

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital telah mengubah aspek kehidupan dari berbagai sektor, salah satunya yaitu sektor perbankan. Industri perbankan melakukan berbagai inovasi mulai dari produk, layanan baru, serta fitur lainnya yang dapat membantu nasabah dan meringankan pekerjaan karyawannya. Industri perbankan melakukan transformasi cara berinteraksi antara bank dan nasabah melalui layanan berbasis digital. Inovasi yang paling berembang saat ini yaitu *mobile banking*, yang dapat digunakan oleh seluruh nasabah untuk melakukan transaksi secara mudah, aman dan cepat hanya melalui perangkat seluler seperti *handphone* (hp).

Transformasi digital dalam dunia perbankan telah menciptakan paradigma baru terhadap cara nasabah melakukan interaksi dengan layanan keuangan. Bank menciptakan dan memberikan solusi utama yang dapat diakses dengan mudah dan efisien kepada nasabah dengan menggunakan *mobile banking* saat melakukan transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian paket data/pulsa, investasi hingga pengajuan pembiayaan yang dapat dilakukan kapanpun dan dimana saja. Penggunaan layanan ini sangat mempermudah nasabah karena tidak lagi harus datang langsung ke kantor cabang atau menggunakan mesin ATM terlebih dahulu untuk melakukan transaksi. Hal ini akan sangat membantu nasabah dari berbagai aspek.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Salah satu inovasi digital yang dikembangkan oleh BSI adalah BSI Mobile, sebuah aplikasi *mobile banking* yang dirancang untuk memberikan layanan keuangan agar lebih efisien, aman dan mudah digunakan oleh nasabahnya.

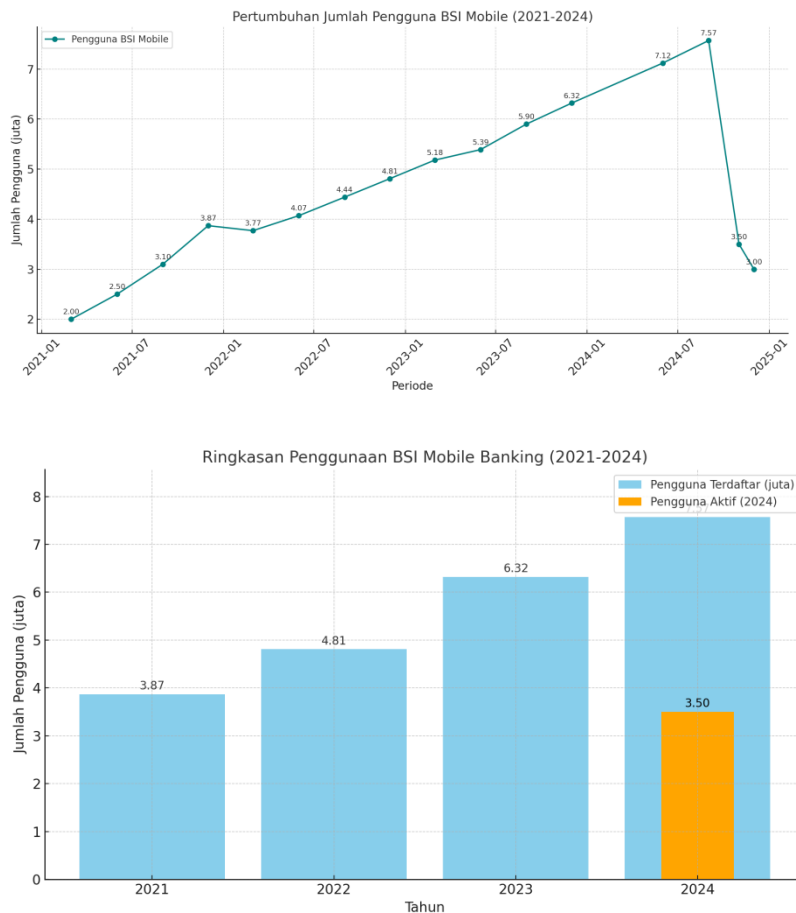
Namun, keberhasilan penerapan *mobile banking* sangat bergantung pada beberapa faktor utama, yaitu kualitas layanan, keamanan transaksi, dan kemudahan penggunaan. Faktor inilah yang menentukan tingkat kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi yang mereka perlukan sehingga akan mempengaruhi loyalitas mereka terhadap bank yang di gunakan. Hal ini menjadi topik yang penting untuk dilakukannya penelitian lebih lanjut.

Kepuasan nasabah merupakan aspek terpenting dari kesuksesan sebuah bisnis. Ketika nasabah merasa senang dengan layanan yang diberikan maka peluang mereka menyebarkan berita dengan respon yang positif kepada orang lain. Namun sebaliknya, jika nasabah diberikan pelayanan yang kurang baik dan merasa kecewa, memungkinkan mereka memberikan informasi yang negatif pula kepada orang lain. Secara umum, nasabah bersikap terbuka dan menginginkan pelayanan yang ramah.

Dari data bank Indonesia (BI), penggunaan layanan perbankan digital di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini didukung oleh peningkatan jumlah pengguna *smartphone* dan akses internet yang

semakin luas. Semakin pesat pertumbuhan penggunaan *mobile banking* maka semakin meningkat pula tantangan yang akan dihadapi seperti keluhan terkait kualitas layanan, permasalahan keamanan, serta tingkat kemudahan penggunaan aplikasi.

Berikut data perkembangan jumlah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesi (BSI) 2021 hingga akhir tahun 2024:



Gambar 1. 1 Grafik Ringkasan Pengguna BSI Mobile Banking

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama yang dapat menentukan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi melalui *mobile banking*. Kualitas layanan dapat diukur melalui beberapa dimensi yaitu keandalan, daya tanggap,

jaminan, empati, dan bukti fisik. Pada konteks *mobile banking* kualitas layanan mencakup kecepatan akses aplikasi, keakuratan informasi, kemudahan transaksi dan responsif layanan pelanggan dalam menangani keluhan atau permasalahan teknis yang dialami nasabah. Secara umum kualitas layanan adalah persepsi nasabah mengenai layanan yang merupakan akumulasi kepuasan bagi para nasabah atas banyaknya pengalaman layanan yang mereka dapatkan. Penyedia layanan yang berkualitas adalah penyedia yang mampu terus menerus menyediakan pengalaman layanan yang memuaskan selama periode waktu yang lama. Layanan *mobile banking* membantu nasabah melakukan transaksi perbankan dengan lebih mudah seperti pengecekan saldo, transfer uang antar rekening, pembayaran tagihan, dan penyetoran uang (Imamah & Safira, 2021).

Jika layanan yang diberikan tidak dapat memenuhi harapan nasabah, maka mereka akan merasa kecewa sehingga memungkinkan mereka beralih kepada bank yang lain ataupun alternatif lain yang dianggap lebih baik. Maka bank harus lebih memperhatikan kualitas layanan yang mereka sediakan untuk nasabah.

Faktanya, meskipun BSI Mobile menyediakan beragam fitur, masih terdapat fenomena yang menunjukkan adanya kelemahan dalam kualitas layanan. Beberapa keluhan nasabah berkaitan dengan keterlambatan pemrosesan transaksi, *error system* dan layanan *customer service* yang dinilai kurang responsive. Selain itu, terdapat masukan terkait tampilan aplikasi yang dinilai masih kurang intuitif dan memerlukan perbaikan. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan *mobile banking* BSI belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah dan berpotensi menurunkan kepuasan mereka.

Keamanan transaksi juga merupakan faktor penting yang menentukan tingkat kepercayaan dan Kepuasan nasabah. Lingkungan yang aman dan bebas resiko itulah yang dimaksud dengan keamanan. Keamanan informasi adalah proses melindungi data dari segala potensi bahaya dalam upaya meminimalkan resiko terhadap bisnis, memaksimalkan peluang investasi dan bisnis, serta menjamin kelangsungan bisnis. Di era digital, ancaman kejahatan siber seperti *phising*, peretasan (*hacking*), dan pencurian data menjadi isu krusial yang dapat mengurangi tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital.

Pada tahun 2024, Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadapi beberapa tantangan terkait keamanan layanan *mobile banking* mereka. Pada bulan Mei 2024, layanan BSI Mobile mengalami gangguan signifikan yang berlangsung selama beberapa hari. Gangguan ini dijelaskan sebagai pemeliharaan sistem, namun kemudian terungkap bahwa insiden tersebut terkait dengan serangan siber yang mengakibatkan kebocoran data nasabah. Terdapat juga beberapa nasabah BSI juga melaporkan keluhan terkait keamanan transaksi di BSI Mobile, seperti keterlambatan notifikasi transaksi, kendala dalam proses verifikasi keamanan, serta kasus peretasan akun nasabah akibat *phising*.

Tantangan dalam meningkatkan rasa aman bagi nasabah saat berinteraksi melalui BSI Mobile tetap perlu diperhatikan. Nasabah akan merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi berkat jaminan keamanan yang ditawarkan layanan *mobile banking*. Karena penggunaan *mobile banking* memenuhi harapan nasabah dan akan merasa puas.

Sebagai respon terhadap insiden tersebut, BSI mengambil Langkah-langkah untuk meningkatkan keamanan layanan digital mereka. Pada November 2024, BSI meluncurkan aplikasi super bernama BYOND by BSI sebagai pengganti BSI Mobile. Aplikasi ini dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis, termasuk teknologi enkripsi *Secure Socket Layer (SSL)* 128-bit untuk melindungi komunikasi antara perangkat nasabah dan server BSI, serta modul keamanan perangkat keras (*Hardware Security System/hsm*) untuk menjaga data sensitif seperti PIN dan informasi kartu debit.

Kemudahan penggunaan atau *usability* adalah faktor lain yang berperan penting dalam menentukan kepuasan nasabah. Jika aplikasi yang diberikan oleh bank memiliki tampilan yang intuitif, navigasi yang jelas, serta proses transaksi yang mudah dan tidak rumit, maka nasabah akan lebih merasa nyaman saat menggunakan layanan *mobile banking*.

Kemudahan pengguna *mobile banking* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu 1) Desain antarmuka (*UI-user interface*) merupakan elemen pertama yang dilihat pengguna ketika membuka aplikasi *mobile banking*, 2) Navigasi yang jelas dan intuitif, agar nasabah tidak merasa bingung 3) Proses transaksi yang cepat dan efisien, dapat meningkatkan pengalaman pengguna 4) Fungsionalitas pencarian dan bantuan memungkinkan nasabah untuk menemukan informasi atau fitur yang mereka butuhkan dalam waktu singkat, 5) Responsif dan kompatibilitas dengan berbagai perangkat, harus berfungsi dengan baik pada berbagai *system operasi* (Android dan iOS), 6) Pengurangan langkah-langkah yang tidak perlu agar nasabah merasa lebih puas, 7) Pemberitahuan dan notifikasi yang relevan dan bermanfaat, seperti konfirmasi

transaksi atau pengingat jatuh tempo pembayaran, dapat memberikan kenyamanan dan membantu nasabah merasa lebih terhubung dengan aplikasi.

Meskipun BSI Mobile telah dirancang menggunakan fitur yang lebih modern, ada beberapa nasabah yang masih mengalami kesulitan dalam mengakses fitur tertentu, sering terjadi lag atau error saat melakukan transaksi, serta adanya kendala dalam proses login dan verifikasi identitas. Dalam konteks BSI Mobile, hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan perbaikan dari sisi pengalaman pengguna (*user experience*) agar aplikasi ini lebih mudah diakses dan nyaman digunakan oleh nasabah dari berbagai kalangan.

Berdasarkan fenomena di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, keamanan transaksi, dan kemudahan penggunaan merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Namun, hingga saat ini masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi oleh BSI untuk meningkatkan kualitas layanan digitalnya.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan Transaksi, Dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (BSI)”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank syariah

Indonesia (BSI)?

2. Apakah keamanan transaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank syariah Indonesia (BSI)?
3. Apakah kemudahan penggunaan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank syariah Indonesia (BSI)?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah di bank syariah Indonesia (BSI)
2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan transaksi terhadap kepuasan nasabah di bank syariah Indonesia (BSI)
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di bank syariah Indonesia (BSI)

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan untuk menjadi referensi mengetahui lebih jauh pengaruh Kualitas Layanan, keamanan transaksi, kemudahan penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di bank syariah Indonesia (BSI).
2. Bagi Bank BSI, memberikan wawasan tentang pengaruh Kualitas Layanan, keamanan transaksi, kemudahan penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di bank syariah Indonesia (BSI). Sehingga hal ini menjadi pertimbangan bagi Bank BSI agar menjadi lebih baik lagi kedepannya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dalam memahami tentang pengaruh Kualitas Layanan, keamanan transaksi, kemudahan penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di bank syariah Indonesia (BSI).
2. Menambah pengetahuan dan pemahaman tentang Kualitas Layanan, keamanan transaksi, kemudahan penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di bank syariah Indonesia (BSI).