

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring berjalannya waktu, banyak aktivitas yang kini sudah ke arah digitalisasi. Kemajuan teknologi informasi yang setiap tahunnya semakin cepat dan pesat menimbulkan revolusi yang mengarah kepada Layanan Perbankan Digital. Transformasi digital dianggap sebagai inovasi dalam dunia bisnis karena kemampuannya untuk mengurangi pengeluaran. Proses transformasi ini tidak sekadar memindahkan produk yang sudah ada ke dalam ranah digital, tetapi juga melibatkan perubahan fundamental dalam pendekatan dan solusi bisnis untuk menyesuaikan dengan preferensi dan kebutuhan masyarakat yang semakin digital. Kemunculan *digital banking* dan fintech (*financial technology*) muncul dari inovasi dalam aktivitas perbankan yang awalnya terkesan sangat kompleks karena harus pergi ke kantor cabang untuk berbagai aktivitas transaksional. Kemudian hadirnya perbankan digital menjadi solusi transaksi perbankan yang awalnya sangat menyita waktu namun kini semuanya bisa dilakukan di manapun dan kapan pun.

Di perbankan digital, tersedia beragam fungsi untuk melakukan transaksi perbankan seperti pengiriman dana, cek saldo, bahkan melakukan transaksi keuangan seperti pembayaran online (*e-commerce*). Seiring dengan perkembangan digitalisasi yang merupakan investasi jangka panjang bagi perbankan sehingga perbankan perlu melakukan transformasi dan inovasi pada layanan *digital banking* yang tidak hanya sekedar transformasi pada produk yang sudah ada, tetapi menyediakan inovasi produk digital yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Layanan tersebut dirancang agar meningkatkan efisiensi kegiatan

operasional dan tingkat pelayanan yang disediakan oleh bank kepada nasabah. Hal ini membuat bank perlu mengatur strategi bisnis untuk menyediakan layanan perbankan digital.

Menurut peraturan OJK Nomor 12/PJOK.03/2018, layanan perbankan digital adalah sarana yang diberikan kepada nasabah untuk mendapatkan data dan melakukan transaksi keuangan melalui teknologi elektronik. Contoh layanan perbankan digital termasuk *internet banking*, *phone banking*, *sms banking*, dan *mobile banking*.¹ Semakin banyak orang di Indonesia yang memilih layanan perbankan digital karena semakin banyak yang menggunakan internet dan memiliki *smartphone*. Ini menguntungkan bagi industri perbankan karena semakin banyaknya transaksi yang dilakukan melalui *digital banking*. Setiap tahun, jumlah transaksi menggunakan *digital banking* terus meningkat. Pada tahun 2023, menurut data terbaru dari Bank Indonesia, terjadi peningkatan yang signifikan dalam transaksi uang elektronik (UE) sebesar 10,34% dibandingkan tahun sebelumnya, mencapai Rp. 16,54 Triliun. Transaksi menggunakan *digital banking* juga mengalami pertumbuhan yang signifikan, mencapai Rp.15.148,71 Triliun atau meningkat sebesar 12,83% dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhan yang paling mencolok adalah dalam transaksi QRIS yang mencapai Rp.56,92 Triliun dengan jumlah pengguna mencapai 29,04 Juta.²

¹ “Layanan Digital Banking” <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/345> diakses pada 20 Desember. 2023, Pukul 19.00 WIB.

² “Melihat Perkembangan Layanan Perbankan Digital di Indonesia, Mulai dari Uang Elektronik Hingga QRIS” https://goodstats.id/article/perkembangan-layanan-perbankan-digital-di-indonesia-mulai-dari-uang-elektronik-hingga-qr-is-bnqIJ_ diakses pada 15 Januari. 2024, Pukul 16.00 WIB.



