan melakukan Kegiatan transaksi keuangan yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi keuangan atau *Financial Technology (Fintech)*. Gaya hidup masyarakat sekarang ini didominasi oleh teknologi informasi dan kebutuhan akan kecepatan dalam berbagai aspek kehidupan.

¹ Alsyukri, Muhamad Ramadhan. Pengaruh Kemudahan, Gaya Hidup dan Perilaku Konsumtif Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Selama Masa Pandemi Covid-19. Diss. STIE Malangkecwara, 2021.

Melalui *Fintech*, masalah transaksi jual-beli dan pembayaran tidak lagi memerlukan pertemuan langsung atau penggunaan uang tunai, melainkan dapat dilakukan secara online dengan proses pembayaran yang cepat. Salah satu bentuk implementasi *fintech* dalam sektor perbankan adalah *Mobile Banking*. *Mobile banking* adalah layanan yang menyediakan transaksi tunai secara online dengan menggunakan ponsel.² Layanan *mobile banking* dapat digunakan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh atau diinstal oleh nasabah.³ Alasan utama preferensi masyarakat terhadap *mobile banking* adalah kepraktisan, penghematan waktu dan kemudahan penggunaan aplikasi. Saat ini, terdapat kecenderungan masyarakat yang semakin bergantung kepada layanan *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan mereka. Hal ini disebabkan oleh kemudahan akses dan memungkinkan pengguna melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Fitur – fitur ini menjadikan *mobile banking* solusi andal untuk transaksi sehari-hari.⁴

Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, memiliki aplikasi *mobile banking* yang bernama Byond by BSI. Aplikasi *mobile banking* ini merupakan salah satu pembaruan terbaru dalam

² Putriyani, Puput. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Pengguna Online Shop (Studi pada Mahasiswa Manajemen Dakwah Angkatan 2020-2021 Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta). BS thesis. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

³ eltua, Sri Nova, et al. "Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Karyawan Dan Mahasiswa Politeknik 'Aisyiyah Sumatera Barat')." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak* 4.1 (2024): 1-6.

⁴ Kompas.com (2022). Survey Populix : masyarakat Indonesia cenderung gunakan mobile banking. <https://money.kompas.com/read/2022/07/07/110000626/survei-populix--masyarakat-indonesia-cenderung-gunakan-mobile-banking>

layanan *mobile banking* berbasis Syariah yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) layanan ini dirancang untuk memberikan solusi transaksi digital yang lebih cepat, aman dan sesuai dengan prinsip Syariah bagi nasabah. Dengan fitur-fitur unggulan seperti transfer antabank, pembayaran digital, investasi syariah dan fitur keamanan yang ditingkatkan, Byond by BSI menjadi pilihan bagi penggunaan yang ingin bertransaksi secara efisien⁵.

Dalam dunia perbankan, rasa puas atau tidak puas nasabah tergantung pada penilaian mereka terhadap apa yang diharapkan saat membeli dan menggunakan layanan perbankan. Harapan tersebut dibandingkan dengan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Jika harapan nasabah lebih tinggi daripada kualitas layanan yang diterima, mereka akan merasa tidak puas. Namun, jika harapan nasabah sama dengan atau lebih rendah dari kualitas layanan yang diterima, maka mereka akan merasa puas.

Menurut Sugiardi dalam Doni Marlius kepuasan pelanggan/nasabah pada bidang jasa adalah perasaan positif yang muncul secara singkat setelah mereka menerima suatu layanan. Tingkat kepuasan bisa terjadi jika kebutuhan atau harapan pelanggan terpenuhi bahkan melebihi harapan. Jika pelanggan merasa tidak puas atau kecewa setelah menerima pelayanan, hal tersebut bisa menyebabkan masalah bagi penyedia jasa. Namun, jika pelanggan merasa

⁵ Siti Nur Aini and Nita Kurnia Ningseh, "Jurnal Penelitian Nusantara Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Mobile Banking (Byond) Pada BSI KC Basuki Rahmat Banyuwangi Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara" 1 (2025): 19–22.

senang dan gembira setelah mendapatkan pelayanan yang diberikan, maka hal itu akan menciptakan rasa puas bagi pelanggan itu sendiri.⁶

Namun, Meskipun layanan ini menawarkan berbagai manfaat, tingkat kepuasan penggunaan sering bervariasi. Ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu gaya hidup, pengetahuan dan kemudahan penggunaan.

