

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi semakin pesat dan penggunaan internet juga meningkat di Indonesia. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengumumkan jumlah pengguna internet Indonesia tahun 2024 mencapai 221.563.479 jiwa dari total populasi 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia tahun 2023. Dari hasil survei penetrasi internet Indonesia 2024 yang dirilis APJII, maka tingkat penetrasi internet Indonesia menyentuh angka 79,5%. Dibanding dengan tahun sebelumnya, maka ada peningkatan 1%. Sumber: <https://apjii.or.id/> (diakses 8 November 2024)

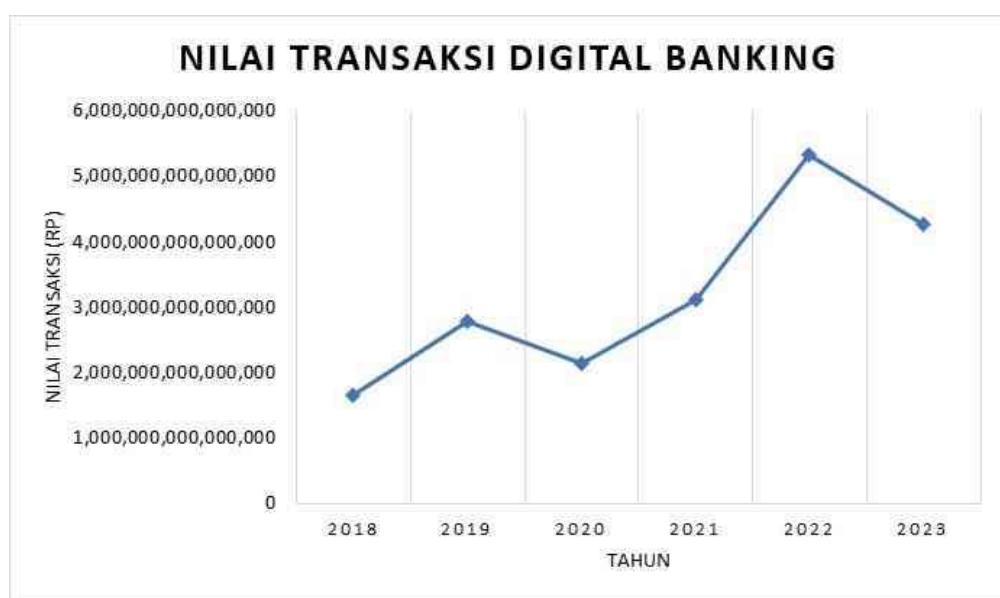
Pertumbuhan yang kuat dalam jumlah pengguna internet merupakan faktor keberhasilan organisasi dalam persaingan komersial untuk mendapatkan informasi. Suatu organisasi yang memanfaatkan teknologi akan memperoleh informasi dengan mudah dan cepat, sehingga berdampak pada peningkatan informasi antar individu. Teknologi informasi merupakan hal terpenting dalam dunia bisnis, termasuk sektor perbankan. Salah satu inovasi teknologi yang telah mengubah wajah perbankan adalah layanan perbankan digital, termasuk *mobile banking (m-banking)*.

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada mobile banking meliputi pembayaran, transfer, history, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan *mobile banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas

perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank (Kurniawati et.al dalam Marginingsih, 2020).

Menurut data Bank Indonesia (BI), sepanjang bulan April 2023 nilai transaksi bank digital di Indonesia mencapai Rp4.264,8 triliun atau hampir Rp4,3 kuadriliun. Sedangkan dalam lima tahun terakhir, nilai transaksi bank digital sudah tumbuh 158% dibanding April 2018. Hal ini menandakan bahwa pertumbuhan bank digital di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat.

