

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bank selaku lembaga kepercayaan masyarakat yang mempunyai peranan selaku jembatan bagi pihak yang memiliki dana yang berlebih untuk produktif di daerah yang dananya ketat. Sebagai lembaga kepercayaan publik, lembaga ini memiliki peraturan dan juga ketentuan yang mengatur operasi yang jauh lebih ketat dibandingkan dengan, misalnya, operasi komersial lainnya. Di Indonesia persaingan antar perbankan semakin ketat. Buktinya, banyak perbankan milik negara dan swasta yang menawarkan berbagai produk perbankan yang menawarkan utilitas dan layanan yang berbeda kepada para nasabah dan mendorong mereka untuk menabung. Seperti industri lainnya, bank tidak kebal terhadap berbagai masalah sistemik yang mengganggu korporasi. Nasabah akan lebih puas dan kualitas layanan akan meningkat jika bank berperan aktif dalam industri jasa. Dengan demikian, manajemen bank sangat mengerti aspek-aspek yang memengaruhi kualitas layanan. (Satria & Diah Astarini, 2023).

Dengan kata lain, kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian setelah mengkonsumsi suatu alternatif terpilih yang memenuhi atau melampaui harapan seseorang, dan bisa berupa pengalaman yang menyenangkan atau mengecewakan tergantung pada persepsi seseorang terhadap kinerja produk dibandingkan dengan harapannya (Octavia, 2019).

Keberhasilan suatu perusahaan bergantung pada kebahagiaan nasabahnya. Secara umum, konsumen cenderung merekomendasikan suatu bank kepada orang

lain jika mereka memiliki pengalaman positif di sana, tetapi jika mereka memiliki pengalaman buruk, mereka cenderung memberi tahu orang lain tentang hal itu. (Da Silva et al., 2012).

Harapan nasabah akan bank yang aman, menyenangkan, dan mudah diajak bertransaksi merupakan inti dari masalah ini, yang menempati peringkat tinggi di antara faktor-faktor yang memengaruhi penjualan produk keuangan. Awalnya, aplikasi dan layanan dirancang untuk memenuhi semua operasi keuangan konsumen. Orang berbelanja dengan pikiran terbuka dan keinginan untuk diperlakukan dengan baik dan hormat (Pangestu, 2022).

Bank dapat memuaskan nasabahnya dengan berbagai cara; salah satunya adalah dengan menyediakan barang dan jasa yang sesuai dengan harapan nasabah. Pelayanan yang baik ditujukan untuk membuat nasabah merasa dihargai dan terlindungi dari kesan diabaikan. Pada akhirnya, tujuannya adalah agar nasabah merasa senang dengan layanan yang diberikan oleh bank (Nurdin et al., 2020)

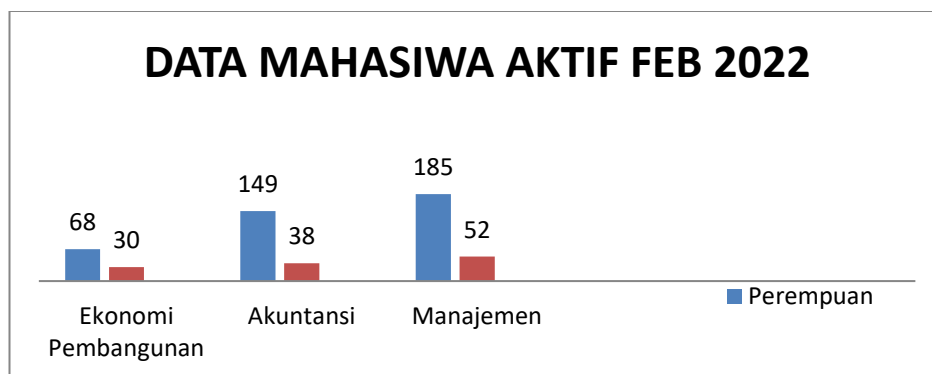
Kualitas layanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan merupakan aspek-aspek yang dapat memengaruhi loyalitas konsumen. Oleh karena itu, mengetahui sejauh mana layanan dan kualitas produk memengaruhi kepuasan konsumen merupakan hal yang menarik (Zulkarnain et al., 2020).

Mempertahankan standar layanan yang tinggi sangat penting bagi setiap bisnis yang menghargai kebahagiaan nasabahnya. Agar bank dapat menarik dan mempertahankan nasabah, kepuasan layanan nasabah sangat penting. Kemampuan bank untuk menyiapkan sumber daya manusia yang dapat diandalkan dan fasilitas yang sangat memadai sangat penting bagi kualitas layanannya. Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai sejauh mana hasil aktual memenuhi atau melampaui

harapan. Nasabah harus selalu merasa aman, nyaman, dan senang dengan layanan yang ditawarkan oleh bank, dan ini hanya dapat dicapai dengan meningkatkan kualitas layanan yang sangat baik (Siti Sofia Sari, 2023).

Karena konsumen dapat memegang barang dengan berbagai karakteristik di tangan mereka, kualitas produk menjadi sangat penting. Pelanggan akan membeli barang hanya jika produk tersebut memiliki karakteristik yang memenuhi persyaratan, keadaan, dan harapan mereka. Pelanggan akan lebih puas dengan barang yang mereka beli jika barang tersebut berkualitas tinggi, unik, dan memberikan berbagai manfaat. (Andriyani & Ardianto, 2020).

Yang menjadi objek dari penelitian ini terdiri dari mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh yang menggunakan Mobile Banking sebagai alat transaksi dalam kegiatan sehari-hari. Berikut data mahasiswa aktif di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan (2022).



**Gambar 1. 1 Jumlah Mahasiswa FEB 2022**

Sumber: Data mahasiswa, (2022).

Gambar 1.1 merupakan data mahasiswa FEB Angkatan 2022 Universitas Malikussaleh, yang terdiri dari beberapa jurusan yaitu Ekonomi Pembangunan, Akuntansi, dan Manajemen dengan jumlah keseluruhannya adalah 522 mahasiswa. Yang dimana dari sebagian mereka ada yang menggunakan *Mobile*

*Banking* sebagai alat transaksi.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan terhadap pengguna *Mobile Banking*, saya menyimpulkan bahwa *mobile banking* telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari dalam bertransaksi. Karena para mahasiswa menikmati kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta berbagai fitur yang tersedia. Tetapi, mereka juga mengungkapkan kekhawatiran mengenai keamanan dan navigasi aplikasi. Dengan harapan pihak perbankan menambahkan fitur-fitur baru untuk kenyamanan dan keamanan nasabah.

Inovasi baru dalam teknologi informasi dan komunikasi telah memungkinkan bank untuk menyediakan layanan baru, seperti *mobile banking*, untuk melayani nasabah mereka dengan lebih baik dan memfasilitasi transaksi keuangan mereka. Layanan *mobile banking* kini ditawarkan oleh hampir semua bank, baik konvensional maupun Islam. Nasabah dapat menggunakan telepon pintar untuk melakukan transaksi keuangan menggunakan layanan yang disebut *M-banking*. Anda dapat mengakses layanan M-Banking ini dengan menggunakan aplikasi. *M-Banking* tidak hanya memudahkan nasabah dalam bertransaksi, tetapi juga membantu mengefisienan layanan perbankan. Konvergensi teknologi seluler, media sosial, dan tren gaya hidup konsumen menciptakan berbagai kemungkinan baru bagi bank. Hal ini termasuk perolehan pendapatan pajak, biaya transaksi yang lebih rendah, perluasan perusahaan, serta peningkatan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Penggunaan *mobile banking* juga dapat mempermudah dan membuat transaksi menjadi lebih nyaman tanpa dibatasi oleh waktu atau tempat tertentu (Hidayah et al., 2022). Layanan *mobile banking* ini sangat diminati oleh nasabah perbankan di Indonesia, terutama nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).

Beberapa tahun lalu yaitu tahun 2023, Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami gangguan layanan yang berdampak signifikan bagi nasabah di Aceh. Layanan *Mobile Banking* dan ATM BSI tidak dapat diakses selama beberapa hari, sehingga menyebabkan kesulitan bagi masyarakat yang bergantung pada layanan perbankan untuk transaksi harian. Salah satu nasabah BSI asal Aceh, Syakya Meirizal pun mengungkapkan kegaduhan ekonomi masyarakat akibat gangguan layanan BSI beberapa hari kemarin. Menurutnya, gangguan layanan perbankan BSI telah menimbulkan kerugian besar, terutama di Aceh yang pangsa pasar perbankan syariah dikuasai BSI. Beliau juga menyatakan bahwa pihak yang paling dirugikan atas gangguan sistem perbankan BSI di Aceh adalah para pelaku usaha kecil. Karena, para pelaku usaha kecil membutuhkan akses transaksi harian melalui bank. Padahal, menurutnya BSI memegang jumlah nasabah paling besar dalam pangsa perbankan syariah di Aceh sejak adanya Qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS) di Aceh. Seharusnya, kata dia, BSI bisa memberikan layanan prima kepada nasabah. "Apa yang terjadi sekarang ini merupakan puncak permasalahan yang terjadi di BSI. Soal bagaimana tata kelola, BSI gagal menghadirkan layanan prima kepada nasabah di Aceh," tuturnya. (Dwi, 2023)

Kemudian, setelah aplikasi *Mobile Banking* beralih ke *Byond by BSI* terjadi lagi gangguan layanan sejak Sabtu, 8 Februari 2025, yang menyebabkan nasabah tidak dapat mengakses layanan perbankan digital mereka. Gangguan ini disebabkan oleh proses pembaruan sistem yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) untuk meningkatkan kualitas layanan transaksi nasabah. Gangguan layanan ini terjadi di Provinsi Aceh termasuk area Lhokseumawe dan sekitarnya. Macetnya transaksi BSI ini menyebabkan macetnya perekonomian di

Aceh. Ini juga menyebabkan sektor perbankan tidak memberikan dampak kepuasan bagi nasabah. Gangguan seperti ini bukan pertama kalinya yang di alami oleh BSI, karena hal itulah dapat menimbulkan kontroversi dan stigma pada masyarakat hingga menimbulkan penurunan kepercayaan/ kepuasan pada Bank tersebut. Sudah dua kali sistem BSI online diganggu hacker sehingga menyebabkan kepercayaan/ kepuasan nasabah sangat rendah pada bank tersebut. Kemudian, tidak hanya layanan digital yang mengalami gangguan, ATM BSI juga kerap tidak bisa di akses, sehingga semakin memperparah keluhan masyarakat. Setelah beberapa hari yaitu Rabu 12 Februari 2025, BSI memastikan bahwa seluruh layanan digital termasuk aplikasi Byond by BSI telah kembali normal dan dapat diakses dengan lancar. (Mirzda, 2025)

Dampak dari gangguan tersebut munculah permasalahan di tengah masyarakat khususnya para nasabah BSI hingga memunculkan keinginan dari DPR Aceh untuk merevisi Qanun nomor 11 tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Beberapa pihak mengusulkan revisi qanun tersebut untuk memungkinkan bank konvensional beroperasi kembali di Aceh, dengan harapan dapat meningkatkan ketersediaan layanan perbankan bagi masyarakat. Terkait isu tersebut, maka Tuanku Muhammad selaku wakil ketua komisi 2 DPRK Banda Aceh menyatakan sangat memalukan jika Qanun LKS harus direvisi untuk bisa mengembalikan beroperasinya kembali Bank Konvensional di Aceh hanya karena ‘errornya’ BSI beberapa hari ini saja. Bahkan akan rancu jadinya ketika Qanun namanya Lembaga Keuangan Syariah tapi isinya menampung beroperasinya lembaga non syariah. Kemudian Tuanku mengajak setiap masyarakat Aceh untuk sama-sama mendukung berlakunya Qanun LKS di

Aceh dan bisa bersyukur ketika di Aceh seluruh sistem keuangannya harus syariah. Ketika ada masalah di sebuah bank seperti BSI maka janganlah yang dikecam Qanunnya hingga bahkan aturan syariahnya. Tapi mari kita perbaiki dan perkuat kembali dari setiap isi Qanun LKS. (Muhammad, 2023)

