

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasaan nasabah dapat diartikan sebagai perasaan puas dan senang harapan dan kenyataan telah terpenuhi. Pengaruh persaingan yang semakin ketat di industri perbankan, serta tingkat keuntungan dan kerugian Perusahaan, sangat menentukan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Perusahaan perlu mengutamakan kepuasan nasabah, karena mempertahankan pelanggan adalah lebih penting daripada menarik pelanggan.

Menurut freddy rangkuki (Amalia & Hastriani, 2022), kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan ketidakpuasan. Hal ini menunjukkan reaksi pelanggan terhadap penilaian, dan gambaran anatara harapan produk sebelumnya dengan kinerja aktual yang dialami setelah penggunaan. Dengan demikian, kepuasan merupakan reaksi emosional yang dialami pelanggan saat menghargai penggunaan suatu produk/jasa.

Berdasarkan pandangan Kotler dan keller, kepuasan pelanggan mengacu pada tingkat kesenangan atau ketidakpuasan yang dialami oleh seorang individu. Ketika kinerja suatu produk yang dianggap dipertimbangkan, seorang pelanggan akan merasa puas atau kecewa. Jika mereka puas, mereka akan lebih termotivasi untuk menggunakan produk tersebut lagi. Sebaliknya, jika mereka kecewa, mereka tidak akan memilih produk yang sama lagi dimasa mendatang. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai tingkat kepuasan pelanggan yang muncul setelah

pembelian atau lebih dari apa yang diharapkan pelanggan (Amalia & Hastriana, 2022).

Tingkat kepuasan nasabah yang diberikan oleh bank akan memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan laba bank. Dengan kata lain, apabila nasabah merasa senang dengan layanan perbankan yang diterimanya, maka hal tersebut akan berdampak pada bank. Kepuasan nasabah memiliki pengertian sebagai penilaian terhadap layanan bank terkait dengan Tingkat perasan nasabah suatu bank setelah membandingkan dengan Tingkat persepsi kinerja bank. Kepasan pelanggan yang diraih oleh Perusahaan melalui produk dan pelayanan terbaik bagi pelanggannya. Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengetahuan yang diperoleh (Kasus et al., 2020).

Kepuasan nasabah merupakan elemen penting yang terkait dengan perbankan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka akan berbanding dengan peningkatan. Kepuasan pelanggan sendiri menjadi tolak ukur penilaian. kepuasan pelanggan adalah perbandingan antar harapan dan kenyataan berda pada tatanan hukum syariah. Realitas produk/jasa harus sesuai dengan napa yang diharapkan menurut hukum islam.

Kepuasaan nasabah dapat dicapai oleh bank dengan memberikan produk dan layanan yang terbaik. Dengan adanya kepuasaan maka memungkinkan bank untuk melihat seberapa besar pengaruh mobile banking terhadap kinerja mereka. Namun, meskipun layanan mobile banking terus berkembang dan banyak digunakan, ada beberapa faktor yang mempengaruhi Tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan ini. Salah satunya adalah kualitas layanan yang diterima oleh

nasabah. kualitas layanan yang baik seperti kinerja aplikasi, keamanan transaksi, dan kemudahan penggunaan, dapat meningkatkan Tingkat kepuasan nasabah.

Kualitas layanan suatu produk layanan adalah target yang terus berubah. Tenaga kerja, prosedur, dan tugas, serta lingkungan sekitar. Apakah sudah tercapai atau melampaui harapan klien atau konsumen. Kualitas adalah karakteristik keseluruhan dan atribut produk atau jasa pelanggan. Dalam hal ini kualitas menjadi faktor utama dalam menawarkan produk, melakukan penjualan agar pelanggan puas tertarik dengan hasil pembelian barang atau jasa yang mungkin dikonsumsi.

Layanan yang diberikan kepada pelanggan adalah kualitas layanan internet. Sebagai sarana perluasan kapasitas situs web untuk memfasilitasi, melaksanakan kegiatan pembelian, dan distribusi secara efisien dan efektif. Kualitas layanan elektronik adalah kombinasi layanan kualitas layanan berbasis internet, termasuk efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan pribadi. Pelanggan lebih merasa efisien secara internal waktu dan biaya pelaksanaan transaksi, ketersedian efisiensi transaksi dan informasi pilihan klien untuk menjalankan bisnis melalui ketersedian fasilitas, internet, dan sumber daya lainnya yang mampu dan kerahasiaan data terjamin (Sulfila, 2023).

Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan suatu Perusahaan akan membuat pelanggannya puas atau tidak puas karena kualitas layanan yang diberikan oleh Perusahaan adalah kepuasan pelanggan. Kualitas dan kepuasan mempeuntai hubungan yang erat, kualitas akan mendorong konsumen untuk terhubung dengan bisnis jangka Panjang. Hal ini memungkinkan untuk mematuhi

kebutuhan konsumen. Pada akhirnya mencapai kepuasan nasabah, membangun kepercayaan konsimen terhadap bisnis (Ahla, 2022).

Persepsi manfaat adalah keguanan yang dirasakan yang mengacu pada kenyakinan seseorang bahwa memanfaatkan teknologi atau sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja dan efisiensi pekerjaan mereka. dalam ranah teknologi, kegunaan yang dirasakan secara signifikan mempengaruhi pilihan pengguna untuk menerima dan memanfaatkan teknologi, semakin kuat kenyakinan terhadap keuntungannya, semakin besar kemungkinan individu akan menggunakannya. Persepsi manfaat merupakan Gambaran awal harapan Masyarakat mengenai terpuaskannya kebutuhan yang di inginkannya (Hasmawati, 2023).

Persepsi konsumen terhadap produk dengan teknologi terkini juga menjadi titik awal konsumen dalam menggunakannya. Salah satu persepsi yang paling banyak adalah persepsi terhadap manfaat atau tidaknya konsumen menggunakan produk yang bersangkutan. Manfaat kemudahan juga diberikan kepada nasabah penggunaan mobile banking sebagai suatu evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan kepuasan nasabah. Penggunaan suatu teknologi Dimana sistem yang digunakan mudah dan bebas dari masalah merupakan suatu ukuran terhadap kepercayaan nasabah. Dengan kepercayaan dimiliki nasabah terhadap pelayanan yang diberikan bank tersebut maka semakin besar pula timbal balik yang dapat yang dirasakan bank.

Kegunaan yang dirasakan adalah sejauh mana pengguna teknologi informasi oleh seseorang akan meningkatkan kinerja kerja. Manfaatnya adalah tingkat dimana seseorang yakin suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya. Jadi,

dari definisi diatas, kita dapat menyimpulkan manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa informasi teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Dengan demikian, keuntungan dari penggunaan mobile banking adalah untuk meningkatkan kinerja orang-orang yang menggunakan teknologi tersebut. Dengan adanya kegunaan yang ditawarkan oleh perbankan tentang layanan mobile banking, maka semakin besar minat nasabah dalam menggunakannya (Hasmawati, 2023).

Kemudahan yang dirasakan di definisikan sebagai kenyakinan seseorang terhadap sesuatu, mudah di operasikan atau digunakan. Kemudahan penggunaan diartikan sebagai suatu keadaan yang dinyakini seseorang tidak diharuskan menggunakan sistem tertentu dalam upaya apapun. Keramahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat kenyakinan seseorang bahwa suatu teknologi yang diimplementasikan akan memudahkan dalam memulai suatu bisnis (Ahla, 2022).

Persepsi kemudahan dapat diartikan sebagai tingkat kepercayaan diri seseorang. Pemanfaatan teknologi tidak memerlukan banyak usaha. Berdasarkan definisi tersebut dapat ditegaskan bahwa persepsi kemudahan adalah kenyakinan seseorang tentang fase pengambilan Keputusan. Keramahan penggunaan kata ini merujuk pada momen saat seseorang yakin bahwa teknologi itu mudah dipelajari dan digunakan.