Menurut Huffman dalam Nurrizkika gaya hidup adalah cara seseorang berperilaku yang bisa membuatnya berbeda dari orang lain atau kelompok tertentu. Gaya hidup menunjukkan bagaimana seseorang menjalani kehidupannya sehari-hari, termasuk aktivitas yang dilakukannya. Hal ini mencakup cara seseorang menghabiskan waktunya, serta pandangan mereka tentang hal-hal yang penting dalam lingkungan sekitar, serta cara mereka memandang diri sendiri dan dunia disekitar.⁷

Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurul Hidayah, Siti Aisyah, dan Muhammad Iqbal dengan judul "Pengaruh Gaya Hidup dan Penerimaan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Non Tunai melalui Mobile Banking Bank Kalsel" menemukan bahwa gaya hidup memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah yang memiliki gaya hidup yang efisien terutama dalam menggunakan

⁶ Doni Marlius and Izet Putriani, "Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat Dari Kualitas Layanan Customer Service," *Jurnal Pundi* 3, no. 2 (2020): 111, <https://doi.org/10.31575/jp.v3i2.151>.

⁷ Nurrizkika, (2023) Pengaruh gaya hidup, kepercayaan dan kemudahan bertransaksi terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan Quick Response Indonesian Standard (QRIS) : studi kasus pada nasabah Bank Syariah Indonesia. Undergraduate (S1) thesis, Universitas Islam Negeri Walisongo.

teknologi cenderung lebih puas dengan layanan perbankan digital sesuai dengan aktivitas mereka.⁸

Selain gaya hidup, faktor lain yang bisa mempengaruhi kepuasan nasabah adalah pengetahuan. Pengetahuan adalah informasi yang berupa sesuatu yang umum diketahui atau biasa (konkrit), tanpa memiliki cara atau proses tertentu. Pengetahuan juga bisa diartikan sebagai segala hal yang sudah dipahami dan diketahui terkait dengan materi tertentu⁹.

Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ahmad Hisyam dalam penelitiannya berjudul "Pengaruh Pengetahuan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia", ditemukan bahwa pengetahuan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan layanan *mobile banking*. Nasabah yang memiliki pengetahuan tentang *mobile banking* baik dari fitur maupun cara menggunakannya cenderung lebih puas dalam menggunakan *mobile banking*. Hal ini disebabkan oleh kemampuan mereka memahami fitur yang tersedia, serta merasa lebih percaya diri dalam bertransaksi.¹⁰

Mobile banking benar-benar dianggap sangat membantu dalam memberi kemudahan saat melakukan transaksi bagi para nasabah. Pengetahuan

⁸ Artesya Nanda Akhlakulkarimah and Saladin Ghalib, "Pengaruh Gaya Hidup Dan Penerimaan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Non Tunai Melalui Mobile Banking Bank Kalsel," *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan* 12, no. 3 (2023): 18, <https://doi.org/10.20527/jbp.v12i3.17982>.

⁹ N Harahap, "Pengaruh Pengetahuan, Pelayanan, Lokasi Dan e-Banking Terhadap Minat Mahasiswa Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah ...)," 2021, <http://etd.iain-padangsidempuan.ac.id/id/eprint/7398>.