Gambar 1.1
Nilai Digital Banking



Sumber: <https://www.kompasiana.com> (diakses, 8 November 2024)

Saat ini hampir seluruh bank sudah mengaplikasikan *m-banking* sebagai salah satu peningkatan kualitas layanan yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang mengedepankan mobilitas. Layanan kualitas jasa elektronik atau *E-Servqual* didefinisikan secara luas untuk mencakup semua tahap

interaksi kepada pelanggan secara online. Dalam pelaksanaannya, proses *E-Servqual* perlu memperhatikan efektivitas dan efisiensi dalam hal transaksi, pembelian atau pengiriman yang dilakukan. (A. Parasuraman, et.al dalam Marginingsih, 2020).

Kualitas layanan merupakan kunci dari ukuran kepuasan nasabah. jika kinerja gagal memenuhi ekpektasi pelanggan, maka pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekpektasi pelanggan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekpektasi pelanggan, maka pelanggan akan merasa sangat puas dan senang (Philip Kotler & Keller dalam Marginingsih, 2020). Nasabah dalam memilih bank cenderung menggunakan kembali bank yang dapat memberikan pelayanan memuaskan serta umumnya akan merekomendasikan layanan yang diterimanya kepada orang lain (Diva et.al dalam Rininda et.al, 2023).

Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, penyedia jasa atau bank harus mengandalkan sarana dan prasarana yang memadai. (Satria & Diah Astarini, 2023) menyatakan meluncurkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Inovasi baru produk dan layanan perbankan dengan teknologi canggih akan membantu nasabah melakukan banyak transaksi keuangan dengan lebih mudah, terutama melalui sarana elektronik yang disebut dengan *mobile banking*.

BSI merupakan hasil merger tiga bank syariah, yakni Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah, yang kepemilikan sahamnya dimiliki tiga bank BUMN, yakni Bank Mandiri, BRI, dan BNI. Pemberlakuan Qanun itu membuat kegiatan perbankan yang sebelumnya dilakukan Bank Mandiri, BRI, dan BNI akan beralih ke BSI. Aceh merupakan provinsi yang menyumbang

jumlah nasabah terbesar bagi BSI, yakni 1,5 juta nasabah. Tak hanya itu, sekitar 80 persen gaji aparatur sipil negara (ASN) di Aceh disalurkan lewat BSI.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia juga telah mengadopsi teknologi *mobile banking* yaitu BSI *mobile* untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya dalam bertransaksi. Pertumbuhan bank BSI, khususnya dalam wilayah provinsi Aceh dalam wilayah kerja BSI area Lhokseumawe (Nurdin, 2023). Untuk BSI Smart Agen dalam area BSI Lhokseumawe pada tahun 2022 tercatat 5.933 unit, sedangkan pada Juli 2023 telah mencapai 9.319 unit. Untuk nasabah pemakai QRIS juga bertambah dari 7.387 pada 2022, menjadi 8.905 pada juli 2023. Pengguna BSI *mobile* meningkat signifikan, dari jumlah 224.054 pada 2022, menjadi 289.091 pengguna pada Juli 2023. Sumber: <https://baratapost.com> (diakses, 8 November 2024).

BSI *mobile* menawarkan berbagai fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, dan pemeriksaan saldo secara real time. Layanan ini diharapkan dapat memberikan solusi bagi nasabah yang membutuhkan akses cepat dan mudah terhadap layanan perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam mengelola keuangan, tetapi juga memberikan pengalaman perbankan yang lebih praktis dan fleksibel bagi seluruh pengguna.

Peraturan daerah di Aceh atau Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah berdampak besar bagi kegiatan usaha PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau BSI. Aturan tersebut mewajibkan hanya bank syariah yang bisa beroperasi di Aceh mulai tahun 2022. Sesuai amanat Qanun, semua lembaga keuangan di Aceh harus beroperasi dengan prinsip syariah. Bila ingin

tetap beroperasi, bank konvensional di Aceh harus beralih menjadi bank syariah mulai Januari 2022.

Namun, pada 9 November 2024, PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) resmi meluncurkan SuperApp Byond by BSI sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat akan layanan jasa perbankan dan keuangan yang semakin kompleks di era digital. Byond by BSI merupakan SuperApp layanan finansial, sosial, dan spiritual komprehensif yang lebih mudah dan nyaman diakses, dengan keamanan yang semakin maksimal. Kehadirannya merupakan hasil transformasi berkelanjutan BSI dalam menjawab berbagai tantangan di era digitalisasi.