Kemudahan penggunaan mudah dipelajari, mudah dipahami dan mudah dalam pengoperasiannya. Kemudahan penggunaan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang untuk mempermudah seseorang dalam menyelesaikan tugasnya dan tidak mempersulit tugas penggunaannya. Oleh karena itu, jika

seseorang menganggap teknologi tersebut mudah digunakan, maka akan berdampak pada antusiasmenya untuk menggunakan teknologi tersebut (Hasmawati, 2023).

**Gambar 1. 1 Pengguna BSI mobile**



Sumber: Sharing Vision

Berdasarkan survey diatas yang dilakukan oleh *sharing vision*, migrasi dari BSI *mobile* mencapai 85,7% dan pengguna baru mencapai 14,3%. Hal ini menunjukkan bahwa adanya ketertarikan dalam menggunakan layanan ini.

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini telah mengubah banyak industri, termasuk sektor perbankan Indonesia. Hal ini disebabkan oleh persaingan bisnis yang semakin ketat. Karena persaingan, setiap bisnis harus bekerja dengan baik dan lebih efisien untuk tetap beroperasi. Semakin meningkatnya jumlah bank. Maka persaingan di sektor perbankan semakin ketat. Hal ini mendorong sektor perbankan untuk mengubah pola perilakunya dan maju secara sosial.

Teknologi digital mengalami perkembangan yang sangat pesat di Indonesia. Bedasarkan data statistik penggunaan internet Indonesia menempati peringkat keempat didunia, dengan jumlah penggunaan sebesar 212,9 juta. Jumlah

penduduk Indonesia pada tahun 2022 diperkirakan mencapai 275 juta jiwa, menurut BPS. Persentase saat ini adalah 77% populasi Indonesia sudah online. Tingginya jumlah pengguna internet merupakan peluang bagi mereka untuk meningkatkan layanan pelanggannya dengan menciptakan produk dan teknologi untuk membantu pelanggannya melakukan transaksi keuangan. Tanpa batasan waktu dan lokasi. Hal ini mendorong industri perbankan untuk menciptakan berbagai perbaikan guna meningkatkan layanan digital demi memuaskan nasabahnya. Saat ini, diantisipasi bahwa bank akan bersaing untuk membangun loyalitas nasabah dan mendominasikan pasar perbankan digital dengan teknologi terkini. Sering dengan beralihnya transaksi dari tradisional ke digital, harapan seiring dengan semakin terbiasanya nasabah dan karyawan bank, mereka harus beradaptasi dengan penggunaan layanan perbankan digital (Hasmawati, 2023).

Selama beberapa tahun terakhir, Perbankan islam telah berkembang. Terakhir, sebagai penyedia layanan keuangan yang sesuai dengan syariah. Banyak orang memilih layanan keuangan berbasis hukum islam. Bank syariah Indonesia merupakan salah satu dari bank yang menawarkan Solusi digital untuk mengatasi persaingan dengan bank konvensional. Layanan digital terus ditingkatkan dengan memanfaatkan teknologi terkini untuk memberikan layanan yang paling efisien, efektif, dan produktif kepada nasabah. Sebelumnya, klien puas hanya dengan melakukan transaksi, dengan memanfaatkan ATM (Hasmawati, 2023).

Semua bank yang ada saat ini memiliki layanan m-banking, yang merupakan bagian dari peningkatan layanan operasional perbankan saat ini, yang

memberikan kemudahan kepada pelanggan melalui berbagai jenis layanan. Layanan m-banking memanfaatkan kedua metode pengiriman yang sangat populer seperti ATM, serta metode pengiriman tambahan termasuk pesan teks, panggilan telepon, dan internet (Amalia & Hastriana, 2022).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam industri perbankan, termasuk sektor perbankan syariah. Digitalisasi layanan perbankan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi dengan lebih cepat dan efisien tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Salah satu inovasi yang dihadirkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam mendukung transformasi digital ini adalah BYOND by BSI. Layanan ini merupakan platform perbankan digital yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan berbagai fitur unggulan, seperti transaksi keuangan, pembukaan rekening, serta konsultasi layanan berbasis prinsip syariah.

Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing BSI dalam industri perbankan syariah yang terus berkembang pesat di Indonesia. Keberadaan layanan digital banking seperti BYOND by BSI berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Dalam perbankan syariah, kepatuhan terhadap prinsip-prinsip merupakan faktor utama yang membedakan layanan ini dari perbankan konvensional. Oleh sebab itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap efektivitas BYOND by BSI guna memastikan bahwa layanan tersebut tidak hanya modern dan efisien, tetapi juga tetap seuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Efektivitas BYOND by BSI juga dapat dinilai dari sejauh mana layanan ini mampu memenuhi berbagai transaksi perbankan syariah. Fitur-fitur seperti

transfer dana antarbank, infaq, shodaqah, pembayaran zakat dan wakaf, serta layanan konsultasi keuangan berbasis syariah yang menjadi nilai tambah atau keunggulan tersendiri dibandingkan dengan layanan digital perbankan konvensional. Semakin lengkap fitur yang ditawarkan dalam layanan perbankan digital ini, semakin tinggi pula Tingkat adopsi dan penggunaan oleh nasabah. Oleh sebab itu, pengembangan layanan BYOND by BSI perlu dilakukan secara berkelanjutan agar dapat terus menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna serta perkembangan teknologi perbankan digital.

Perpindahan dari BSI mobile ke BYOND by BSI didorong oleh beberapa faktor utama, yaitu:

1. Peningkatan Layanan dan Fitur

- BYOND by BSI hadir sebagai “super app” yang menawarkan layanan perbankan dan keuangan yang lebih komprehensif, modern, dan interaktif. Aplikasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks di era digital.
- BYOND by BSI juga mendukung gaya hidup dan keuangan modern, dengan fitur-fitur seperti investasi syariah dan notifikasi finansial.

2. Keamanan yang lebih baik

- BYOND by BSI dilengkapi dengan sistem keamanan yang lebih canggih, termasuk sistem deteksi penipuan (PDS) dan modul keamanan perangkat keras (HSM), untuk melindungi data dan transaksi nasabah.

Adanya pencapaian kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking dalam bertransaksi dapat diketahui melalui model penerapan teknologi, juga dikenal sebagai model TAM, mencakup persepsi kenyamanan dan kegunaan/manfaat. Ini adalah teori yang sangat penting tentang penggunaan sistem informasi dan umumnya digunakan untuk menjelaskan bagaimana orang menerima penggunaan sistem informasi.

Penerimaan Teknologi Informasi (TAM) adalah model penerimaan informasi teknologi. Salah satu bank yang menerapkan fasilitas mobile banking yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan adalah Bank Indonesia Syariah (BSI). Bank BSI menyediakan layanan mobile banking kepada nasabah yang disebut BSI Mobile. BSI Mobile adalah aplikasi yang digunakan untuk mempermudah transaksi layanan (Lubis, 2021). Bank Syariah Indonesia Tbk merupakan bank syariah terbesar di Indonesia mencatat pertumbuhan transaksi Mobile Banking (BSI Mobile) dari bulan januari hingga juni 2024 mencapai Rp178,2 miliar atau tumbuh 37,09% secara tahunan (Handinisari & Muhlisin, 2023).

Dari sudut pandang nasabah, keamanan adalah kemampuan untuk melindungi data atau informasi nasabah dalam bisnis dari penipuan dan pencurian data perbankan. Tingkat keamanan transaksi merupakan isu penting yang sering dipertimbangkan nasabah sebelum memutuskan untuk menggunakan aplikasi mobile banking. Kepuasan nasabah memiliki pengertian sebagai penilaian terhadap layanan bank terkait tingkat perasaan nasabah suatu bank setelah membandingkan dengan tingkat persepsi kinerja bank. Kepuasan pelanggan bisa

diraih oleh perusahaan melalui produk dan pelayanan terbaik bagi pelanggannya (Listiana, 2023).

Selain kualitas layanan, Persepsi manfaat dan kegunaan mobile banking juga merupakan faktor yang paling penting. Dengan adanya manfaat yang dirasakan oleh nasabah dan kegunaan mobile banking membuat nasabah merasa bahwa aplikasi mobile banking memberikan nilai tambah bagi kehidupan mereka, sehingga meningkatkan keinginan untuk terus menggunakannya. Dalam kontek ini, BSI perlu memastikan bahwa nasabah dapat merasakan manfaat yang signifikan dari penggunaan mobile banking, baik dari segi fungsionalitas maupun kemudahan akses.