¹⁰ Hisyam, Ahmad. Pengaruh Pengetahuan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking. BS thesis. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah.

yang memadai mengenai fitur, keamanan, dan manfaat *mobile banking* dapat memberikan rasa percaya diri kepada pengguna dalam memanfaatkan layanan tersebut. tetapi disisi lain *mobile banking* ini membuat beresiko seperti faktor keamanan, Selain itu memiliki rintangan lain seperti rendahnya pengetahuan dan kemudahan dari layanan *mobile banking*. Nasabah lebih suka melakukan transaksi secara manual karena minimnya pengetahuan akan fitur yang tersedia dalam *mobile banking* sehingga banyak nasabah yang kurang puas dengan layanan *mobile banking*.¹¹

Selain gaya hidup dan pengetahuan, ada faktor yang lain juga dalam kepuasan nasabah yaitu kemudahan penggunaan. Menurut David dalam Prasetyo Nurrahmanto dkk Kemudahan penggunaan adalah tingkat di mana seseorang merasa bahwa menggunakan sistem tidak memerlukan banyak usaha dan bisa dilakukan dengan mudah.¹²

Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Elsyah Shafira Pramesti dalam judul penelitian "Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah BCA Digital di Jakarta)" menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. nasabah merasa aplikasi *mobile banking* mudah digunakan cenderung lebih puas karena menyelesaikan transaksi tanpa mengalami kendala dan navigasi

¹¹ Axel Hernandez, F. D. "Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-hari." *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi* 8 (2022): 18.

¹² Prasetyo Nurrahmanto, Agus, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kenikmatan Berbelanja, Pengalaman Berbelanja Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Konsumen Di Situs Jual Beli Online Bukalapak.Com," *Ekonomi Dan Bisnis* 1, no. 1 (2015): 1–78.

yang sederhana memungkinkan pengguna untuk lebih nyaman dalam mengakses berbagai fitur *mobile banking*.¹³

Kemudahan penggunaan adalah suatu hal yang menunjukkan seberapa percaya seseorang bahwa teknologi bisa mudah dipahami dan digunakan. Jika nasabah merasa sistem teknologi tersebut mudah digunakan, maka nasabah akan lebih tertarik untuk menggunakan layanan *mobile banking* tersebut. Kemudahan penggunaan *mobile banking* juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi dan pengalaman pengguna. Teknologi yang intuitif, ramah penggunaan, dan dapat diakses dengan mudah akan meningkatkan kenyamanan nasabah dan mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, jika pengguna merasa kesulitan dalam memahami atau mengoperasikan layanan *mobile banking*, kepuasan mereka cenderung menurun.¹⁴

Menurut undang-undang Republik Indonesia No 14 tahun 2005 Dosen adalah tenaga professional yang bekerja di bidang pendidikan dan penelitian, serta memiliki tugas untuk mengajarkan, mengembangkan, dan menyebarkan pengetahuan, teknologi, dan seni melalui proses belajar mengajar, melakukan riset, serta melayani masyarakat. Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang terdiri dari dua sumber daya Pendidikan yaitu Tenaga kependidikan

¹³ Elsyia Shafira Pramesti, "Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah," 2023.

¹⁴ Dhawami, Ahmad. Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat Digital Islamic Network Pada PT Bank Muamalat Cabang Utama Kediri. Diss. IAIN Ponorogo, 2023.

dan tenaga pendidik. Jumlah tenaga pendidik UIN Imam Bonjol saat ini yaitu 396 Orang.¹⁵

Peneliti memilih tenaga pendidik sebagai fokus penelitian karena sebagai tenaga profesional, dosen memiliki tingkat literasi yang tinggi, termasuk dalam aspek teknologi dan keuangan. Selain itu, mobilitas kerja yang tinggi dan aktivitas akademi yang padat sehingga menuntut gaya hidup mereka yang lebih cepat dan efisien termasuk dalam transaksi keuangan.

