

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam lanskap bisnis yang terus berkembang saat ini, sektor perbankan telah menyaksikan kemajuan yang signifikan, khususnya dalam hal keberagaman dan ekspansi. Hal ini terlihat dari menjamurnya berbagai bank dan lembaga keuangan lainnya yang beroperasi di berbagai daerah, yang berhasil menarik perhatian dan minat konsumen. Di antara beragam pilihan perbankan yang tersedia, perbankan syariah menonjol sebagai pilihan utama yang telah mengukir ceruk tersendiri di masyarakat, khususnya di kalangan populasi Muslim. Hasilnya, perusahaan ini berhasil menciptakan segmen pasar tersendiri, yang semakin memperkuat signifikansi dan dampaknya terhadap industri keuangan. Kehadiran perbankan syariah sudah mapan dan pertumbuhannya terlihat jelas, terutama setelah krisis keuangan Indonesia yang berkejolak pada tahun 1997 yang merupakan ancaman besar terhadap pembangunan ekonomi negara. (Otoritas Jasa Keuangan, 2023).

Institusi perbankan menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumen, dan salah satu pendekatan tersebut melibatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Kepuasan pelanggan mengacu pada reaksi individu terhadap suatu produk atau layanan, yang menunjukkan apakah produk atau layanan tersebut sesuai dengan harapan mereka atau tidak memenuhi keinginan mereka. (Arrizki et al., 2020). Nasabah yang puas dengan lembaga

perbankannya adalah nasabah yang yakin bahwa mereka menerima manfaat dan layanan berharga yang memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Nilai yang dirasakan dapat berasal dari berbagai sumber, seperti atribut produk, kualitas layanan, efisiensi sistem, atau bahkan hubungan emosional yang dirasakan pelanggan terhadap penawaran tertentu. Misalnya, jika pelanggan mengutamakan nilai dalam kaitannya dengan produk berkualitas tinggi, kepuasan mereka akan terpenuhi jika mereka menerima produk dengan kualitas unggul. Demikian pula, jika pelanggan menghargai kenyamanan di atas segalanya, kepuasan mereka akan diperoleh dari layanan yang benar-benar memenuhi kebutuhan kenyamanan mereka. Selain itu, di dunia perbankan, jika nasabah mengedepankan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi finansial, maka kepuasan nasabah akan berasal dari bank yang dapat memberikan kemudahan dan efisiensi dalam menjalankan aktivitas finansialnya. (Mathematics, 2016).

Berdasarkan Observasi yang di laksanakan menerangkan bahwasanya Tingkat kepuasan pelajar dalam menggunakan produk BSI Mobile sangat tinggi, terbukti dengan pertumbuhan jumlah pengguna BSI Mobile yang signifikan. Namun, setelah dicermati, terungkap bahwa masih ada beberapa siswa yang merasa tidak puas dan mengalami masalah dengan layanan seluler BSI. Salah satu keluhan yang umum adalah ada kalanya uang yang dikirim melalui platform tidak sampai ke rekening penerima yang dituju. (Wawancara Fitri Fajarina, 17 Juni 2023)

Menurut (Tjiptono, 2014) Ada berbagai faktor yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Faktor-faktor ini meliputi kualitas produk yang ditawarkan,

tingkat layanan yang diberikan, aspek emosional dari pengalaman pelanggan, harga dan biaya yang terkait dengan produk atau layanan, aktivitas promosi apa pun yang mungkin dilakukan, fasilitas yang tersedia untuk pelanggan, lokasi bisnis, kemudahan yang ditawarkan kepada pelanggan, tingkat kepercayaan antara pelanggan dan bisnis, keyakinan agama pelanggan, serta kenyamanan dan pengalaman keseluruhan yang diberikan oleh bisnis. Di antara faktor-faktor tersebut, para peneliti secara khusus mengidentifikasi kualitas layanan, kualitas produk, dan pengalaman keseluruhan sebagai faktor yang paling berpengaruh.