Namun, banyak pihak yang menentang revisi tersebut. Mereka berpendapat bahwa masalah yang terjadi lebih disebabkan oleh gangguan teknis pada BSI dan bukan karena penerapan qanun LKS. Oleh karena itu, mereka menyarankan agar fokus diperuntukkan pada perbaikan layanan BSI dan penguatan lembaga keuangan syariah yang sudah ada di Aceh, seperti Bank Aceh Syariah dan BTN Syariah. (Ibrahim, 2023)

Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu lembaga keuangan yang menyediakan layanan mobile banking. PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI), PT. Bank Mandiri Syariah, dan PT. Bank Negara Indonesia Syariah (BNI) merupakan tiga bank syariah milik negara yang bergabung menjadi BSI. Entitas baru ini mulai melayani nasabah pada 1 Februari 2021. Bank Syariah Indonesia (BSI) menggunakan platform digital yang sebelumnya digunakan oleh Bank Mandiri Syariah. Platform ini sudah termasuk mobile banking yang memiliki fitur-fitur tambahan untuk memudahkan nasabah (Saputra & Arkadius, 2024)

Nasabah mendapatkan akses ke berbagai layanan Islam, termasuk kemampuan untuk membayar zakat, membeli hewan kurban, melihat jadwal sholat, dan masih banyak lagi, semuanya melalui aplikasi seluler BSI Mobile. Nasabah tidak perlu lagi mengantre di kantor cabang atau ATM. (Siti Sofia Sari, 2023)

Dalam hal ini, penggunaan yang mudah dan sangat menguntungkan bagi

nasabah dalam menggunakan *mobile banking* tidak serta merta menjadi pertimbangan. Nasabah harus tetap mempertimbangkan resiko-resiko dan keamanan yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut dari pihak perbankan. Selain itu, kurangnya pengetahuan tentang kemungkinan dan fungsi *mobile banking*, yaitu mungkin sulit dipahami oleh nasabah. Kemampuan untuk melakukan transaksi keuangan secara efisien seperti memeriksa saldo, mentransfer aset antar bank, melakukan pembayaran pembelian, cicilan, dan lain-lain yang dapat diakses dari lokasi mana pun dan kapan pun merupakan salah satu dari sekian banyak manfaat perbankan seluler. Hal yang sama berlaku untuk administrasi moneter yang fleksibel, yang dapat menurunkan biaya transaksi di bank untuk transaksi yang cepat, pasti, dan asli. (Yani et al., 2024).

Nasabah cenderung menggunakan layanan *Mobile Banking* berdasarkan seberapa bermanfaat dan mudahnya layanan tersebut digunakan. Persepsi nasabah tentang manfaat teknologi dalam meningkatkan efektivitas mereka dan kemudahan penggunaan layanan merupakan dua metrik yang terpisah namun saling terkait. Pilihan untuk menggunakan *mobile banking* dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk kegunaannya, kemudahan penggunaan, dan risikonya. Banyak pengguna yang masih khawatir menggunakan layanan tersebut karena masalah privasi dan keamanan, meskipun layanan tersebut nyaman, cepat, dan didukung oleh jaminan keamanan. Jika risikonya kecil, nasabah senang menggunakan layanan *mobile banking*. (Yani et al., 2024).



## 1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini menetapkan isu-isu berikut berdasarkan informasi yang diberikan di bagian latar belakang:

1. Apakah Kualitas Layanan Digital *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah?

## 1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui apakah Kualitas Layanan Digital *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

#### 1.4.1.1 Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, menambah wawasan serta memberikan informasi mengenai topik yang berkaitan.

#### 1.4.1.2 Bagi Penulis

Hasil penelitian ini berguna sebagai tolak ukur kemampuan penulis dalam menganalisis permasalahan yang ada, terutama berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan digital mobile banking terhadap kepuasan nasabah serta cara mengukur kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut pada Bank Syariah Indonesia (BSI).

## 1.4.2 Manfaat Praktisi

### 1.4.2.1 Bagi Perusahaan

Temuan studi ini akan membantu para profesional perbankan, khususnya di BSI, untuk fokus menyediakan layanan digital *mobile banking* berkualitas tinggi guna memastikan kebahagiaan klien.

### 1.4.2.2 Bagi Pembaca

Kualitas layanan *mobile banking* dalam kaitannya dengan kepuasan nasabah dapat dipahami lebih baik dengan menggunakan temuan studi ini..