Tenaga pendidik UIN Imam Bonjol Padang sebagai bagian dari PTKIN, secara otomatis diwajibkan memiliki rekening di Bank Syariah Indonesia (BSI) karena seluruh transaksi keuangan seperti gaji, tunjangan, honorarium disalurkan melalui bank tersebut. Untuk mendukung kemudahan akses terhadap layanan tersebut, BSI menyediakan aplikasi Byond by BSI yang memungkinkan para dosen melakukan berbagai transaksi keuangan secara mandiri kapan pun dan dimana pun. Meskipun penggunaan *mobile banking* ini menjadi keharusan, tingkat ketergantungan terhadap aplikasi *mobile banking* ini masih belum diketahui di kalangan tenaga pendidik dan ditambah dengan Kebutuhan dan ketergantungan tenaga pendidik terhadap aplikasi *mobile banking* seperti Byond by BSI mendorong penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana faktor seperti gaya hidup, pengetahuan dan kemudahan penggunaan mempengaruhi kepuasan mereka, khususnya di kalangan tenaga pendidik

¹⁵ LPM. Uinib.ac.id (2024) Daftar dosen UIN Imam Bonjol Padang. https://lpm.uinib.ac.id/uploads/aip/2024/20240801184733_kecukupan_dosen_pt.pdf

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya hidup, pengetahuan, dan kemudahan penggunaan Byond by BSI terhadap kepuasan nasabah, dengan fokus pada tenaga pendidik di UIN Imam Bonjol Padang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking* serta memberikan masukan bagi pihak perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan mereka. Oleh Karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH GAYA HIDUP, PENGETAHUAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN BYOND BY BSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS TENAGA PENDIDIK UIN IMAM BONJOL PADANG)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di latar belakang maka permasalahan tersebut menghasilkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gaya hidup berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tenaga pendidik Uin Imam Bonjol Padang?
2. Bagaimana pengetahuan tentang Byond by BSI berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tenaga pendidik UIN Imam Bonjol Padang?
3. Bagaimana kemudahan penggunaan aplikasi Byond by BSI berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah tenaga pendidik UIN Imam Bonjol Padang?
4. Bagaimana gaya hidup, pengetahuan, dan kemudahan penggunaan Byond by BSI secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tenaga pendidik UIN Imam Bonjol Padang?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan yang hanya pada penelitian tentang bagaimana Pengaruh Gaya Hidup, Pengetahuan dan Kemudahan Penggunaan Byond by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Tenaga Pendidik UIN Imam Bonjol Padang)

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya hidup terhadap kepuasan nasabah tenaga pendidik UIN Imam Bonjol Padang dalam menggunakan Byond by BSI.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan tentang Byond by BSI terhadap kepuasan nasabah tenaga pendidik UIN Imam Bonjol Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan Byond by BSI terhadap Kepuasan Nasabah tenaga pendidik UIN Imam Bonjol Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh gaya hidup, pengetahuan, dan kemudahan penggunaan Byond by BSI secara simultan terhadap kepuasan nasabah tenaga pendidik UIN Imam Bonjol Padang.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi bagi kemajuan pehaman bidang ilmu yang diteliti.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan dalam mengetahui

bagaimana pengaruh gaya hidup, pengetahuan dan kemudahan penggunaan Byond by BSI terhadap kepuasan nasabah.

2. Bagi akademis

Dapat digunakan sebagai masukan mahasiswa agar dapat membantu mereka dalam membuat keputusan finansial yang lebih bijak saat memanfaatkan kemudahan penggunaan mobile banking.

3. Bagi Bank Syariah

Peneliti ini diharapkan berguna dalam memberikan informasi serta menjadikan bahan masukan untuk berbagai kebijakan dimasa akan mendatang.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan yang digunakan adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI

Bab ini menguraikan landasan teori yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini, pengertian variabel yaitu kepuasan nasabah, gaya hidup, pengetahuan dan kemudahan penggunaan, telaah penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang akan diuji.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai populasi penelitian dan sampel penelitian, sumber data dan Teknik pengumpulan data, definisi dan pengukuran variabel penelitian dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai analisis yang telah diperoleh dan interpretasikan hasil penelitian dari data yang diperoleh.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dibuat.

