

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setelah mengalami masa revolusi 4.0, Indonesia kini masuk era 5.0. Dunia perbankan juga terpengaruh oleh kemajuan teknologi informasi seperti internet dan komunikasi. Bank syariah berperan sebagai perantara keuangan yang menghubungkan pihak yang memiliki kelebihan dana (*unit surplus*) dengan pihak yang memerlukan dana (*unit defisit*). Dengan memberikan layanan keuangan berdasarkan nilai dan etika Islam.¹ Saat ini, era digital semakin melekat dalam perubahan gaya hidup masyarakat Indonesia terutama dalam sektor perbankan. Dunia perbankan terus berinovasi dan mencari cara untuk mengembangkan dan menawarkan layanan kepada nasabah karena bank dituntut untuk terus melakukan inovasi pada barang dan jasa untuk membantu nasabah memenuhi kebutuhan finansial sehari-hari. Salah satu contohnya adalah layanan *mobile banking*.² Dunia perbankan syariah telah menyaksikan peningkatan efisiensi dalam transaksi sebagai akibat dari transformasi digital yang

¹ Arianti, B. F., Azzahra, K., Prastiani, S. C., Romadhina, A. P., & Handayani, H. R. “Memahami Penggunaan Financial Technology di Era Society 5.0”. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Jamak*, Vol. 4, (2021), No.1, h.48-62.

² Yudhanto, W., Sijabat, Y. P., & Giovanni, A. “Inovasi Perbankan Digital dan Kinerja Perbankan di Indonesia”. In *Prosiding Seminar Nasional & Call For Paper Fakultas Ekonomi*, Vol. 1, (2022), h.92-111.

sangat besar disektor ini. Dengan transformasi digital, perbankan syariah akan terus menghasilkan nilai positif, didorong oleh peningkatan asptasi dan kinerja industri perbankan.³

Dalam kehidupan sehari-hari manusia memerlukan uang sebagai alat transaksi. Agar transaksi ini dapat dilakukan, kedua pihak perlu bertemu secara langsung. Namun keadaan saat ini berbeda dengan sebelumnya. Saat ini bank menawarkan banyak layanan yang membuat transaksi lebih mudah dan efisien. Kecanggihan teknologi saat ini memungkinkan semua jenis transaksi dilakukan melalui media elektronik tanpa melibatkan interaksi fisik secara langsung. Bertransaksi secara mobile telah membuat perbankan lebih mudah. Hal ini biasanya disebabkan oleh tuntutan yang semakin meningkat terhadap kemudahan dan kesederhanaan prosedur.⁴

Industri perbankan menawarkan layanan mobile banking. Salah satu metode alternatif untuk menilai keuangan inklusif adalah Indeks Keuangan Inklusif (IKI), yang menggunakan indeks

³ Parapat, E., Pebriansya, A., Prayogo, I., & Nurbaiti, N. “*Transformasi Digital dalam Sistem Informasi Perbankan Syariah: Masa Depan Keuangan yang Berkelanjutan*”. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, Vol. 2, (2024), No. 1, h.49-60.

⁴ Trianto, *Penggunaan Fasilitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tembilahan*, (2020). h.24-25.

multidimensional yang didasarkan pada data makro ekonomi. Dengan demikian, IKI dapat mengintegrasikan berbagai informasi mengenai dimensi-dimensi dari sistem keuangan yang inklusif, seperti akses, penggunaan, dan kualitas layanan perbankan.⁵

Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna smartphone di Indonesia, layanan dan fitur mobile banking terus berinovasi untuk memberikan kemudahan para nasabah. Dengan menggunakan smartphone, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui *BSI Mobile* dengan yang mudah dan efisien. Dengan program digital Bank Syariah Indonesia yaitu *BSI Mobile*, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi baik finansial maupun non finansial. Beragam fitur unggulan dalam aplikasi *BSI Mobile*, seperti pembukaan rekening secara online, penarikan tunai tanpa kartu, dan Top Up *E-Wallet*, layanan Islam dan *BSI Keyboard*, yang dapat diakses dengan cepat melalui *Android* dan *IOS*.⁶

Bank Indonesia (BI) sebagai bank sentral mulai memperlihatkan perkembangan perbankan syariah secara luas. Di

⁵ Iskandar, A., & Possumah, B. T. "Inklusifitas keuangan syariah dan kemiskinan di Indonesia". *Nukhbatul'ulum: Jurnal Bidang Kajian Islam*, Vol. 4, (2018), No. 2, h.105-119.

⁶ Milza, A. T., Fasa, M. I., Suharto, S., & Fachri, A. "Implementasi *Bsi Mobile* Sebagai Wujud Tercapainya *Paperless* Dan Penerapan *Green Banking*". *Indonesian Journal of Accounting and Business*, Vol. 3, (2021), No. 1, h.1-12.

Indonesia, bank syariah memiliki peran penting dalam ekonomi Islam, terutama dalam lingkungan industri halal. Zaman bergerak maju, dan teknologi berkembang dengan sangat cepat. Dunia digital berubah dengan cepat, loyalitas dan eksklusivitas umat tidak lagi menjadi kuncinya. Keunggulan kompetitif harus berasal dari pelayanan profesional yang inklusif serta inovasi produk dan fitur.⁷

Mobile Banking menyediakan beragam layanan perbankan syariah, termasuk layanan transfer dana antar rekening, informasi tentang saldo, mutasi rekening, pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, zakat, token listrik, pembelian pulsa HP, kuota data, dan layanan seperti tambahan seperti informasi notifikasi rekening. Layanan *mobile banking* dapat diunduh melalui *Google Play Store* dll. Setelah mengunduh aplikasi, nasabah dapat menggunakan layanan *mobile banking*.⁸

Menurut Kotler dan Keller dalam penelitian Putri Mauliddiana Kepuasan Nasabah adalah perasaan yang dialami seseorang, baik itu rasa senang maupun kecewa, setelah

⁷ Iswanto, B. Peran Bank Indonesia, Dewan Syariah Nasional, Badan Wakaf Indonesia dan Baznas dalam Pengembangan Produk Hukum Ekonomi Islam di Indonesia. (2016).

⁸ Marlina, A., & Bimo, W. A. “*Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*”. *Inovator*, Vol. 7, (2018), No. 1, h.14-34.

membandingkan suatu barang atau jasa dengan yang lain.⁹ Kepuasan nasabah dalam operasionalnya sebanding dengan sikap nasabah yang dipengaruhi oleh berbagai aspek. Nilai-nilai ini dapat berasal dari produk, layanan, atau sistem yang digunakan.¹⁰ Setiap nasabah memiliki kebutuhan dan preferensi yang berbeda, jadi mengetahui tingkat kepuasan nasabah dapat menjadi indikator keberhasilan suatu produk atau layanan jasa. Selain itu, dapat digunakan sebagai sumber evaluasi bagi manajemen untuk melakukan penyempurnaan dimasa mendatang.¹¹

Adapun keistimewaan dari Bank BSI KCP Karawaci Kelapa Dua dalam kegiatannya menerapkan prinsip-prinsip syariah, semua produk dan layanannya yang mencakup pembiayaan, tabungan, investasi, dan cicil emas semuanya sesuai dengan hukum Islam. Bank Syariah Indonesia KCP Karawaci Kelapa Dua terletak di Jalan Dayung Raya No. 35 A & B, Kelurahan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang lokasi ini mudah diakses oleh masyarakat dan memudahkan nasabah mengunjungi cabang ini untuk berbagai

⁹ Mustika, D., & Dariati, A. M. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina”. *Finest: Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam*, Vol. 6, (2022), No. 1, h.79-97.

¹⁰ Melis, M. “Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang”. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*, Vol. 1, (2016), No. 2, h.39-48.

¹¹ Dita Mutiara Andriani, “Pengaruh Customer Experience Dan Kepercayaan KCP Medan Pulau Pinang” (2023). h.13-14.

keperluan perbankan. Selain lokasi yang strategis Bank Syariah Indonesia KCP Karawaci Kelapa Dua juga menawarkan layanan perbankan digital yang canggih melalui aplikasi *BSI Mobile*, memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi melalui *online* dengan mudah dan cepat.

Oleh karena itu, sebagai pilihan untuk melakukan transaksi, bank menawarkan layanan *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan nasabah. Dengan pertumbuhan transaksi aplikasi *BSI Mobile* sebesar 140 juta transaksi per tahun pada periode Mei 2023. Layanan *mobile banking* ini sangat diminati oleh nasabah di sektor perbankan Indonesia, khususnya oleh nasabah Bank Syariah Indonesia.¹² Tingginya persentase pengguna *mobile banking* ini tentunya dapat menimbulkan masalah.

Permasalahan yang muncul yaitu dikarnakan kualitas layanan *mobile banking* yang buruk disebabkan oleh akses yang sering gagal dan biaya yang ditarik melalui SMS saat meminta kode aktivasi. Reyham adalah salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia di KCP Karawaci Kelapa Dua, salah satu pengguna *BSI Mobile*. Salah satu kasus yang terjadi adalah ketika ingin melakukan top up dana,

¹² Arlina Laras, “BSI Mobile Catat 140 Juta Transaksi per Mei 2023, Milenial Mendominasi” <https://finansial.bisnis.com>, diakses pada 07 Agt. 2024, pukul 22.17 WIB.

aplikasi tiba-tiba tidak berfungsi dengan baik dan tidak dapat digunakan karena muncul pemberitahuan dengan lampu berwarna merah. Nasabah lain pun mengeluh tentang proses yang sulit ketika mereka menerima kode OTP yang memerlukan penginstalan ulang aplikasi BSI *Mobile* kemudian nasabah dikenakan biaya pulsa untuk mendapatkan kode aktivasi.

Tangible, *Reliability*, *Empathy*, dan *Responsiveness* merupakan beberapa komponen yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah. *Tangible* dapat diartikan sebagai bukti fisik atau karakteristik yang dapat dirasakan secara langsung oleh nasabah. Dalam konteks layanan mobile banking, fitur-fitur yang terlihat, seperti kemampuan untuk melakukan transfer uang, pembayaran tagihan, pengecekan saldo, dan transaksi lainnya, dapat diakses melalui aplikasi mobile banking. *Reliabilitas* dapat diukur berdasarkan ketersediaan layanan yang mudah diakses, sesuai dengan yang dijanjikan oleh bank. Sementara itu, *Empathy* dalam layanan mobile banking berfokus pada kebutuhan transaksi nasabah, edukasi, penyelesaian masalah, dan komunikasi yang menjadi prioritas utama bank. *Responsiveness* merujuk pada kemampuan bank untuk melakukan transaksi secara tepat serta memberikan respons yang cepat dan mudah.

Dengan mengembangkan penelitian oleh Putri Mauliddiana, Dama Mustika, dan Anis Mahmudah Dariati tahun 2022 yang membahas tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina,” perbedaan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya dapat dilihat dari segi variabel, populasi, dan sampel yang digunakan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan nasabah pengguna mobile banking. Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah **“Pengaruh *Tangible, Reliability, Empathy, dan Responsiveness* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia.”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan oleh peneliti, maka dapat diperoleh identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Akses sering gagal saat menggunakan aplikasi BSI Mobile.
2. Biaya tambahan melalui SMS Saat meminta kode aktivasi.
3. Kendala teknis seperti aplikasi tidak berfungsi saat transaksi (misalnya saat top-up dana muncul pemberitahuan lampu berwarna merah.

4. Kesulitan dalam menerima kode OTP yang memerlukan penginstalan ulang aplikasi dan biaya tambahan untuk mendapatkan kode aktivasi.

C. Batasan Masalah

Untuk membuat penelitian ini lebih terarah dan memfokuskan pembahasan, serta untuk mencegah pembahasan yang terlalu luas yang dapat mengakibatkan kesalahpahaman terhadap kesimpulan yang dihasilkan, peneliti membatasi fokus penelitian ini hanya pada **“Pengaruh *Tangible, Reliability, Emphaty Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia*”**. Adapun batasan masalah penelitian ini yaitu :

1. Peneliti hanya membatasi variabel *tangible, reliability, emphaty*, dan *responsiveness* dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.
2. Peneliti hanya akan meneliti nasabah yang menggunakan BSI *Mobile*.
3. Penelitian dilakukan untuk nasabah pengguna mobile banking BSI di Bank BSI Karawaci Kelapa Dua.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah disebutkan, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah variabel *Tangible* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank BSI KCP Karawaci Kelapa Dua?
2. Apakah variabel *Reliability* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank BSI KCP Karawaci Kelapa Dua?
3. Apakah variabel *Emphaty* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank BSI KCP Karawaci Kelapa Dua?
4. Apakah variabel *Responsiveness* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank BSI KCP Karawaci Kelapa Dua?
5. Apakah variabel *Tangible*, *Reliability*, *Emphaty*, dan *Responsiveness* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank BSI KCP Karawaci Kelapa Dua?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan tujuan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Ingin mengetahui dan menganalisis apakah variabel *Tangible* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank BSI KCP Karawaci Kelapa Dua.
2. Ingin mengetahui dan menganalisis apakah variabel *Reliability* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank BSI KCP Karawaci Kelapa Dua.
3. Ingin mengetahui dan menganalisis apakah variabel *Emphaty* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank BSI KCP Karawaci Kelapa Dua.
4. Ingin mengetahui dan menganalisis apakah variabel *Responsiveness* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank BSI KCP Karawaci Kelapa Dua.
5. Ingin mengetahui dan menganalisis apakah variabel *Tangible*, *Reliability*, *Emphaty*, dan *Responsiveness* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank BSI KCP Karawaci Kelapa Dua.

F. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentunya diharapkan menghasilkan hasil yang bermanfaat dan berguna, baik secara teoritis, praktis, maupun akademis. Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan dan memajukan ilmu pengetahuan lebih lanjut. Penelitian ini diharapkan menjadi sumber inspirasi bagi penulis di masa depan serta memberikan dorongan bagi mereka untuk melakukan kajian yang lebih mendalam dan mencapai hasil yang optimal.

2. Manfaat Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca serta menambah wawasan pengetahuan yang dapat memperluas pola pikir, terutama mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan pembelajaran dan penerapan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perbankan.

3. Manfaat Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah yang sama.

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Bab ini membahas latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

Bab II : Kajian Teori

Bab ini membahas kajian pustaka yang berisi landasan teori penelitian, yang terdiri dari kerangka teoritis, penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran, serta hipotesis berdasarkan variabel-variabel yang dianggap relevan dengan penelitian ini.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini mencakup metode penelitian yang meliputi lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data, metode analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian

Bab ini menguraikan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

Bab V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan serta rekomendasi berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh.