

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indrustri mencatat Sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari tahun 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Indonesia yaitu Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank hasil marger dari bank BRI syariah, bank syariah mandiri dan bank BNI syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin marger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari tahun 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Padaa 1 Februari tahun 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan Bank Syariah Indonesia (BSI).

Komposisi pemegang saham Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah Bank Mandiri 50,83%, Bank Negara Indonesia 24,85% dan Bank Rakyat Indonesia 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan Perusahaan serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN. BSI didorong untuk dapat bersaing ditingkat global.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*). Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang. Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.¹

Kualitas layanan merupakan suatu kunci dari ukuran kepuasan nasabah. Jika kinerja gagal dalam memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan tersebut merasa akan tidak puas. Jika kinerjanya sesuai yang diekspetasikan pelanggan, maka pelanggan tersebut akan merasakan kepuasannya. Jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan tersebut, maka

¹ https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html , diakses pada 17 Maret 2024, Pukul 10.26 WIB

pelanggan akan merasakan kepuasan dan hati yang senang mendapatkan segala yang diperlukan atau dibutuhkannya.² Dengan berkembangnya teknologi di dunia, perbankan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas teknologi dalam layanannya dengan menyediakan media layanan transaksi guna kebutuhan nasabah dalam menggunakannya yang dinamakan *mobile banking*. Adanya *mobile banking* nasabah bisa melakukan transaksi melalui *handphone* atau *smartphone* yang dimilikinya.

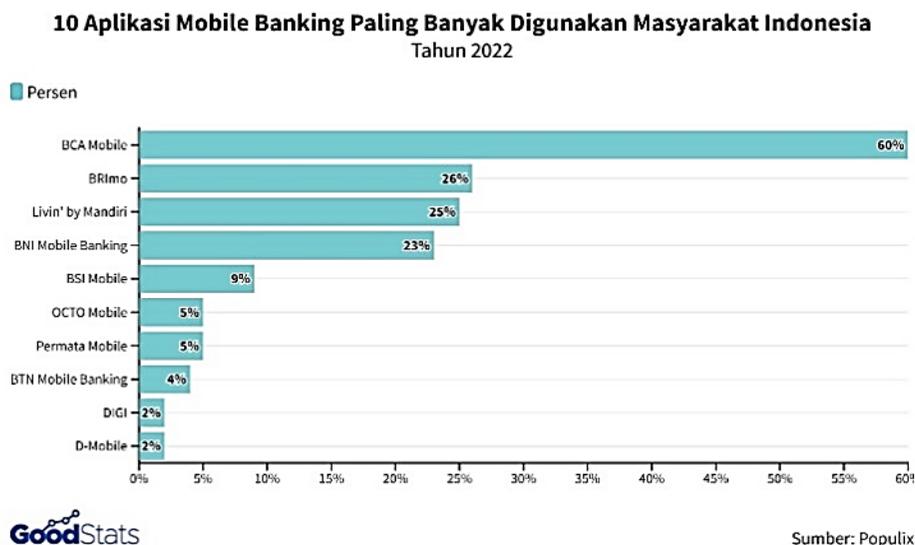
Mobile banking dapat didefinisikan sebagai suatu aplikasi yang melalui jaringan tanpa kabel yang di hubungkan dengan akun bank nasabah untuk menyediakan layanan keuangan seperti membayar tagihan, melihat saldo melalui *smartphone* yang dimiliki nasabah.³ Adanya *mobile banking* membuat nasabah lebih mudah dalam melakukan transaksi karena hemat biaya jika tempat bank yang dituju jauh dari tempat tinggal, tanpa harus keluar rumah nasabah bisa menggunakan *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan yang akan digunakan dengan nyaman dan mudah apalagi kualitas layanan yang disediakan mudah dan cepat saat digunakan. Menurut Intan Monica Alma Sangi, Lucky Franky Tamengkel dan Danny D.S Mukuan

² Adithya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking (M-Banking)* Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia", *Derma Jurnal Manajemen*, Vol. 10 N0.2, (September 2015), Universitas Telkom, h 273

³ Yuni Nustini dkk., *Inovasi Pemanfaatan Teknologi Informasu pada Industri Perbankan Studi Terhadap Penggunaan Mobile Banking*, (Yogyakarta: EKONISIA, 2020), h 22

kualitas layanan beberapa dimensi yaitu (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*).⁴

Besarnya perkembangan dalam penggunaan digital yang semua bisa dilakukan di *smartphone* dalam melakukan transaksi digital membuat masyarakat lebih mudah dalam melakukannya. Penggunaan *mobile banking* yang sangat cepat pesat dalam peminatnya terutama bank baru yaitu bank BSI atau BSI *mobile*.



Sumber: Goodstats.id 2022

Gambar 1.1 Aplikasi *Mobile Banking* Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia

⁴ Intan Monica Alma Sangi, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk Cabang Ranotana” *Jurnal Productivity*, Vol. 03, No. 02, (2022), Universitas Sam Ratulangi, h 107.

Berdasarkan gambar 1.1 diatas, 10 aplikasi *mobile banking* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia, diurutkan pertama yang banyak digunakan yaitu *BCA mobile* dengan persen 60%, kedua *BRI mo* dengan persen 26%, ketiga *Livin'by mandiri* dengan persen 25%, keempat *BNI mobile banking* dengan persen 23%, kelima yaitu *BSI mobile* dengan persen 9%, keenam ada *OCTO mobile* dengan persen 5%, ketujuh *permata mobile* 5%, kedelapan *BTN mobile banking* dengan persen 4%, yang kesembilan ada *DIGI* dengan persen 2%, dan terakhir yaitu yang kesepuluh *D-Mobile* sama persennya dengan *DIGI* yaitu 2%.

Keluhan nasabah banyak dilakukan di aplikasi *play Store*, dengan memberikan ulasan bintang satu pada aplikasi *BSI mobile* di *play Store*. Sebanyak 5.304 nasabah pada tahun 2022 karena merasa tidak puas atas kualitas layanan yang diberikan dan ulasan terbanyak pada tahun 2022 yaitu pada bulan maret mencapai 755 rating nasabah dan ulasan yang memiliki jumlah yang sedikit di bulan Juli dengan jumlah 274 ulasan yang dilakukan nasabah. Adapun data tersebut didapatkan dari aplikasinya langsung yang diteliti dan dihitung secara manual mulai dari tanggal, bulan dan jumlah ulasan yang diteliti untuk mendapatkan data yang benar⁵. Ulasan adalah kepuasan, tafsiran, atau komentar,⁶

⁵“Rating dan Ulasan *BSI Mobile*” *Play Store* diakses pada 06 April. 2023, pukul 14.10 WIB.

⁶ Abdullah, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Sandro Jaya), h 543

Ulasan nasabah di aplikasi *play store* ulasan yang didapatkan di *play store* akan menjadi salah satu instrumen yang akan digunakan untuk melihat status citra perusahaan penyedia layanan, banyak nasabah yang memberikan ulasan bintang satu dengan berbagai macam keluhan yang dialami oleh nasabah tersebut saat menggunakan *BSI mobile*.

Pengguna *BSI mobile* yang memberikan ulasan bahwa *BSI mobile* jika terlambat digunakan atau terlambatnya pemilihan fitur akan muncul notifikasi “permintaan kehabisan waktu” jika muncul notifikasi tersebut biasanya pengguna *BSI mobile* akan keluar secara otomatis dan mengulangi transaksi yang akan dilakukan. Tidak hanya permintaan waktu habis dalam ulasan tersebut tetapi, verifikasi wajah saat mengaktifkan *BSI mobile* yang gagal, sehingga nasabah harus mengulanginya berkali-kali, dengan kegagalan itu nasabah merasakan ketidakpuasan atas kualitas layanan yang diberikan sehingga memberikan rating bintang satu di aplikasi *play store*.

BSI mobile sering terjadi eror sama seperti *m-banking* lain yang dialaminya karena beberapa penyebab diantaranya yaitu koneksi internet buruk, perbaikan layanan, sistem operasi ponsel, server penuh. Setiap penyebab pasti dapat di atasi dengan cara dan Langkah mengatasinya yaitu update aplikasi, oprasikan dengan internet stabil, restar ulang ponsel, keluar aplikasi, dan hubungi call center.⁷

⁷ Saputri “BSI Mobile Error” <https://www.pakaiatm.com/bsi-mobile-error/> diakses pada 06 April. 2023, pukul 14.06 WIB.

Dilihat dari penelitian Intan Monica Alma Sangi, Lucky Franky Tamengkel dan Danny D.S Mukuan hasil penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, artinya jika kualitas layanan yang diberikan tidak sesuai yang diinginkan nasabah maka citra Perusahaan BSI yang dilihat juga memburuk.⁸ Citra Perusahaan adalah estimasi keseluruhan stakeholder kinerja Perusahaan dari waktu ke waktu.⁹ Nasabah cenderung akan membeli produk/fitur syariah karena paham akan produk yang akan digunakan. Konsekuensinya yaitu jika nasabah dalam pemahaman keuangan syariah minim, maka inklusi keuangan syariah sulit untuk ditingkatkan.

Dengan demikian kendala literasi keuangan syariah yang masih minim ini pun perlu diatasi dengan peningkatan kontribusi pelaku keuangan syariah. Kontribusi tersebut dapat dilakukan melalui inovasi dalam berbagai program dan layanan yang tersedia guna bersaing dengan industri perbankan konvensional, khususnya di era transformasi digital saat ini.¹⁰ Dengan kendala literasi yang masih minim tersebut nasabah BSI biasanya sering keliru bahwa saat pendaftaran kartu ATM dan *mobile banking* ada saldo yang mengendap Rp 50.000 yang tidak bisa digunakan transaksi oleh nasabah.

⁸ Intan Monica Alma Sangi, dkk., *Jurnal Productivity*, Vol. 03, No. 02, (2022), Universitas Sam Ratulangi, h 107.

⁹ La Ode Sugianto, *Model Pengembangan Citra Perusahaan*, (Serang: Indonesia Maju, 2020) h.12

¹⁰ <https://news.detik.com/kolom/d-6475981/jurus-bsi-perluas-kemanfaatan-layanan-keuangan-syariah-di-indonesia> , diakses pada 18 Mei 2023, Pukul 12.28 WIB

Dalam tampilan yang terdapat di aplikasi ada keterangan bahwa saldo diblokir Rp 50.000 padahal saldo tersebut saldo mengendap yang ada pada awal pendaftaran.¹¹

Nasabah yang menggunakan BSI *mobile* pasti mempunyai *ID login* berupa *email* dan *password*, apabila nasabah mengalami lupa data *login* maka aplikasi BSI *mobile* tidak bisa dibuka. Adapun faktor lain yang menyebabkan BSI *mobile* tidak bisa dibuka seperti yang pertama, aplikasi belum *update*. Kedua, file *cache* menumpuk. Ketiga. Sedang terjadi gangguan sistem. Keempat, koneksi internet yang tidak stabil. Kelima, *handphone* sudah di root, jika tidak bisa digunakan mungkin BSI *mobile* sedang memperbaiki layanan aplikasi.¹²

Dari uraian permasalahan diatas, dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas layanan yang baik. Untuk itu BSI *mobile* harus memiliki kualitas layanan yang baik terhadap nasabah. Maka dengan itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI BSI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten Angkatan 2019)”**.

¹¹ <https://aceh.tribunnews.com/2023/05/17/nasabah-bsi-dibuat-syok-dengan-tampilan-saldo-diblokir-rp-50000-ini-kata-bank-syariah-indonesia> , diakses 18 Mei 2023, pukul 12.35 WIB

¹² <https://www.pakaibanking.com/bsi-mobile-banking-tidak-bisa-dibuka/> , diakses pada 18 Mei 2023, Pukul 12.28 WIB

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan upaya untuk menjelaskan masalah dan membuat penjelasan dari masalah yang dapat diukur, karena identifikasi merupakan langkah awal dari proses penelitian.¹³ Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti dapat mengidentifikasi masalah yang terjadi yaitu:

1. Terdapat keluhan sebanyak 5.304 nasabah yang menggunakan BSI *mobile* dan memberikan rating bintang satu pada aplikasi *play store* pada bulan januari - desember tahun 2022.
2. BSI *mobile* eror atau sering mengalami gangguan dengan beberapa penyebab yaitu koneksi buruk, perbaikan layanan, sistem operasi ponsel dan server penuh sehingga memperlambat transaksi nasabah.
3. Nasabah yang memiliki kendala literasi atau pemahaman keuangan syariah yang masih minim sehingga diperlukan arahan untuk mempelajari dan menggunakan *mobile banking* yang baik.
4. Nasabah BSI dibuat panik atas dana yang terblokir Rp 50.000 pada tampilan baru di aplikasi BSI *mobile*.
5. BSI *mobile* tidak bisa dibuka atau nasabah kesulitan untuk mengakses karena beberapa penyebab yang terjadi saat digunakan oleh nasabah.

C. Batasan Masalah

Agar pembahasan penelitian ini dapat terarah dan mudah dipahami sehingga tidak terjadinya perluasan masalah yang akan dibahas, maka

¹³ Marisi Batarbutar, *Metodologi Penelitian: Pendekatan Multidisipliner*, (Bandung: cv. Media Sains Indonesia, 2022), h 24

masalah dalam penelitian ini perlu dibatasi. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner.
2. Subjek penelitian adalah mahasiswa perbankan syariah angkatan 2019.
3. Penelitian ini hanya berfokus pada kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yang diberikan dalam aplikasi BSI *mobile*

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan Batasan masalah diatas yang telah dikemukakan maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah kualitas layanan aplikasi BSI *mobile* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa perbankan syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten angkatan 2019?”.

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi BSI *mobile* terhadap kepuasan mahasiswa perbankan syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten angkatan 2019.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat kepada beberapa pihak, diantaranya:

1. Bagi Penulis

Dengan melakukannya penelitian ini penulis mendapatkan ilmu dan wawasan yang bermanfaat serta berguna untuk memperoleh gelar sarjana di fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

2. Bagi Akademisi

Adanya penelitian untuk menjadi salah satu referensi selanjutnya dari beberapa penelitian terdahulu tentang pengaruh kualitas layanan aplikasi BSI mobile terhadap kepuasan nasabah (studi pada mahasiswa perbankan syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten).

3. Bagi Bank BSI

Dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh, peran serta manfaat aplikasi BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah khususnya untuk para mahasiswa yang menggunakan BSI *mobile* untuk kebutuhan yang diperlukan.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan pemahaman gambaran yang sistematis, maka penulis mencantumkan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini meliputi latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORETIS

Bab ini berisi tentang landasan teori-teori sebagai hasil dari studi Pustaka. Teori yang didapat akan menjadi landasan pendukung mengenai masalah yang diteliti oleh penulis, hubungan antar variabel, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, jenis metode penelitian, jenis pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode analisis yang digunakan dalam penelitian dan data-data yang digunakan beserta sumber data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini terdiri kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang diperoleh.