Gambar 1. 1 Transaksi Perbankan Digital 2023

Dalam era digital yang terus berkembang, ada beberapa tantangan terkait digitalisasi yang harus diwaspadai, yang mencakup berbagai aspek seperti keamanan data pribadi, potensi kebocoran informasi, risiko dari investasi teknologi yang tidak cocok dengan strategi bisnis, penyalahgunaan kecerdasan buatan, serangan siber, dan risiko dari kegiatan *outsourcing*.³ Sebagai contoh, pada tahun 2022, Bank Indonesia menjadi korban serangan siber dari grup *ransomware* yang dikenal sebagai Conti. Serangan ini berhasil mencuri 228 *gigabyte* (GB) data dari 513 komputer. BRI *Life* juga mengalami serangan serupa yang menyebabkan pencurian data dari dua juta nasabah dan 463 dokumen.

Bank Jatim juga mengalami kebocoran data sebesar 378 GB yang berisi informasi nasabah, karyawan, dan keuangan pribadi. Kasus-kasus serangan siber semacam ini meningkat secara signifikan di Indonesia pada tahun 2022, dengan *ransomware* menjadi salah satu

³ “Transformasi Digital Perbankan Wujudkan Bank Digital”
<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40774>, diakses pada 14 Januari. 2024, pukul 17.00 WIB.

contoh yang paling mencolok. *Ransomware* merupakan jenis perangkat lunak yang digunakan oleh penyerang untuk mengunci file komputer korban dengan tujuan mendapatkan keuntungan finansial.⁴ Permasalahan serangan siber di Indonesia naik berkali-kali lipat pada 2022, salah satu contoh serangan terhadap siber yaitu *ransomware*.



Gambar 1. 2 Kejahatan Siber di Indonesia

Salah satu korban terbaru dari serangan siber yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI merupakan hasil merger dari 3 bank syariah, Bank Mandiri Syariah, BNI SYariah dan BRI Syariah. Saat ini BSI memiliki 1785 ATM dengan lebih dari 14,9 juta nasabah. Tidak hanya itu, terdapat 1.200 lebih cabang dan 20.000 pegawai di seluruh Indonesia. Transaksi digital terus meningkat salah satunya penggunaan *BSI Mobile* mencapai 4,07 juta, naik 81% YoY pada Juni 2022. Peningkatan jumlah pelanggan ini didorong oleh perubahan

⁴ “Daftar Kasus Kebocoran Data Sektor Finansial RI selain BSI (BRIS)” <https://finansial.bisnis.com/read/20230516/90/1656438/daftar-kasus-kebocoran-data-sektor-finansial-ri-selain-bsi-bris> diakses pada 15 Januari, 2024. Pukul 14.00 WIB.

masyarakat yang beralih ke *electronic channel BSI Mobile*, ATM dan *Internet banking* 97% pelanggan BSI kini telah bermigrasi ke saluran elektronik untuk aktivitas perbankan. Per Juni 2022, volume transaksi kumulatif BSI Mobile mencapai 117,72 juta transaksi, memberikan kontribusi pendapatan fee sebesar Rp 119 miliar.⁵ BSI terus mengembangkan produk dan layanan perbankan digital untuk memenuhi nasabah, khususnya Millennial dan Gen Z yang menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi. BSI telah dipuji dari berbagai kalangan. Hal ini menunjukkan keberhasilan BSI dalam meningkatkan layanan perbankan digital dan memberikan pengalaman terbaik kepada nasabah sesuai dengan prinsip syariah.

Saat ini sudah terdapat berbagai produk dan layanan *digital banking* pada Bank Syariah Indonesia yang terdiri dari BSI Mobile, Buka Rekening Online, Solusi Emas, BSI QRIS, BSI Cardless Withdrawal, BSI Debit Card, BSI Debit OTP, BSI ATM CRM, BSI Aisyah, BSI Net, BSI Jadi berkah.id, BSI Merchant Bussiness, BSI API Platform, BSI Smart Agent, BSI Payment Point, Deposito Mobile, dan Griya Hasanah Online Top Up melalui BSI Mobile. Banyaknya inovasi produk dan layanan *digital banking* ini yang membuat minat masyarakat Indonesia terhadap Bank Syariah Indonesia terus meningkat dengan beragam inovasi digital yang memenuhi kebutuhan nasabah dengan layanan yang efisien dan mudah. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pertumbuhan nasabah BSI per September 2023 lalu.

⁵ “Bank Syariah Indonesia” <https://www.bankbsi.co.id> diakses pada 16 Januari. 2024, pukul 13.00 WIB.



Gambar 1. 3 Pertumbuhan Nasabah BSI⁶

Disamping terus berkembangnya *digital banking* BSI, namun pada 8 Mei 2023 lalu BSI terkena serangan *siber ransomware*. BSI menghadapi kebocoran data nasabah yang ditandai oleh gangguan pada layanan digital. Insiden peretasan ini berdampak besar pada kegiatan rutin nasabah karena mengakibatkan kesalahan dalam layanan BSI *Mobile*, mesin ATM, dan layanan teller di berbagai cabang. Terungkap bahwa Dark Tracer, sebuah kelompok *ransomware* yang menggunakan LockBit 3.0, berhasil mengakses informasi dari 15 juta data nasabah, sekitar 1,5 *gigabyte* data dari sistem BSI, serta data karyawan. Data yang tersentuh meliputi nama, alamat, nomor telepon, saldo rekening, riwayat transaksi, tanggal pembuatan rekening, dan informasi penting lainnya. Kelompok tersebut menuntut tebusan sebesar Rp295,61 miliar dari BSI

⁶ "Pertumbuhan Nasabah BSI" <https://www.antaranews.com/berita/3800787/bsi-catat-pertumbuhan-jumlah-nasabah-109-persen-per-september-2023> diakses pada 23 Februari, 2024, pukul 14.30 WIB.

dengan ancaman untuk menyebarkan data yang telah mereka akses.⁷ Ini tentu membuat nasabah BSI merasa cemas karena adanya pelanggaran data pribadi. Terjadinya layanan error BSI menyebabkan kekecewaan dan mereduksi kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut.

Beberapa penelitian pun berpendapat yang sama mengenai layanan perbankan digital seperti penelitian yang dilakukan oleh Dewi Berlian Harahap (2017) dinyatakan bahwa teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini pun sejalan dengan penelitian Anisa Putri Wodyowati (2019) yang meunjukkan bahwa fungsi uang elektronik *digital banking* untuk meningkatkan *income disposable income* di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Bisnis Mikro Cluster jember 1 yaitu untuk mempermudah pembayaran masyarakat, meningkatkan kinerja bank dan pendapatan agen, meningkatkan bisnis agen mandiri, meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan efisiensi operasional dan menerima setoran tunai.

Kesuksesan sebuah bank dalam menjaga pelanggan sangat bergantung pada bagaimana mereka menerapkan strategi yang cocok dengan situasi pasar saat ini. Dalam merencanakan strategi pemasaran, penting bagi bank untuk memahami perilaku unik dari setiap pelanggan, termasuk preferensi dan keinginan mereka. Dengan pemahaman yang baik tentang kebutuhan pelanggan, bank dapat merancang strategi yang tepat. Tujuan utama dari strategi pemasaran adalah meningkatkan jumlah dan kualitas pelanggan. Meningkatkan jumlah pelanggan berarti menambah pelanggan secara signifikan dari waktu ke waktu, sementara meningkatkan kualitas berarti mendapatkan pelanggan yang dapat memberikan keuntungan bagi bank. Untuk mencapai tujuan ini, bank

⁷ “BSI diduga kena serangan siber, pengamat sebut sistem pertahanan bank tidak kuat” <https://www.bbc.com/indonesia/articles/cn01gdr7eero> diakses pada 20 Februari. 2024, pukul 19.00 WIB.

dapat mengadopsi berbagai pendekatan, salah satunya adalah memastikan kepuasan pelanggan.

Dalam menilai kepuasan pelanggan, ada tiga faktor utama yang perlu diperhatikan oleh perusahaan: 1. Kesesuaian harapan, yang mengacu pada sejauh mana kinerja produk sesuai dengan harapan konsumen. 2. Minat berkunjung kembali, mencerminkan seberapa besar keinginan pelanggan untuk membeli lagi produk tersebut di masa mendatang. 3. Kesiediaan untuk merekomendasikan, yang mencerminkan sejauh mana pelanggan bersedia merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain seperti teman atau keluarga.⁸ Kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah mempunyai keterkaitan yang erat dalam dunia perbankan. Suatu produk yang berkualitas tidak akan ada artinya jika tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang luar biasa.

Penelitian tentang kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah telah dilakukan dimasa lalu oleh para peneliti seperti Elsandro Yoga Pranantha (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, selain itu fitur produk juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Rovita Sri Wahyuni (2017) bahwa variabel kualitas layanan fitur internet banking mempengaruhi kepuasan nasabah. Zainatun Mastura (2018), Zulfadli Hamzah, Astri Ayu Purwati (2019), dan Chintia Monica, Doni Marlius (2023) juga menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti menentukan judul **“Pengaruh**

⁸ Beni Agus Setiono, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Inapornet Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa” dalam: *Jurnal Aplikasi Pelayanan dan Kepelabuhan*, Vol, 13 No1. (September 2022) Universitas Hang Tuah, h. 48.

Implementasi Digital Banking dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia BSI (Studi pada Nasabah BSI KCP Pandeglang)”.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan dan identifikasi masalah yaitu pengaruh *digital banking* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang.

C. Batasan Masalah

Melihat dari masalah yang telah diuraikan, penulis mencoba untuk membatasi permasalahan yang menjadi titik persoalan yang disesuaikan dengan judul penelitian ini. Penulis membatasi permasalahan tentang Pengaruh Implementasi *Digital Banking* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Penelitian ini dibatasi agar lebih terarah dan komprehensif, oleh karena itu penulis memandang bahwa pertanyaan penelitian yang diajukan harus dibatasi pada variabel. Penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pandeglang.

D. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini berdasarkan batasan masalah dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *digital banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di KCP Pandeglang?
2. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di KCP Pandeglang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui *digital banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di KCP Pandeglang.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di KCP Pandeglang.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini mampu memahami lebih dalam terkait pengimplementasian *digital banking* pada Bank Syariah Indonesia serta meningkatkan kualitas layanan perbankan secara keseluruhan di era digital saat ini agar dapat nasabah merasa cukup dan puas atas pelayanan yg diberikan.

2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti

Mampu meningkatkan pemahaman serta pengetahuan terkait dunia perbankan khususnya di era digital saat ini mengenai *digital banking*.

b. Bagi akademik

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber referensi dan pembandingan yang berguna dan tersedia di perpustakaan sebagai bacaan ilmiah.

c. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan pemahaman mereka tentang layanan perbankan digital.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam menyusun penulisan penelitian ini, telah disusun sistematika pembahasan yang terdiri dari lima bab dengan perincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, serta tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian teori, kerangka pemikiran, dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN TEORITIS

Bab ini mencakup kajian teoritis, yang membahas konsep *digital banking*, jenis-jenis *digital banking*, definisi kualitas layanan, serta indikator-indikatornya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara terperinci mengenai metodologi yang akan digunakan dalam penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN

Bagian ini mengulas hasil penulisan berupa temuan-temuan dari penelitian yang telah dilakukan, dilengkapi dengan analisis dan pembahasan yang terintegrasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mengulas kesimpulan terkait objek penelitian berdasarkan analisis data, yang memberikan rekomendasi kepada pihak-pihak terkait.