Untuk mengkreasi inovasi, BSI juga memainkan peran besar dalam menciptakan cara kerja baru yaitu dengan membangun Digital Lab. Di sini, BSI menerapkan konsep agile, memungkinkan tim bekerja dalam siklus pendek untuk segera menguji dan menyempurnakan fitur Byond. Salah satu hasilnya ada lima solusi yang ditawarkan Byond by BSI, sekaligus menjadi pembeda dari *BSI Mobile*, yaitu pengkinian teknologi, modernisasi tampilan aplikasi (New UI/UX), *re-branding*, metode kerja baru dan ekosistem.

Selain itu, ketika merancang Byond keamanan nasabah adalah prioritas utama. Byond dibangun dengan berbagai lapisan keamanan untuk melindungi nasabah. Pertama, untuk aktivasi, nasabah harus memasukkan PIN dan data kartu debit mereka. Kedua, Byond menerapkan *Fraud Detection System* (FDS) yang dapat mengenali pola transaksi anomali. Ketiga, Byond dilengkapi dengan *hardware security module* (HSM). Ini adalah teknologi tinggi yang digunakan untuk melindungi PIN dan data nasabah dalam bentuk yang sangat aman. Proses keamanan Byond pun sangat ketat. Setiap fitur melewati beragam uji coba *grey*

box, white box, dan black box penetration test untuk memastikan bahwa tidak ada celah yang bisa dieksplorasi oleh pihak tidak bertanggung jawab (Saladin, 2024).

Untuk melengkapi fenomena di atas, penulis selanjutnya melakukan survey pra penelitian kepada 32 responden yang menggunakan *mobile banking* BSI di Kota Lhokseumawe, di mana penulis memperoleh hasil seperti pada tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1. 1
Hasil Survei Pra Penelitian

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		Ya	Tidak		
1	Apakah Anda merupakan pengguna layanan <i>mobile banking</i> Bank BSI?	31	1		
2	Berapa lama Anda telah menjadi nasabah Bank BSI?	Kurang dari 1 Tahun	1-3 Tahun	4-6 Tahun	Lebih dari 6 Tahun
		5	24	2	1
3	Seberapa sering Anda menggunakan BSI Mobile sebelum perubahan ke Byond by BSI dalam satu minggu?	Setiap Hari	3-5 Kali dalam Seminggu	1-2 Kali dalam Seminggu	Jarang atau Tidak Pernah
		6	15	10	1
4	Apakah Anda sudah beralih menggunakan aplikasi Byond by BSI	Ya	Tidak		
		30	2		
5	Seberapa mudah proses migrasi dari BSI Mobile ke Byond by BSI?	Sangat Mudah	Mudah	Cukup Sulit	Sulit
		12	18	2	0
6	Anda pernah mengalami kendala teknis selama proses migrasi atau saat penggunaan Byond by BSI?	Sering	Kadang-Kadang	Jarang	Tidak Pernah
		4	14	6	8

7	Tampilan dan fitur Byond by BSI lebih baik dibandingkan dengan BSI <i>Mobile</i> ?	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		10	16	4	2
8	Fitur-fitur pada Byond by BSI memenuhi kebutuhan perbankan Anda?	Sangat Memenuhi	Memenuhi	Cukup Memenuhi	Tidak Memenuhi
		9	18	4	1
9	Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan navigasi aplikasi Byond by BSI dibandingkan dengan BSI <i>Mobile</i> ?	Sangat Mudah	Cukup Mudah	Sama Saja	Sulit
		11	8	11	2
10	Apakah Anda merasa aplikasi Byond by BSI Lebih cepat dan responsif dibandingkan dengan BSI <i>Mobile</i> ?	Ya		Tidak	
		28		4	
11	Bagaimana menurut Anda keamanan aplikasi Byond by BSI dalam melindungi data pribadi dan transaksi Anda?	Sangat Aman	Aman	Kurang Aman	Tidak Aman
		9	22	1	0
12	Seberapa cepat pihak Bank BSI merespon keluhan atau masalah yang Anda hadapi terkait layanan Byond by BSI?	1x24 Jam	2x24 Jam	Di atas 2x24 Jam	Lebih dari 1 Minggu
		23	4	5	0

Sumber: Kuesioner Survei Pra Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil survei pra penelitian di atas diketahui bahwa terdapat 32 orang yang menjadi responden dalam penelitian ini, di mana 31 responden menjawab menggunakan *mobile banking* BSI dan 1 responden menjawab tidak menggunakan *mobile banking* BSI. Selanjutnya, sebagian besar pengguna telah menjadi nasabah selama satu sampai tiga tahun. Dalam satu minggu, mereka umumnya menggunakan *mobile banking* BSI sebanyak tiga sampai lima kali

untuk melakukan berbagai transaksi perbankan. Dari 32 responden, sebanyak 30 responden sudah beralih menggunakan aplikasi *Byond by BSI*, sedangkan 2 responden masih menggunakan *BSI Mobile* dan belum beralih ke *Byond by BSI*.

Sebanyak 12 responden mengatakan proses migrasi dari *BSI Mobile* ke *Byond by BSI* sangat mudah, 18 responden mengatakan proses migrasi mudah, sedangkan 2 responden lainnya mengatakan proses migrasi cukup sulit. Dari 32 responden, sebanyak 4 responden menyatakan sering mengalami kendala teknis selama proses migrasi dan saat penggunaan *Byond by BSI*, sebanyak 14 responden menyatakan kadang-kadang mengalami masalah teknis, 6 responden menyatakan jarang mengalami masalah teknis, sedangkan 8 responden lainnya menyatakan tidak pernah mengalami masalah teknis selama proses migrasi dan saat penggunaan *Byond by BSI*.

Sebanyak 10 responden sangat setuju dengan pernyataan tampilan dan fitur *Byond by BSI* lebih baik dibandingkan dengan *BSI Mobile*, sebanyak 16 responden setuju, sebanyak 4 responden tidak setuju dan sebanyak 2 responden sangat tidak setuju. Mayoritas responden merasa bahwa fitur-fitur pada *Byond by BSI* memenuhi kebutuhan perbankan mereka. Dari segi kemudahan navigasi, 11 responden memberikan penilaian bahwa navigasi aplikasi *Byond by BSI* sangat mudah dibandingkan dengan *BSI Mobile*, 8 responden memberikan penilaian cukup mudah, 11 responden memberikan penilaian sama saja, sedangkan 2 responden lainnya memberikan penilaian navigasi aplikasi *Byond by BSI* sulit dibandingkan dengan *BSI Mobile*. Sementara dari keamanan dalam melindungi data pribadi dan transaksi dalam aplikasi *Byond by BSI*, 9 responden menjawab

sangat aman, 22 responden menjawab aman dan 1 responden lainnya menjawab kurang aman.

Namun, beberapa kendala dari layanan *Byond by BSI* yang sering dihadapi nasabah adalah fitur yang sulit ditemukan, sulit Top Up ke DANA, gangguan jaringan layanan, tampilan jelek dan fitur tambahannya tidak penting . Meskipun demikian, 28 responden menjawab bahwa aplikasi *Byond by BSI* dinilai cukup responsive dan cepat dalam menangani keluhan dibanding *BSI Mobile* dengan waktu tanggapan rata-rata 1x24 jam. Sedangkan 2 responden lainnya menjawab tidak cepat dan responsive. Kendala-kendala ini yang dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan dan pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan mereka. Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, para nasabah mengusulkan perbaikan pada kecepatan layanan transaksi serta upaya yang lebih optimal dalam mengurangi terjadinya kesalahan teknis pada aplikasi. Dengan peningkatan ini, diharapkan layanan *mobile banking* BSI dapat memberikan pengalaman perbankan digital yang lebih stabil dan efisien bagi seluruh pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dideskripsikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Apakah kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BSI Kota Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank BSI Kota Lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah pengetahuan mengenai kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bahan pembelajaran.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.