

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat Revolusi Industri 4.0, masyarakat diharuskan hidup dengan memanfaatkan teknologi yang semakin maju. Dengan memanfaatkan teknologi, masyarakat diharuskan untuk dapat mempelajari, menguasai, serta terus mengembangkan teknologi seperti saat ini.<sup>1</sup> Salah satu bentuk perkembangan teknologi dari sektor perekonomian ialah munculnya teknologi finansial atau *fintech (financial technology)* berupa inovasi terbaru dari industri jasa keuangan yang memadukan antara konsep perkembangan teknologi dengan bidang finansial yang menjadi harapan efisiensi transaksi, maksimal, aman, dan modern.<sup>2</sup> Hal tersebut memicu perkembangan digitalisasi dalam hal perbankan.

Selain merupakan tren industri perbankan, hal tersebut juga menjadi rintangan besar untuk perbankan.<sup>3</sup> Bank dan non-bank di Indonesia mendapatkan timbal baik dari masyarakat karena telah meluaskan sistem transaksi secara non-tunai.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Achmad Tahar, Pompong B Setiadi, and Sri Rahayu, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Menuju Era Society 5.0" 6 (2022).

<sup>2</sup> Risma Arum Azzahroo and Sri Dwi Estiningrum, "Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) sebagai Teknologi Pembayaran," *Jurnal Manajemen Motivasi* 17, no. 1 (October 14, 2021): 10.

<sup>3</sup> Asti Marlina and Widhi Ariyo Bimo, "Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank," *INOVATOR* 7, no. 1 (October 29, 2018): 14, <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>.

<sup>4</sup> OB Saputri, "Consumer Preference in Using the Indonesian Standard Quick Response Code (QRIS) as a Digital Payment Instrument," *Journals of Economics and Business Mulawarman (JEBM)* 17, no. 2 (2020): 237–47.

Disini bank bertugas mengakumulasikan dan penyalur dana. Selain sebagai penghimpun dana dan penyalur dana, bank menawarkan layanan digital seperti “*sms banking* dan *mobile banking*” serta bentuk peningkatan digitalisasi teknologi lain.<sup>5</sup> Salah satu bentuk peningkatan digitalisasi teknologi didalam perbankan yaitu dengan dikembangkannya aplikasi *mobile banking*. Dengan adanya *mobile banking* di dunia perbankan dapat meminimumkan biaya, serta membuat efisiensi produk dan pelayanan menjadi lebih baik.<sup>6</sup>

*Mobile banking* mengacu pada program perbankan yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi jarak jauh, kecuali penarikan tunai.<sup>7</sup> BSI telah beradaptasi dengan perkembangan teknologi di industri perbankan. Dua contoh inovasi yang perlu diterapkan bank adalah sistem pembayaran dan prosedur transaksi. Memanfaatkan teknologi mutakhir, sistem uang elektronik yang digunakan oleh sektor keuangan merupakan penemuan terkini.<sup>8</sup> Pemahaman terhadap kebutuhan konsumen diperlukan untuk menyadari bahwa BSI meningkatkan layanan berbasis syariah melalui aplikasinya, *BSI Mobile*.

---

<sup>5</sup> SIKAPI OJK, “Layanan Digital Banking,” *Otoritas Jasa Keuangan* (blog), n.d., <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/345>.

<sup>6</sup> Ridwan Muchlis, “Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan),” *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam* 1, no. 1 (November 8, 2018): 335.

<sup>7</sup> Shinhan Bank, “Pengertian Mobile Banking,” Edukasi, n.d., <https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-mobile-banking>.

<sup>8</sup> Maruf Hidayat and Asky Humeriattunnisa, “Optimalisasi Peran Digital Banking Bank Syariah Indonesia Terhadap Perkembangan Industri Halal,” *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah* 5, no. 2 (December 6, 2023): 243–64, <https://doi.org/10.24090/mabsya.v5i2.9984>.

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) tertanggal 1 Februari 2021 resmi diluncurkan untuk bisnis. Himpunan Bank-Bank Milik Negara (Himbara) menggabungkan tiga bank syariah, Bank BRI Syariah (BRIS) dan PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) PT. Bank BNI Syariah (BNIS) menjadi BSI yang kini menjadi bank syariah terbesar di Indonesia.<sup>9</sup> Langkah kreatif pemerintah menggabungkan ketiga bank syariah ini diyakini akan memperluas ketersediaan lembaga keuangan bagi masyarakat juga menggairahkan perekonomian negara, terutama terkait inovasi teknologi.<sup>10</sup>

Menurut Forbes<sup>11</sup>, pada tahun 2022 BSI ialah Bank dengan peringkat kelima dari sepuluh bank terbaik di Indonesia. Dalam hal tersebut, kriteria seperti kepercayaan, syarat dan ketentuan, layanan digital, layanan nasabah, serta saran keuangan menjadi dasar indikator nilai yang digunakan oleh Forbes sehingga Bank Syariah Indonesia (BSI) menduduki peringkat kelima. Contoh pelayanan dari Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui aplikasi berbasis android dan IOS adalah BSI *Mobile*. Nasabah dapat mengakses BSI *Mobile* yang menawarkan berbagai macam

---

<sup>9</sup> Achmad Sani Alhusain, "Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional," n.d.

<sup>10</sup> Heri Irawan, Ilfa Dianita, and Andi Deah Salsabila Mulya, "Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional," *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Islam* 3, no. 2 (September 29, 2021): 147–58, <https://doi.org/10.47435/asy-syarikah.v3i2.686>.

<sup>11</sup> Padjar Iswara, "Forbes Tempatkan BSI Ke Dalam Jajaran 5 Bank Terbaik Indonesia," April 15, 2022, [https://katadata.co.id/finansial/korporasi/625948bdae486/forbes-tempatkan-bsi-ke-dalam-jajaran-5-bank-terbaik-indonesia#google\\_vignette](https://katadata.co.id/finansial/korporasi/625948bdae486/forbes-tempatkan-bsi-ke-dalam-jajaran-5-bank-terbaik-indonesia#google_vignette).

fitur didalam aplikasinya yang mempermudah nasabah bertransaksi secara *online* atau non-tunai.<sup>12</sup>

Aplikasi *Mobile banking* BSI memiliki berbagai macam fitur dan keunggulan, seperti dalam finansial yaitu “info rekening, transfer, pembayaran, pembelian, QRIS, E-mas, *E-Commerce*, dan tarik tunai”. Selain itu, didalam BSI *Mobile* juga ada fitur spritual dan sosial yaitu fitur layanan islami yang menampilkan informasi terkait lokasi masjid, waktu sholat, juz amma, dan yang lainnya. Fitur sosial menjadi salah satu keunggulan didalam BSI *Mobile* dengan memberikan layanan berbagi-ziswaf yang sudah terhubung dengan berbagai macam lembaga ziswaf.<sup>13</sup>

**Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna BSI Mobile Generasi Z (Tahun 2022-2023)**

Pengguna Generasi Z	Tahun 2022	Tahun 2023
Indonesia	3,96 Juta	5,90 Juta

Sumber : Data Primer diolah 2023.<sup>14</sup>

Berlandaskan tabel 1.1 jika pemakai BSI *Mobile* yang didominasi oleh generasi Z pada tahun 2023 meningkat sebesar 32,80% dibanding tahun 2022. Pertumbuhan

<sup>12</sup> Nur Safitri, “Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Parepare,” 2022.

<sup>13</sup> Bank Syariah Indonesia, “Fitur Dan Layanan BSI Mobile,” n.d., <https://bsimobile.id/fitur-layanan/>.

<sup>14</sup> Wulandari Pramesti, “BSI Mobile Tumbuh 32,80% Dan Didominasi Oleh Gen X,Y,Z,” November 3, 2023, <https://financialpost.id/2023/11/03/bsi-mobile-tumbuh-3280-dan-didominasi-oleh-gen-xyz/>.

transaksi di BSI *Mobile* pada Januari 2024, Bank Syariah Indonesia (BSI) mencatat 38 juta transaksi dengan *volume* hingga Rp 47 triliun.<sup>15</sup>

Faktanya generasi Z menjadi pengguna paling banyak transaksi dana secara digital elektronik. Jumlah Gen Z pada tahun 2022 Di Indonesia mencapai 69,83 juta orang dengan rata-rata kelahiran dari tahun 1997 hingga 2012 yang mempunyai kebiasaan unik berupa ketertarikan pada *cashless lifestyle*.<sup>16</sup>