Kualitas suatu produk dapat ditentukan oleh kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan bersaing secara efektif dengan penawaran serupa dari perusahaan lain. (Rianto,2010). Bank Syariah Indonesia menawarkan berbagai produk layanan untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya, dan salah satu layanan tersebut adalah mobile banking. Layanan inovatif ini memungkinkan nasabah dengan nyaman melakukan berbagai transaksi tanpa perlu mengunjungi bank secara fisik. Tujuan utama penyediaan mobile banking adalah untuk meningkatkan pengalaman nasabah secara keseluruhan, memenuhi permintaan pasar, dan menyederhanakan proses melakukan transaksi bagi nasabah. Dengan memanfaatkan kekuatan teknologi, Bank Syariah Indonesia bertujuan untuk memberikan layanan perbankan yang lancar dan efisien kepada nasabahnya. (Rahim et al., 2022).

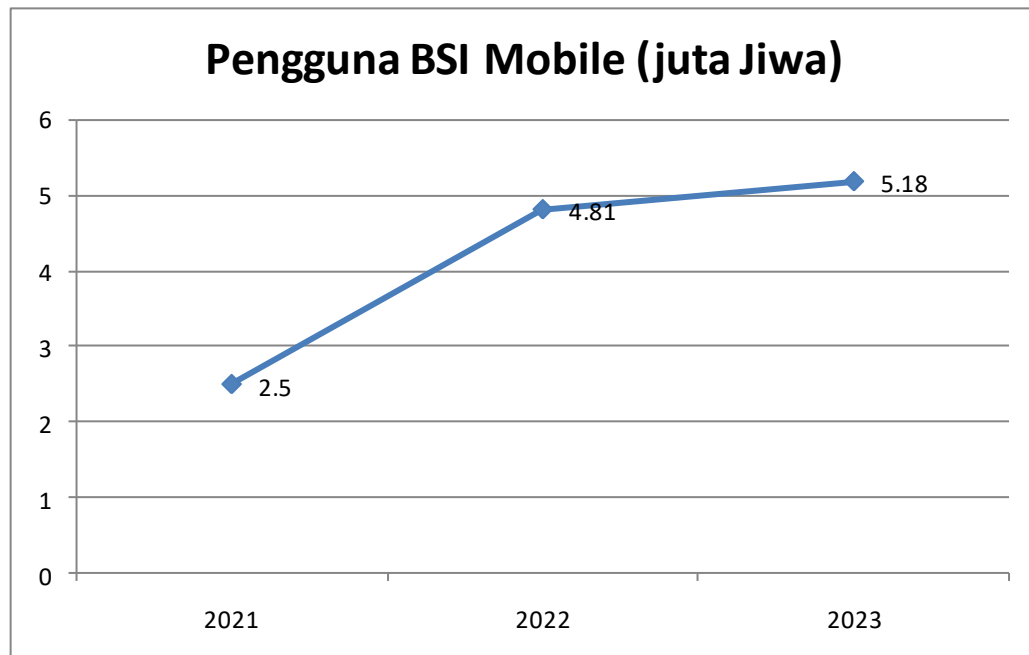
BSI menyediakan layanan yang mematuhi prinsip-prinsip syariah, memastikan kepatuhan terhadap hukum Islam dan mengatasi kekhawatiran komunitas Muslim mengenai bank dan bunga. Salah satu penawaran terbaru

mereka, BSI Mobile banking, telah dikembangkan dengan tujuan menyederhanakan dan meningkatkan transaksi nasabah. Dengan memperkenalkan Mobile banking, BSI bertujuan untuk meningkatkan tingkat kenyamanan dan kepuasan nasabahnya. Aplikasi BSI Mobile mengusung desain kekinian dan antarmuka yang ramah pengguna, sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan seperti transfer, pembayaran, pembelian, pengecekan saldo, dan update dari mana saja dan kapan saja. Selain itu, salah satu keuntungan utama menggunakan aplikasi seluler BSI adalah memungkinkan transaksi gratis, karena keamanan pengguna selalu terjamin. (Rahim et al., 2022).

BSI Mobile adalah aplikasi seluler mutakhir yang menawarkan platform yang lancar dan aman untuk pertukaran bantuan keuangan syariah. Dengan antarmuka yang ramah pengguna dan fitur-fitur canggih, pengguna dapat dengan mudah mengakses rekening mereka dan melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu repot mengunjungi cabang bank fisik. Namun, penting untuk dicatat bahwa meskipun kenyamanan dan profitabilitas merupakan faktor kunci bagi nasabah saat menggunakan mobile banking, aspek risiko dan keamanan tidak boleh diabaikan. Nasabah harus tetap waspada dan mengutamakan keamanan transaksi keuangannya. Selain itu, salah satu tantangan yang mungkin dihadapi nasabah adalah kurangnya kesadaran dan pemahaman mengenai seluruh potensi dan fungsi mobile banking. Hal ini dapat menyulitkan nasabah untuk memanfaatkan sepenuhnya manfaat alat keuangan inovatif ini. (Arrizki et al., 2020).

Cakupan layanan perbankan syariah yang ditawarkan melalui mobile banking sangat mirip dengan yang tersedia melalui internet banking. Layanan tersebut mencakup kemampuan untuk mentransfer dana antar rekening yang berbeda atau ke bank lain, memeriksa saldo rekening dan melihat riwayat transaksi rekening, melakukan pembayaran tagihan kartu kredit, cicilan, premi asuransi, tagihan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan TV kabel. , serta melakukan pembayaran zakat. Selain itu, pengguna juga dapat dengan mudah membeli tiket transportasi, token listrik, pulsa, dan kuota data melalui aplikasi mobile banking. Selain itu, platform mobile banking juga memberikan update notifikasi rekening dan informasi nilai tukar mata uang asing kepada penggunanya.

Jumlah individu yang menggunakan aplikasi BSI Mobile mengalami pertumbuhan tahunan yang konsisten. Pada tahun 2022, jumlah pengguna BSI Mobile diproyeksikan akan mencapai 4,81 juta, menunjukkan peningkatan signifikan sebesar 39% jika dibandingkan dengan jangka waktu yang sama tahun sebelumnya. Tren peningkatan jumlah pengguna ini dapat dikaitkan dengan berkembangnya kebiasaan individu yang semakin mahir dan nyaman dengan layanan perbankan elektronik BSI, khususnya saluran e-banking mereka. Selain itu, PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) mencatat hingga kuartal I-2023, jumlah pengguna BSI Mobile telah melonjak menjadi 5,18 juta atau menunjukkan tingkat pertumbuhan yang mengesankan sebesar 41%. (cnbnindonesia.com,2023). Adapun peningkatan jumlah pengguna BSI mobile bisa di amati pada Grafik berikut ini :



**Gambar 1.1**  
**Jumlah Pengguna BSI Mobile (2021-2023)**

Sumber : cnbnindonesia.com(2023)

Bank Syariah Indonesia (BSI) meyakinkan nasabah bahwa BSI Mobile bukan sekadar aplikasi sederhana, melainkan platform perbankan digital komprehensif yang bertujuan untuk menyederhanakan dan meningkatkan pengalaman bertransaksi secara keseluruhan. BSI Mobile senantiasa berupaya menghadirkan fitur-fitur inovatif, memastikan pengguna dapat dengan nyaman melakukan berbagai aktivitas keuangan dengan aman dan efisien. (Bsimobile.co.id, 2021) Namun ada permasalahan besar yang muncul pada 8 Mei 2023, karena banyak nasabah yang mengungkapkan kekesalannya atas ketidakmampuan mengakses aplikasi seluler BSI. Meskipun bank telah mengumumkan secara resmi mengenai pemeliharaan aplikasi BSI Mobile, sejumlah besar individu menyampaikan kekhawatiran mengenai situasi ini. Permasalahan ini tidak hanya terjadi di wilayah tertentu, bahkan di Aceh,

berdasarkan informasi yang terdapat di situs resmi pemerintah Aceh, terdapat 542.161 pengguna BSI yang tidak dapat melakukan transaksinya. (Patricia, 2023).

Di sisi lain, banyak keluhan pelanggan yang disampaikan berdasarkan penilaian awal, berkaitan dengan berbagai alasan terhambatnya fitur aplikasi dan layanan, sifat aplikasi yang tidak menarik, tidak adanya fitur E-Wallet, durasi waktu yang lama. untuk fitur chat Aisyah antara lain untuk menyampaikan keluhan kepada customer service melalui aplikasi, proses transaksi yang berbelarut-larut. Keluhan nasabah mengenai kekurangan fitur layanan perbankan BSI Mobile ini kemungkinan besar akan berdampak signifikan terhadap reputasi dan kinerja bank BSI secara keseluruhan.

Selain produk yang ditawarkan, bank juga berperan penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabahnya. Namun, memastikan layanan berkualitas tinggi dapat menjadi tantangan karena berbagai faktor yang mempengaruhi ekspektasi pelanggan. Dalam konteks Islam, pelayanan bukan sekedar transaksi, melainkan kesempatan untuk menunjukkan perilaku etis dan mencari ridho Allah SWT. Sangat penting bagi bank untuk memprioritaskan pelayanan nasabahnya dengan tekun dan menawarkan solusi yang tepat untuk kebutuhan mereka. (Rahim et al., 2022). Landasan pemberian layanan prima terletak pada pemahaman dan pemenuhan kebutuhan spesifik pelanggan, dan pada akhirnya memastikan bahwa persepsi mereka terhadap layanan selaras dengan harapan mereka.

Untuk meningkatkan standar layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah, penting untuk fokus pada pendekatan berbasis pasar atau komunitas yang

memenuhi kebutuhan pengguna layanan perbankan. Aspek ini erat kaitannya dengan harapan individu yang ingin menjalin hubungan positif dengan bank yang menawarkan kemudahan dan pengalaman bertransaksi yang lancar. Bank BSI telah menunjukkan kemampuannya dalam memberikan layanan yang luar biasa kepada nasabahnya, terbukti melalui penghargaan yang diterimanya pada ajang 19th Banking Service Excellence (BSE) Awards 2022 yang diselenggarakan oleh Infobank. BSI muncul sebagai pemimpin dalam kategori Bank Umum Charia, dengan menempati posisi teratas di berbagai bidang seperti kinerja keseluruhan, pengalaman cabang, walk-in channel, mobile banking, pembukaan rekening melalui aplikasi atau browser seluler, media sosial, dan email. Oleh karena itu, BSI berhak menerima piala prestisius Best Overall Performance Banking Service Excellence 2022. (<https://infobanknews.com/bsi-borong-tujuh-penghargaan-infobank-bse-awards-2022>)

Selain itu perlu diketahui bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen itu sendiri. Perolehan pengetahuan terjadi ketika individu menggunakan kemampuan kognitifnya untuk mengidentifikasi dan memahami objek atau kejadian yang tidak dikenalnya. Sebagai makhluk berakal, manusia pada dasarnya berfungsi dengan berpikir, merasakan, berperilaku, dan bertindak sesuai dengan pengetahuan yang diperolehnya melalui pengalaman indrawi dan proses kognitif. Hal ini sangat relevan dalam konteks perilaku konsumen, karena individu mengandalkan pengetahuan mereka untuk menginformasikan keputusan mereka mengenai apakah akan melakukan transaksi pembelian dengan perusahaan tertentu atau



tidak. Pada hakikatnya, pengetahuan berfungsi sebagai landasan bagi individu untuk mendasarkan tindakannya dan menentukan tindakan yang diinginkannya. (Masyitah, 2022).

Hasil pengkajian (Masyitah, 2022) menyimpulkan bahwasanya pengetahuan tidak berpengaruh atas kepuasan nasabah sementara pengkajian (Widowati, 2018) menerangkan bahwasanya pengetahuan berpengaruh positif atas keputusan menabung nasabah, bahwasanya pengetahuan konsumen dengan keputusan nasabah punya pengaruh dengan arah positif.

Lebih lanjut dipengkajian (Masyitah, 2022) diterangkan bahwasanya Pemahaman umum masyarakat mengenai Bank Syariah masih sangat terbatas, karena pengetahuan mereka terbatas pada fakta bahwa bank-bank tersebut tidak beroperasi berdasarkan bunga. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran konsumen terhadap Bank Syariah masih dalam tahap awal karena mereka belum sepenuhnya memahami ragam produk dan layanan yang ditawarkan oleh lembaga-lembaga tersebut.

Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 atau dikenal dengan Undang-Undang Lembaga Keuangan Syariah mengamanatkan bahwa semua lembaga keuangan yang beroperasi di wilayah Aceh harus berpegang pada prinsip-prinsip hukum syariah. Qanun ini tidak hanya berlaku bagi umat Islam tetapi juga bagi non-Muslim yang tinggal di Aceh, yang mewajibkan mereka untuk menaati dan menganut ketentuan-ketentuannya. Pengenalan Qanun ini telah memainkan peran penting dalam mendorong komunitas non-Muslim untuk memilih bank syariah sebagai pilihan tabungan dan perbankan pilihan mereka.

Setelah melakukan observasi menyeluruh, ditemukan bahwa produk BSI Mobile tidak hanya mengungguli pesaing dalam hal kualitas namun juga menawarkan sejumlah fitur tambahan, sehingga meningkatkan pengalaman pengguna dan menyederhanakan penggunaannya. Beragam layanan yang diberikan lewat produk BSI mobile yakni :



**Gambar 1.2 Layanan BSI Mobile**

Sumber : Aplikasi BSI Mobile (2023)

Sesuai wawancara yang di laksanakan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnin menerangkan bahwasanya kualitas produk dari BSI mobile masih sangat terbatas. Sesuai masalah diatas, maka peneliti berminat melaksanakan pengkajian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk BSI Mobile, Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam Dan Pemahaman Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diambil dipengkajian ini yaitu:

1. Apakah kualitas produk BSI Mobile berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh ?
2. Apakah kualitas layanan perspektif islam berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh?
3. Apakah pemahaman berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh?
4. Apakah kualitas produk BSI Mobile, kualitas layanan perspektif islam dan pemahaman berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai latar belakang serta rumusan masalah di atas, maka tujuan dari pengkajian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk BSI mobile terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan perspektif islam terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh.

3. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk BSI mobile, kualitas layanan perspektif islam dan pemahaman terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berkenaan dengan latar belakang, rumusan masalah serta tujuan yang sudah dibahas di atas, maka manfaat yang bisa diambil dipengkajian ini yaitu:

- 1) Guna mengetahui bahwasannya produk perbankan syariah bukan cuma di maksudkan bagi masyarakat muslim saja, tapi dimaksudkannya untuk seluruh lingkupan mencakup masyarakat non muslim, serta guna seberapa penting bank syariah bagi pengembangan ekonomi masyarakat sekitar.
- 2) Selaku bahan masukan bagi pengkajian berikutnya yang hendak mengkaji Pengaruh Kualitas Produk BSI Mobile, Kualitas Layanan pada perspektif islam dan pemahaman nasabah Atas Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh)
- 3) Selaku hasil karya dalam memperkaya wawasan pengetahuan yang bisa lebih meluaskan pola pikir pembaca terutamanya Kualitas Layanan dalam perspektif islam serta pahaman nasabah Atas Kepuasan Nasabah.
- 4) Bagi lembaga perbankan, Selaku bahan pendukung dalam menyelenggarakan prinsip perekonomian syariah yang berkaitan dengan syariat Islam serta meningkatkan performa bank pada pengelolaannya perihal produk dan pelayanan.