

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi kini semakin tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari, terutama dengan meluasnya penggunaan ponsel pintar (smartphone) yang kini dapat dijangkau hampir oleh seluruh lapisan masyarakat.¹ Smartphone telah menjadi alat yang memberikan berbagai kemudahan dalam aktivitas manusia. Dalam dunia perbankan, kemajuan teknologi informasi mendorong perusahaan untuk mengubah strategi bisnis, dengan menempatkan teknologi sebagai elemen kunci dalam inovasi produk dan layanan.² Salah satu contohnya adalah mobile banking yang telah menggantikan transaksi manual dengan layanan berbasis teknologi. Bank syariah memegang peran penting sebagai fasilitator dalam mendukung kegiatan ekonomi dalam sektor industri halal.³ Meskipun pada awalnya perbankan syariah kurang mendapatkan perhatian dalam sistem perbankan nasional, saat ini sektor ini terus mengalami perkembangan yang positif, baik dalam inovasi produk, peningkatan layanan, maupun perluasan jaringan.

¹ Rudi Papa, "The Information and Communication Revolution: Impact on Society," *Mediterranean Journal of Social Sciences* 6, no. 5S1 (2024): 282–85, <https://doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n5s1p282>.

² Roger W.H. Bons et al., "Banking in the Internet and Mobile Era," *Electronic Markets* 22, no. 4 (2012): 197–202, <https://doi.org/10.1007/s12525-012-0110-6>.

³ Muhammad Khaerul Muttaqien and Moh Khoirul Anam, "Penerimaan Mobile Banking Di Kalangan Nasabah Perbankan Syariah," *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 5, no. 4 (2023): 1922–31, <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i4.2600>.

BSI Mobile di Kota Padang memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi perbankan secara praktis dan efisien, seperti halnya aplikasi mobile banking lainnya.⁴ BSI Mobile memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi, seperti transfer, pembayaran, dan pembelian, kapan saja dan di mana saja tanpa perlu mengunjungi bank. Aplikasi ini juga menawarkan antarmuka yang user-friendly, mempermudah akses dan navigasi bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka dengan lebih efisien.⁵ Penelitian yang dilakukan oleh Tomas Falk tahun 2020 menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile memiliki dampak positif terhadap kepuasan nasabah. Setiap peningkatan 1% dalam kualitas layanan dan fitur produk dapat meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 4,55% dan 3,19%, yang menunjukkan hubungan signifikan antara keduanya.⁶ Hal serupa juga ditemukan dalam studi oleh Pyka Anggiana tahun 2025, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking BSI memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$).⁷

⁴ Melinda Anggias Putri Et Al., “Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pengguna Bsi Mobile
Keywords : Service Quality , Ease Of Access , Transaction Features , Privacy Policy , Financial” Xi, No. 1 (2025): 51–60.

⁵ Ika Aisyah, Raden Agrosamdhyo, And Ely Mansur, “Persepsi Nasabah Pada Fitur Layanan Top Up E-Wallet Bsi Mobile Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kuta,” *Jurnal Nirta : Studi Inovasi* 3, No. 1 (2023): 01–13, <https://doi.org/10.61412/jnsi.v3i1.31>.

⁶ Tomas Falk, Maik Hamerschmidt, And Jeroen J.L. Schepers, “The Service Quality-Satisfaction Link Revisited: Exploring Asymmetries And Dynamics,” *Journal Of The Academy Of Marketing Science* 38, No. 3 (2020): 288–302, <https://doi.org/10.1007/s11747-009-0152-2>.

⁷ Pyka Anggiana, “Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank,” *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (Jims)* 9, No. 1 (2023): 21–28, <https://doi.org/10.24967/jmb.v9i1.1980>.

Penelitian lain oleh Fatmasari et al. (2025) mengungkapkan bahwa efektivitas dan kemudahan penggunaan BSI Mobile turut berkontribusi pada implementasi green banking, dengan R^2 sebesar 0,664, yang menjelaskan 66,4% variabilitas dalam penerapan prinsip tersebut. Ketiga penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi BSI Mobile berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah. Peningkatan kualitas layanan dan kemudahan penggunaan BSI Mobile secara signifikan meningkatkan kepuasan nasabah.

Penggunaan fitur e-commerce pada aplikasi BSI Mobile di Kota Padang mencerminkan adopsi transaksi digital, tetapi belum dimanfaatkan secara optimal. Masyarakat Kota Padang semakin terbiasa dengan transaksi digital, banyak nasabah yang masih kesulitan mengoptimalkan fitur e-commerce di BSI Mobile karena kurangnya pemahaman mengenai cara penggunaannya. Survei menunjukkan bahwa hanya sekitar 23,8% nasabah yang memanfaatkan BSI Mobile untuk e-commerce, sedangkan mayoritas lebih sering menggunakannya untuk transfer, cek saldo, dan pengisian e-wallet. Meski secara keseluruhan transaksi digital BSI Mobile tumbuh 45,02% dengan volume mencapai Rp299 triliun hingga Juni 2024, peningkatan ini belum mencerminkan pemanfaatan maksimal pada fitur e-commerce. Selain itu, kendala teknis seperti error aplikasi dan koneksi yang tidak stabil turut menjadi faktor penghambat optimalisasi penggunaan fitur tersebut. Fitur e-commerce pada BSI Mobile di Kota Padang belum dimanfaatkan secara optimal karena rendahnya tingkat

penggunaan, keterbatasan pemahaman nasabah, serta adanya kendala teknis dalam aplikasi.

Penerimaan nasabah terhadap aplikasi BSI Mobile di Kota Padang dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan sesuai dengan Technology Acceptance Model (TAM).⁸ Manfaat yang dirasakan membuat nasabah merasa aplikasi BSI Mobile membantu mereka dalam melakukan transaksi dengan lebih cepat dan praktis. Kemudahan penggunaan mendorong nasabah untuk lebih nyaman beradaptasi sehingga meningkatkan minat dalam mengadopsi teknologi perbankan digital tersebut.⁹ Menurut Davis (1989), persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan merupakan faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi dalam model TAM. Hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2023 menunjukkan bahwa 78,19% pengguna internet di Indonesia menggunakan layanan perbankan digital karena dianggap praktis dan efisien. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat peningkatan signifikan penggunaan mobile banking di Indonesia, yang menandakan tingginya penerimaan masyarakat terhadap layanan perbankan digital. Penerimaan nasabah terhadap BSI Mobile di Kota Padang terbukti sangat dipengaruhi oleh manfaat yang

⁸ Fajar Sodik, Alifia Nur Zaida, and Khusnul Zulmiati, "Analisis Minat Penggunaan Pada Fitur Pembelian Mobile Banking BSI : Pendekatan TAM Dan TPB," *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam* 1, no. 1 (2022): 35–53.

⁹ Qaidul Muttaqin and Umrotul Khasanah, "Analisis Kepatuhan Prinsip Syariah Dalam Layanan E-Money Perspektif Maqashid Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 2 (2023): 1806, <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i2.8972>.

dirasakan dan kemudahan penggunaan, sebagaimana didukung oleh teori TAM, data survei, dan laporan OJK.

Fenomena digitalisasi perbankan di Indonesia, khususnya di Kota Padang, menunjukkan pergeseran signifikan dalam perilaku nasabah, dengan semakin banyak yang beralih ke layanan perbankan digital. Bank Syariah Indonesia (BSI) telah merespons tren ini dengan meluncurkan aplikasi mobile banking terbaru, Byond by BSI, menggantikan aplikasi sebelumnya. Layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi bagi nasabah. Namun, tantangan terkait privasi dan keamanan data nasabah tetap menjadi perhatian utama. Penelitian oleh Ramadhani (2025) menunjukkan bahwa keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital BSI di Kota Padang. Studi-studi yang ada cenderung menunjukkan adanya tiga isu utama yang dihadapi oleh nasabah dalam menggunakan aplikasi perbankan digital, khususnya BSI Mobile, yang mempengaruhi kepuasan dan adopsi teknologi ini.¹⁰

Keamanan merupakan keterampilan penting dalam melindungi informasi layanan perbankan dari kebocoran data atau tindakan jahat terhadap rekening nasabah. Faktor keamanan ini berperan besar dalam keputusan seseorang untuk menggunakan mobile banking. Pada 11 Maret 2023, Direktur PT Bank Syariah Indonesia mengungkapkan adanya dugaan serangan ransomware yang

¹⁰ Implementasi Asas Et Al., “Biaya Ringan Melalui Penggunaan Aplikasi E-” 3, No. 5 (2025).

menyerang sistem mereka. Serangan ini menyebabkan kerugian besar, baik dari sisi finansial maupun dalam hal keamanan data nasabah, termasuk nasabah BSI di Kota Padang. Akibat serangan siber ini, beberapa nasabah mengalami gangguan transaksi dan bahkan kehilangan dana. BSI kemudian menegaskan komitmennya untuk memperkuat sistem pertahanan dan keamanan siber demi melindungi nasabah serta memastikan keamanan dana dan data mereka. BSI juga mengingatkan nasabah untuk lebih waspada terhadap penipuan dan kejahatan digital yang dapat terjadi akibat layanan BSI yang terganggu. Sebagai bentuk tanggung jawab, BSI menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan ini, yang mempengaruhi kepercayaan nasabah.¹¹

Privasi dan keamanan data nasabah merupakan faktor fundamental dalam menjaga loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Padang. Dalam konteks perkembangan layanan digital, nasabah semakin bergantung pada mobile banking maupun internet banking untuk melakukan transaksi keuangan. Namun, meningkatnya ancaman kejahatan siber seperti *phishing* dan *account takeover* menimbulkan kekhawatiran terhadap perlindungan data pribadi nasabah.¹² Bagi Bank Syariah Indonesia, menjaga privasi dan keamanan informasi tidak hanya sekadar kewajiban hukum, tetapi juga wujud

¹¹ Sodik, Zaida, and Zulmiati, "Analisis Minat Penggunaan Pada Fitur Pembelian Mobile Banking BSI : Pendekatan TAM Dan TPB."

¹² Iston Dwija Utama, Ivan Diryana Sudirman, and Dian Kurnianingrum, "Beyond Transactions: Understanding the Determinants of e-Satisfaction in Online Shopping," *Journal of Asian Scientific Research* 14, no. 2 (2024): 251–65, <https://doi.org/10.55493/5003.v14i2.5063>.

implementasi prinsip syariah yang menekankan aspek amanah dan perlindungan harta (*hifdz al-mal*). Apabila bank mampu memastikan keamanan data dengan baik, kepercayaan nasabah akan tumbuh, yang pada akhirnya mendorong terbentuknya loyalitas jangka panjang. Dengan demikian, penguatan sistem keamanan digital menjadi strategi krusial untuk mempertahankan loyalitas nasabah di tengah persaingan industri perbankan syariah yang semakin ketat.

Temuan studi di India yang dilakukan oleh Nusrat dan Gollam Tahun 2020 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mobile banking dibentuk oleh tiga pilar utama, yaitu kemudahan, privasi, dan keamanan, karena ketiganya secara langsung menurunkan persepsi risiko, mengurangi beban kognitif, serta meningkatkan rasa kendali pengguna atas transaksi.¹³ Kemudahan tercermin dari antarmuka aplikasi yang intuitif, langkah pendaftaran yang sederhana, respons aplikasi yang cepat dan stabil, serta alur transaksi yang efisien sehingga tugas inti seperti pengecekan saldo, transfer, dan pembayaran dapat dilakukan dengan mudah. Privasi terlihat dari bagaimana bank memberikan kejelasan tujuan penggunaan data, meminta izin secara transparan, serta menyediakan kontrol yang memadai bagi nasabah untuk mengatur data pribadinya, sehingga menumbuhkan rasa hormat dan kepercayaan. Keamanan hadir melalui

¹³ Reski Amelia, M Birusman Nuryadin, and Kokom Komariah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Bsi Mobile Di Samarinda: Pendekatan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut)," *Indonesian Scientific Journal of Islamic Finance* 2, no. 2 (2024): 210–25, <https://doi.org/10.21093/inasjif.v2i2.7696>.

penerapan teknologi seperti enkripsi data, otentikasi berlapis dengan OTP atau biometrik, deteksi aktivitas mencurigakan, serta sistem penanganan insiden yang cepat. Kombinasi dari aspek kemudahan, privasi, dan keamanan ini menjadikan layanan mobile banking lebih efisien, nyaman, dan aman sehingga menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Pada akhirnya, ketika nasabah merasa mudah bertransaksi, data pribadinya terlindungi, dan risiko kejahatan digital dapat diminimalisasi, maka kepuasan mereka terhadap layanan mobile banking akan meningkat secara signifikan.¹⁴

Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis sejauh mana kemudahan, privasi, dan keamanan dalam layanan *commerce* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Padang. Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan terhadap 20 nasabah BSI di Kota Padang pada bulan Agustus 2025, ditemukan bahwa sebagian besar responden telah menggunakan layanan e-commerce dalam melakukan transaksi perbankan maupun pembelian secara daring. Dari 20 responden tersebut, sebanyak 9 orang menyatakan sering menggunakan layanan e-commerce karena merasa fitur yang tersedia mudah dipahami, proses transaksi cepat, serta sistem pembayaran yang praktis. Sebanyak 6 orang menyatakan menggunakan layanan e-commerce sesekali karena masih mempertimbangkan aspek

¹⁴ Nusrat Jahan and Golam Shahria, "Factors Effecting Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: A Study on Young Users' Perspective," *South Asian Journal of Marketing* 3, no. 1 (2022): 60–76, <https://doi.org/10.1108/sajm-02-2021-0018>.

keamanan dan privasi data pribadi. Sementara itu, 5 orang lainnya menyatakan jarang menggunakan layanan e-commerce karena merasa kurang yakin terhadap perlindungan data, khawatir terhadap risiko penyalahgunaan informasi pribadi, serta belum sepenuhnya percaya terhadap sistem keamanan transaksi yang tersedia.

Berdasarkan hasil pra-survei tersebut, tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan e-commerce menunjukkan variasi. Sebanyak 9 responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi karena merasakan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta keamanan transaksi yang dianggap memadai. Sebanyak 6 responden lainnya menunjukkan tingkat kepuasan sedang karena meskipun merasa terbantu dengan kemudahan sistem, mereka masih memiliki kekhawatiran terkait privasi dan perlindungan data. Sementara itu, 5 responden menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif rendah karena menilai aspek keamanan dan privasi belum sepenuhnya meyakinkan, sehingga memengaruhi kenyamanan mereka dalam bertransaksi. Temuan pra-survei ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, jaminan privasi, dan sistem keamanan transaksi menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan e-commerce.

Kemudahan dipahami sebagai aspek yang mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi digital seperti transfer, pembayaran, dan belanja online melalui aplikasi perbankan. Privasi mencerminkan sejauh mana BSI mampu melindungi dan menjaga kerahasiaan data pribadi nasabah agar tidak

disalahgunakan pihak lain. Sementara itu, keamanan berkaitan dengan sistem perlindungan dari ancaman kejahatan siber seperti *phishing* dan peretasan akun yang dapat merugikan nasabah. Ketiga faktor ini menjadi penentu penting dalam menciptakan rasa aman, nyaman, dan percaya bagi nasabah. Jika dikelola dengan baik, kemudahan, privasi, dan keamanan akan berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah serta memperkuat loyalitas mereka terhadap BSI di tengah persaingan perbankan syariah yang semakin ketat.. Berdasarkan teori Technology Acceptance Model (TAM), penggunaan aplikasi digital dipengaruhi oleh dua faktor utama: kemudahan, privasi dan keamanan. Untuk itu penulis mengambil penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemudahan, Privasi, dan Keamanan E-commerce Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Di Kota Padang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di paparkan oleh penulis, maka rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimana pengaruh Kemudahan e-commerce terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh Privasi e-commerce terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh Keamanan e-commerce terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Padang?

4. Bagaimana pengaruh Kemudahan, Privasi Keamanan e-commerce terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Padang?

C. Batasan Masalah

Untuk memperjelas ruang lingkup masalah yang akan dibahas dan agar penelitian yang dilaksanakan tetap fokus, maka ada beberapa batasan masalah yang perlu ditetapkan. Penelitian ini dikhususkan pada masyarakat Kota Padang yang melakukan transaksi perbankan melalui aplikasi mobile pada Bank Syariah Indonesia (BSI). Fokus penelitian ini adalah pada penggunaan fitur pembayaran e-commerce pada aplikasi BSI Mobile, serta bagaimana kedua fitur tersebut mempengaruhi kepuasan nasabah. Penelitian ini tidak akan membahas transaksi yang dilakukan melalui platform perbankan lainnya atau melalui metode konvensional seperti langsung di bank atau ATM. Dengan demikian, penelitian ini hanya akan mencakup pengguna aplikasi mobile banking BSI di Kota Padang yang berinteraksi dengan fitur-fitur digital serta mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam konteks tersebut.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan e-commerce terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Padang.

2. Untuk mengetahui pengaruh Privasi e-commerce terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan e-commerce terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia di Kota Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan, Privasi Keamanan e-commerce terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Padang.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk memperluas pemahaman mengenai penerapan teknologi informasi dalam sektor perbankan syariah, khususnya terkait dengan penggunaan aplikasi mobile banking, seperti BSI Mobile, dalam konteks transaksi digital. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan Technology Acceptance Model (TAM) dalam perbankan syariah dengan mengeksplorasi bagaimana faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian ini juga berpotensi memberikan wawasan baru mengenai bagaimana kesesuaian transaksi digital dengan prinsip syariah dapat menjadi faktor yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan teknologi dalam perbankan syariah, serta memberikan kontribusi terhadap literatur yang ada mengenai

pengaruh teknologi digital dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang didapatkan selama kuliah dan hasil pemikiran kedalam sebuah karya tulis ilmiah serta memenuhi syarat pencapaian gelar sarjana di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
- b. Bagi akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan agar penelitian selanjutnya dapat mendapatkan informasi dari hasil kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika merupakan uraian secara garis besar mengenai apa yang menjadi dasar atau acuan dari suatu penelitian. Dalam penulisan sistematika ini akan disajikan secara menyeluruh untuk memudahkan dalam melakukan penulisan dan memahami penelitian ini ditulis dalam sistematika yaitu:

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Dalam bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang berkaitan dengan judul penelitian, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini akan menjelaskan metode penelitian, jenis dan tempat penelitian, variabel dan definisi operasional, sumber data, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : Pembahasan

Pada bab ini mengkaji hasil dari pembahasan topik dan menjawab rumusan masalah.

BAB V : Penutup

Pada bab ini akan ditunjukkan kesimpulan dan saran dari hasil analisis penelitian yang telah dilakukan terkait topik penelitian.