Seluruh aktivitas pembayaran dilakukan secara non tunai jika ingin menjalani gaya hidup *cashless*. Hal ini menunjukkan bahwa mempelajari kebiasaan bertransaksi Gen Z akan bermanfaat karena mereka dapat menjadi model minat Indonesia terhadap fintech dan karena Gen Z berada dalam usia kerja, sehingga dapat memberikan peluang untuk memacu pertumbuhan ekonomi.<sup>17</sup>

Layanan aplikasi BSI *Mobile* telah banyak digunakan oleh nasabah yang terus bertambah setiap bulan dan tahunnya. Namun pada tahun 2023 beredar rumor yang menyatakan bahwa sistem BSI terkena serangan *ransomware* yang mengakibatkan *mobile banking* BSI error hingga beberapa hari dan mengakibatkan para nasabah

---

<sup>15</sup> Nida Sahara, "Januari, Transaksi BSI Mobile Capai Rp 47 Triliun," *Investor.Id* (blog), March 12, 2024, <https://investor.id/finance/356254/januari-transaksi-bsi-mobile-capai-rp-47-triliun>.

<sup>16</sup> Hani Adi Perdana, "Riset: 51 Persen Gen Z Sudah Memiliki Dompot Digital," *IDN TIMES* (blog), September 29, 2022, <https://www.idntimes.com/business/economy/hana-adi-perdana-1/riset-51-persen-gen-z-sudah-memiliki-dompot-digital?page=all>.

<sup>17</sup> Nabilla Febrie Hanni and Yanti Pujiastuti, "Peningkatan Minat Menggunakan Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS) Sebagai Pendukung Bisnis Islami," *Journal Of Islamic Economics and Finance* 3, no. 2 (2023): 125–33.

terganggu ketika ingin bertransaksi melalui BSI *Mobile*.<sup>18</sup> Selain itu terdapat beberapa keluhan yang ditujukan untuk aplikasi BSI *Mobile* lewat akun official BSI seperti instagram dan playstore. Berikut kendala yang disampaikan kepada pihak BSI lewat akun resmi sosial mediana :

**Tabel 1. 2 Jenis-jenis Keluhan Nasabah**

No	Jenis-jenis Keluhan Nasabah
1	Aplikasi BSI <i>Mobile</i> sering terjadi gangguan seperti <i>maintance</i> , terjadi error, terjadi kegagalan transaksi dan lain-lain
2	Tampilan fitur yang rumit dan terkesan menjebak setelah melakukan proses transfer uang, seperti pada fitur layanan tekan tombol donasi
3	Seringnya terjadi permintaan waktu sudah habis ketika membuka aplikasi BSI <i>Mobile</i> atau ketika ingin melakukan transaksi

Sumber : Sosial media instagram<sup>19</sup> dan playstore<sup>20</sup>.

BSI merupakan salah satu lembaga perbankan yang aktif meningkatkan kualitas layanannya, Sebagai organisasi perantara, ia harus menawarkan layanan pelanggan

<sup>18</sup> Iskandar, "BSI Mobile Error Diduga Kuat Karena Serangan Ransomware, Ini Penjelasan Pengamat Siber," *Liputan6* (blog), Mei 2023, <https://www.liputan6.com/tekno/read/5281858/bsi-mobile-error-diduga-kuat-karena-serangan-ransomware-ini-penjelasan-pengamat-siber>.

<sup>19</sup> Bank Syariah Indonesia, "Akun Instagram Bank Syariah Indonesia," n.d., <https://www.instagram.com/banksyariahindonesia?igsh=MXIzaXBxbGttODUxbQ==>.

<sup>20</sup> Playstore, "Aplikasi BSI Mobile," n.d., <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bsm.activity2>.

yang sangat baik.<sup>21</sup> dengan demikian, pada dasarnya, tingkat kepuasan pelanggan mempengaruhi perilaku mereka di masa depan. Konsumen sangat menghargai kualitas layanan tersebut. Kemampuan bank dalam mengelola kekhawatiran nasabah juga dinilai. Jika bank tidak segera bereaksi terhadap kekhawatiran tersebut, nasabah mungkin akan pindah bank.<sup>22</sup>

Meningkatkan kualitas layanan merupakan salah satu cara dalam mencapai kebahagiaan nasabah, yang penting bagi operasional bank.<sup>23</sup> Layanan *mobile banking* telah memenuhi harapan nasabah di era modern ini dengan menyederhanakan dan mengefisienkan berbagai jenis transaksi serta meningkatkan efisiensi dari segi waktu, biaya, dan lokasi.<sup>24</sup> Dimana saja, kapan saja, akses *mobile banking* bisa dilakukan. Bank syariah harus mampu bersaing di pasar dalam meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* dengan memikirkan banyak aspek yang menjamin kebahagiaan nasabah saat memanfaatkan BSI *Mobile*.

Penting untuk berupaya meningkatkan kepuasan klien. Pendekatan yang paling populer adalah menyelidiki kebahagiaan klien dan menciptakan sistem layanan

---

<sup>21</sup> Dwita Febrianti et al., “Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia),” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 5, no. 2 (2021): 3686–93.

<sup>22</sup> Anisa Fitri, “Analisis Kualitas Layanan Bsi Mobile Pada Nasabah Sebelum Dan Selama Pandemi Covid-19 Di Bank Bsi Cabang Banjarbaru,” 2022.

<sup>23</sup> Jaka Atmaja, “Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB,” *Jurnal Ecodemica* 2, no. 1 (2018): 49–63.

<sup>24</sup> Yeni Anda Dwinurpitasari, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo,” 2019.

sebaik mungkin.<sup>25</sup> Oleh karena itu, sering kali layanan yang tidak memenuhi persyaratan kepuasan pelanggan juga gagal memenuhi standar yang relevan. Untuk meningkatkan kebahagiaan konsumen, produk dan pemasaran termasuk *mobile banking* itu sendiri perlu diperbarui secara berkala sehingga pengguna layanan merasakan dampak yang positif dengan penggunaan *mobile banking* yang aman dan membantu dalam transaksi.<sup>26</sup>

Temuan penelitian memperlihatkan penggunaan *mobile banking* sebagai sarana transaksi nasabah khususnya generasi Z berpotensi meningkatkan kepuasan nasabah di dunia bank syariah. Diantisipasi bahwa elemen yang mempengaruhi kepuasan nasabah dengan menggunakan indikator pengukuran *e-Servqual* menurut Parasuraman & A. Zeithaml Arvind Malhotra<sup>27</sup>, terbagi tujuh dimensi yakni “*Fulfillment* (pemenuhan), *Responsiveness* (tanggapan), *Compensation* (kompensasi), *Efficiency* (efisiensi), *System Availability* (ketersediaan sistem), *Privacy* (privasi), *Contact* (kontak)”. Skala inti *e-servqual* terdiri dari empat dimensi utama yakni *efficiency*, *system availibility*, *fullfilment*, dan *privacy*. Keempat dimensi utama ini dirancang guna mengukur persepsi tentang pengalaman saat

---

<sup>25</sup> Rosnaini Daga, “Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Hasa Mitra Cabang Makassar,” *AKMEN Jurnal Ilmiah* 14, no. 3 (2017).

<sup>26</sup> Puja Rohani, “Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan,” 2019.

<sup>27</sup> A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Arvind Malhotra, “E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality,” *Journal of Service Research* 7, no. 3 (February 2005): 213–33, <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>.

menggunakan situs *website/aplikasi*. Sedangkan, tiga dimensi lainnya menjadi skala *recovery e-servqual*.

Menurut hasil studi Liem Tanny et al.<sup>28</sup>, memperoleh hasil variabel *fulfillment*, *privacy*, dan *contact* berdampak kepada kepuasan nasabah sedangkan untuk variabel seperti efisiensi, ketergantungan, daya tanggap, dan kompensasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *mobile banking*. Berlandaskan studi Zulkifly Arizky et al.<sup>29</sup>, memperoleh hasil variabel *Responsiveness* juga *Fulfillment* berpengaruh pada rasa puas nasabah dalam memakai *mobile banking*.

Searah dengan studi dari Rohana Laila et al.<sup>30</sup>, yang memperoleh hasil bahwa variabel *Responsiveness* mempengaruhi rasa puas nasabah dalam memanfaatkan layanan *mobile banking*. Sedangkan menurut studi yang dilakukan oleh Hariansyah, et.al<sup>31</sup>, Memperoleh hasil variabel *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfilment*, *Privacy*, dan *Contact* tidak mempengaruhi secara signifikan pada kepuasan nasabah memanfaatkan *mobile banking*. Namun variabel *Responsiveness* memberikan dampak yang signifikan pada kepuasan nasabah dalam memakai

---

<sup>28</sup> Andrew Tanny Liem et al., “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual,” *CogITO Smart Journal* 6, no. 2 (December 9, 2020): 229–38, <https://doi.org/10.31154/cogito.v6i2.277.229-238>.

<sup>29</sup> Zulfina Arizky Zulkifly et al., “Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual,” *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika)* 19, no. 1 (June 23, 2022): 61–79, <https://doi.org/10.26487/jbmi.v19i1.21337>.

<sup>30</sup> Laila Rohana, Amsal Irmalis, and Muzakkir Muzakkir, “Analisis Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Imam Bonjol Meulaboh,” *MAMEN: Jurnal Manajemen* 3, no. 1 (March 21, 2024): 89–100, <https://doi.org/10.55123/mamen.v3i1.3103>.

<sup>31</sup> Fajar Akbar Hariansyah, Niken Hendrakusma Wardani, and Admaja Dwi Herlambang, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia Di Kantor Cabang Cirebon,” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 3, no. 5 (2019): 4267–75.

*mobile banking*, dikarenakan respon cepat dan tanggap dari pihak bank terkait kendala nasabah, ditangani dengan tepat.

Mengukur dan menilai sifat-sifat yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan sangat penting untuk memastikan tingkat kepuasan konsumen Generasi Z secara umum saat menggunakan ponsel BSI dan teknik *e-Servqual* untuk semua transaksi mereka.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu peneliti ingin mengkaji kepuasan penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* yang dilakukan oleh Gen Z di Kota Jabodetabek. Peneliti ini membatasi ruang lingkupnya di Kota Jabodetabek yang meliputi Kota Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi sebagai kawasan metropolitan. Dengan jumlah penduduk mencapai 31.891.090 jiwa yang tersebar di 9 Kota.<sup>32</sup> Data Laporan Kementerian Agama menunjukkan bahwa mayoritas penduduk Jabodetabek beragama Islam.<sup>33</sup> Hal ini berpeluang besar terhadap keinginan masyarakat dalam bertransaksi di BSI dan peneliti membatasi Usia responden Gen Z dengan tahun kelahiran dimulai dari tahun 1997 - 2012. Perbaruan penelitian ini dari studi terdahulu yaitu memakai penelitian kuantitatif dengan menguji variabel kepuasan sebagai variabel interverning. Variabel interverning

---

<sup>32</sup> Badan Pusat Statistik, "Populasi Penduduk Jabodetabek 2023," accessed April 15, 2024, <https://www.bps.go.id/id>.

<sup>33</sup> "Satu Data - Kementerian Agama RI," accessed December 17, 2023, <https://satudata.kemenag.go.id/dataset/detail/jumlah-penduduk-menurut-agama>.

merupakan variabel yang mempengaruhi korelasi antar variabel *independent* dan *dependent* menjadi korelasi tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur.<sup>34</sup>

Pengujian terhadap pengaruh intervening, peneliti menggunakan metode *e-Servqual* dalam upaya mengukur tungkutan rasa puas nasabah dalam memakai *mobile banking*. Penelitian ini menggunakan metode *e-Servqual* dengan komponen atau variabel *Fulfillment* (pemenuhan), *Responsiveness* (tanggapan), *Compensation* (kompensasi), *Efficiency* (efisiensi), *System Availability* (ketersediaan sistem), *Privacy* (privasi), *Contact* (kontak).

Teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah *non probability sampling*, yaitu memakai *purposive sampling* (bertujuan).<sup>35</sup> Searah dengan penelitian ini alasan memilih memakai teknik ini. Banyaknya sampel yang akan diambil guna menjawab pertanyaan penelitian ini sebanyak 100 orang responden berupa Gen Z di Kota Jabodetabek yang menggunakan Aplikasi BSI *Mobile*. Sesuai dengan tujuan penelitian maka analisis data yang akan digunakan adalah metode *e-Servqual* dengan menggunakan *Software SPSS Statistic* Versi 26.

Berdasarkan latar belakang, peneliti ingin meneliti terkait kepuasan Gen Z dalam menggunakan Aplikasi BSI *Mobile*. Oleh sebab itu, peneliti memilih topik penelitian dengan judul **”Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan Aplikasi BSI *Mobile*”**.

---

<sup>34</sup> Rifka Agustianti et al., *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Tohar Media, 2022).

<sup>35</sup> Agustianti et al.

## **1.2 Permasalahan**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berlandaskan latar belakang masalah tersebut, maka identifikasi masalah yang dapat diuraikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terjadinya serangan *ransomware* yang menyebabkan aplikasi BSI *Mobile* error hingga beberapa hari dan mengakibatkan para nasabah terganggu ketika ingin bertransaksi melalui BSI *Mobile*.
2. Sering terjadinya error dan *maintance* pada aplikasi BSI *Mobile*, yang menghambat proses transaksi para nasabah.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Untuk mencegah penelitian berjalan terlalu jauh, peneliti membatasi masalahnya. Batasan ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa pencarian ditargetkan dan memaksimalkan hasil pencairan. Berikut batasan masalah pada penelitian ini :

1. Responden dalam penelitian ini merupakan nasabah BSI yang termasuk kedalam Gen Z yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.
2. Penentuan lokasi penelitian merupakan langkah penting, karena akan mempermudah peneliti melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan di kota Jabodetabek karena area ini dapat diakses oleh peneliti dan mengetahui perkembangan terhadap pengguna BSI *Mobile*.

### 1.2.3 Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah, berikut adalah rumusan masalah dari penelitian ini :

1. Apakah *fulfillment*, *responsiveness*, *compensation*, *efficiency*, *system availability*, *privacy*, dan *contact* bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Gen Z dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile* ?
2. Apakah *fulfillment* berpengaruh terhadap kepuasan Gen Z dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile* ?
3. Apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan Gen Z dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile* ?
4. Apakah *compensation* berpengaruh terhadap kepuasan Gen Z dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile* ?
5. Apakah *efficiency* berpengaruh terhadap kepuasan Gen Z dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile* ?
6. Apakah *system availability* berpengaruh terhadap kepuasan Gen Z dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile* ?
7. Apakah *privacy* berpengaruh terhadap kepuasan Gen Z dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile* ?
8. Apakah *contact* berpengaruh terhadap kepuasan Gen Z dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile* ?

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan masalah diatas, maka tujuan penelitian dalam permasalahan ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *fulfillment*, *responsiveness*, *compensation*, *efficiency*, *system availability*, *privacy* dan *contact* terhadap kepuasan Gen Z dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*
2. Untuk mengetahui pengaruh *fulfillment* terhadap kepuasan Gen Z dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*
3. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan Gen Z dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*
4. Untuk mengetahui pengaruh *compensation* terhadap kepuasan Gen Z dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*
5. Untuk mengetahui pengaruh *efficiency* terhadap kepuasan Gen Z dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*
6. Untuk mengetahui pengaruh *system availability* terhadap kepuasan Gen Z dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*
7. Untuk mengetahui pengaruh *privacy* terhadap kepuasan Gen Z dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*
8. Untuk mengetahui pengaruh *contact* terhadap kepuasan Gen Z dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh penulis dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi kepada masyarakat mengenai aspek kepuasan Gen Z terhadap aplikasi *BSI Mobile*. Lebih lanjut, survei ini diharapkan dapat memberikan data untuk penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan Gen Z terhadap aplikasi *BSI Mobile*.

#### 2. Manfaat Praktisi

Hal ini diharapkan agar entitas terkait dapat menggunakan temuan penelitian ini untuk meningkatkan kinerja dan mendapatkan wawasan yang lebih luas mengenai tingkat kepuasan Gen Z terhadap aplikasi *BSI Mobile*.

### 1.4 Sistematika Penulisan

Agar diperoleh penelitian yang sistematis, maka penulis menguraikan rincian setiap bab termasuk sub bab didalamnya. Rincian tersebut adalah sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pendahuluan diberikan di bab pertama. Bagian ini pertama-tama memberikan ringkasan luas tentang proses penulisan yang digunakan dalam penelitian ini sebelum berkonsentrasi pada topik yang diteliti. Pendahuluan berisi ringkasan tujuan dan

manfaat penelitian, yang mencakup harapan peneliti terhadap hasil teoritis dan praktis serta gambaran singkat tentang bagaimana persiapan penelitian berlangsung. Riwayat masalah memberikan penjelasan mengenai motivasi penelitian. topik utama yang akan dibahas selama penelitian.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan landasan teori, hasil penelitian sebelumnya yang relevan, kerangka berpikir dan hipotesis.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, variabel penelitian, sumber data, definisi operasional variabel dan analisis data.

## **BAB IV : ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisikan gambaran objek penelitian, gambaran umum responden, analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Bab terakhir, berisi mengenai Kesimpulan, Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan penelitian dan Keterbatasan Penelitian

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN-LAMPIRAN**