Berdasarkan analisis Gap penelitian ini lebih berfokus kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Lhokseumawe, sementara banyak penelitian sebelumnya dilakukan di Lokasi yang berbeda, hal ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk memahami bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan tiga variabel utama diantaranya kualitas layanan, persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan mobile banking.

Terkait penelitian (Amalia & Hastriana, 2022) mengenai Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah yang Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep), menyimpulkan bahwa fitur tersebut berdampak positif memenuhi harapan nasabah.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Eva Fa'izatul A'yun, Mariyah Ulfah, 2025) mengenai Efektivitas BYOND by BSI dalam Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo, memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo.

Pada tahun 2022 penggunaan BSI mobile meningkat 39% menjadi 4,81 juta, naik 23% dari tahun sebelumnya. Perubahan perilaku nasabah menuju digitalisasi ini menunjukkan bahwa kemudahan akses dan manfaat yang dirasakan dari layanan mobile banking sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah di era digital saat ini.

Fenomena yang terjadi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Lhokseumawe menunjukkan bahwa kualitas layanan, nilai yang dirasakan, dan aksesibilitas layanan penting. Penggunaan mobile banking memiliki dampak yang cukup besar terhadap tingkat kebahagiaan nasabah. Kualitas layanan yang tinggi, seperti responsivitas dan keandalan sistem, meningkatkan pengalaman pengguna, sementara persepsi manfaat yang positif, seperti kemudahan dalam melakukan transaksi dan efisiensi waktu, membuat nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan. Selain itu, kemudahan penggunaan aplikasi, yang mencakup antarmuka yang intuitif dan proses pendaftarnya yang sederhana, juga berkontribusi pada kepuasan nasabah. Dengan demikian, ketiga faktor ini saling terkait dan berperan penting dalam menciptakan pengalaman perbankan yang memuaskan bagi nasabah BSI Lhokseumawe.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis akan menyajikan Kembali masalah *Mobile Banking* khususnya mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan mobile banking dengan memperkenalkan beberapa variabel independen. Dengan judul **“pengaruh kualitas layanan, persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan mobile banking terhadap Tingkat kepuasaan nasabah BSI Lhokseumawe”** dalam menggunakan mobile banking. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan kebutuhan nasabah dan menciptakan kepuasan yang lebih tinggi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, masalah dirumuskan didalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI di Lhokseumawe?
2. Apakah persepsi manfaat layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasaan nasabah BSI di Lhokseumawe?
3. Apakah kemudahan penggunaan layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasaan nasabah BSI di Lhokseumawe?
4. Apakah Kualitas Layanan, Persepsi Manfaat, Dan Kemudahan Penggunaan Layanan mobile banking berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah BSI Lhokseumawe?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasaan nasabah BSI Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat layanan mobile banking terhadap kepuasaan nasabah BSI Lhokseumawe.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan layanan mobile banking terhadap kepuasaan nasabah BSI di Lhokseumawe.
4. Untuk mengetahui kualitas Layanan, Persepsi Manfaat, dan kemudahan Penggunaan layanan mobile banking terhadap kepuasan Nasabah BSI Lhokseumawe.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur tentang pengaruh kualitas layanan, persepsi manfaat, dan kemudahan penggunaan layanan digital perbankan terhadap kepuasaan nasabah, khususnya dalam konteks perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan wawasan tambahan mengenai pengaruh variabel-variabel tersebut pada sektor perbankan syariah yang masih minim diteliti dibandingkan dengan perbankan konvensional.

#### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat digunakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan kualitas layanan mobile banking. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasaan

nasabah, BSI dapat melakukan perbaikan dan inovasi terhadap mereka, seperti meningkatkan keamanan, memperbaiki fitur, dan memberikan layanan yang lebih mudah digunakan. hal ini akan berdampak pada peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI).