

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah memberikan dampak yang signifikan terhadap perubahan perilaku dan kebiasaan masyarakat. Saat ini, kebutuhan akan informasi dan komunikasi semakin meningkat tanpa terkecuali dari semua kalangan masyarakat membutuhkan hal tersebut. Terutama kebutuhan informasi dan komunikasi terhadap dunia perbankan. Salah satu kebutuhan yang diharapkan masyarakat pada kegiatan ekonominya adalah sistem pembayaran. Pada era globalisasi ini, sistem pembayaran menawarkan berbagai manfaat yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Perbankan memiliki peran sangat penting dalam kegiatan perekonomian suatu negara. Hal ini tentunya tidak terlepas dari lalu lintas pembayaran yang menggunakan uang sebagai medianya. Melihat peran dari perbankan tersebut dapat disimpulkan bahwa industri perbankan merupakan cerminan atau bagian dari sistem perekonomian secara keseluruhan. Kemudian dalam Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, disebutkan bahwa Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹

¹ Undang-Undang RI No. 10, “Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 Tentang

Industri perbankan syariah kini telah mengalami perkembangan yang semakin pesat dan mempunyai landasan hukum yang memadai. Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.²

Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, perbankan adalah suatu jenis lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara (intermediary) antara pihak yang berkelebihan dana (surplus) dan pihak yang kekurangan dana (defisit). Sehingga perbankan saat ini memiliki peran sangat penting dalam perekonomian rakyat. Perbankan diwajibkan untuk dapat berinovasi guna mempertahankan nasabah yang sudah ada bahkan untuk menumbuhkan nasabah baru.

Dengan di perkenalkannya sebuah Mobile Banking (*M-Banking*), kini bank telah berhasil memanfaatkan pertumbuhan teknologi informasi dalam layanan perbankannya. M-Banking merupakan inovasi perbankan yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah sekaligus untuk mempermudah bertransaksi. Saat ini, hampir semua bank konvensional dan bank syariah mempunyai layanan Mobile-Banking. M-banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan menggunakan telepon seluler.³ Layanan M-Banking dapat di akses melalui aplikasi yang telah

Perbankan,"*Lembaran Negara Republik Indonesia*, 1998,<http://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>.

² (Undang-Undang Ri No 21, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah," 2008.

³ Putri Amalia and Anna Zakiyah Hastriana, "Pengaruh Kemanfaatan , Kemudahan Keamanan , Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam

diunduh dan diinstal oleh nasabah bank. M-Banking tidak hanya memfasilitasi transaksi nasabah, tetapi juga membantu meningkatkan efisiensi layanan perbankan.

Pertumbuhan mobile banking yang di dorong oleh kemajuan teknologi, media sosial, dan gaya hidup masyarakat dapat memberikan manfaat bagi industri perbankan antara lain menghasilkan pendapatan dari pendapatan berbasis biaya, menurunkan biaya transaksi, pengembangan usaha dan peningkatan kepercayaan atau loyalitas nasabah. Penggunaan M-Banking juga memberikan kenyamanan dan kemudahan bertransaksi yang tidak dibatasi oleh waktu atau lokasi, serta dapat diakses oleh nasabah setiap saat dan dari lokasi manapun.

Salah satu bank yang telah mengaplikasikan mobile banking untuk memudahkan transaksi keuangan nasabah adalah bank syariah indonesia atau dikenal dengan (BSI). Bank syariah Indonesia di resmikan pada tanggal 1 Februari tahun 2021. Bank ini merupakan hasil merger atau penggabungan dari Bank Syariah Mandiri (BSM), BNI Syariah, dan BRI Syariah. Tujuan merger tersebut dilakukan salah satunya untuk memperbesar dan memperkuat posisi ekonomi syariah melalui bank syariah Indonesia (BSI). Dengan adanya Bank syariah Indonesia hasil merger dari Bank syariah BUMN, maka akan memperkaya pilihan produk dan jasa keuangan syariah bagi masyarakat.⁴

Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)” 1 (2022): 70–89.

⁴ Asra Idriyansyah Purba, “Pengaruh Merger Bank Syariah BumN Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Tanjungbalai” 8 (2021).

Bank Syariah Indonesia merupakan bank syariah terbesar di Indonesia.⁵ Bank Syariah Indonesia menyediakan layanan mobile banking kepada nasabahnya yang disebut dengan BSI Mobile. BSI Mobile adalah aplikasi yang digunakan untuk mempermudah transaksi layanan. Perkembangan fitur pada BSI Mobile cukup modern dan lengkap, serta bertambahnya fitur-fitur yang terbaru membuat nasabah semakin tertarik untuk menggunakan BSI Mobile. Apabila kita perhatikan langsung perkembangan dan kecanggihan dari fitur-fitur BSI Mobile yang belum lama dipublish ini begitu lumayan pesat. BSI Mobile sendiri berdiri pada tanggal 1 Februari 2021 bersamaan dengan peresmian dari Bank Syariah Indonesia.

Salah satu cara terpenting untuk memperkuat suatu bisnis adalah memberikan layanan dengan layanan yang berkualitas tinggi dan memuaskan harapan nasabah. Kualitas layanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.⁶ Produk atau jasa yang berkualitas tinggi memiliki potensi untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Jika produk dan jasa yang diberikan semakin berkualitas, maka kepuasan yang dirasakan oleh nasabah semakin meningkat. Apabila kepuasan yang di rasakan nasabah semakin meningkat, maka akan meningkatkan profitabilitas perusahaan tersebut.

⁵ Amalia And Hastriana, "Pengaruh Kemanfaatan , Kemudahan Keamanan , Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI Kcp Sumenep)."

⁶ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019).

Memuaskan kebutuhan nasabah adalah keinginan setiap perusahaan pelaku bisnis.⁷ Memuaskan kebutuhan nasabah dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan keberhasilan suatu bisnis. Nasabah yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti menunjukkan bahwa kepuasan merupakan faktor kunci bagi nasabah dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

BSI Mobile apabila dilihat dari ulasan aplikasi BSI Mobile yang ada di playstore, masih banyak nasabah yang mengajukan complain terkait layanan dari aplikasi tersebut. Selain itu juga terdapat beberapa keluhan dari nasabah dalam menggunakan mobile banking seperti error pada jam–jam tertentu, tampilan monoton, sms notifikasi terlambat masuk, dan sukar aktivasi kembali jika mengganti nomer telpon. Hal ini akan mengakibatkan persepsi kualitas mobile banking tersebut menurun, dan akan membuat nasabah enggan untuk menggunakan mobile banking kembali karena keluhan seperti ini mempengaruhi kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah.

Berdasarkan deskripsi latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis dalam hal ini tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FITUR PRODUK BSI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI PROVINSI BANTEN”**.

⁷ Ibid.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. BSI Mobile masih harus banyak perbaikan dari segi kualitas layanan maupun kualitas produk dari BSI Mobile itu sendiri. Jika dilihat dari ulasan aplikasi BSI Mobile yang ada di playstore, masih banyak nasabah yang mengajukan complain terkait layanan dari aplikasi tersebut.
2. Terdapat beberapa keluhan dalam menggunakan mobile banking seperti error pada jam–jam tertentu, tampilan monoton, sms notifikasi terlambat masuk, dan sukar aktivasi kembali jika mengganti nomer telpon. Hal ini akan mengakibatkan persepsi kualitas mobile banking tersebut menurun.

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari terlalu luasnya penelitian yang akan dilakukan, maka dalam penelitian ini penulis akan fokus membahas mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Provinsi Banten”.

D. Perumusan Masalah

Untuk mempermudah pembahasan, maka peneliti memberikan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan BSI Mobile secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Provinsi Banten?

2. Bagaimana pengaruh fitur produk BSI Mobile secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Provinsi Banten?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Provinsi Banten?

E. Tujuan Penelitian

Setelah mengetahui rumusan masalah dari penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan BSI Mobile secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Provinsi Banten.
2. Untuk mengetahui pengaruh fitur produk BSI Mobile secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Provinsi Banten.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Provinsi Banten.

F. Manfaat Penelitian

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dari segi ilmiah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan dapat menambah ilmu pengetahuan, khususnya terkait “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile

Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Provinsi Banten”.

b. Dapat digunakan sebagai acuan dibidang penelitian sejenis.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan keterampilan peneliti khususnya mengenai faktor kepuasan nasabah bank.

b. Sebagai bahan referensi bagi penulis karya ilmiah lainnya yang akan melakukan atau pun yang akan melanjutkan penelitian yang berhubungan atau berkaitan dengan judul ini.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab Pertama, penulis menguraikan hal-hal terkait dengan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab Kedua, akan menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan variabel yang di gunakan dalam penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab Ketiga, menjelaskan tentang metode penelitian yang akan di gunakan, rancangan penelitian, lokasi penelitian, periode pelaksanaan penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, makna konseptual dan operasional variabel, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ke Empat, menjelaskan tentang terkait gambaran umum objek penelitian, analisis data, uji hipotesis, serta beberapa uji statistik lainnya yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji variabel penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab Kelima, merupakan bagian bab terakhir yang menjelaskan terkait kesimpulan dan saran atas penelitian yang dilakukan oleh penulis.