

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga perbankan memegang peranan krusial dalam mendukung roda perekonomian suatu negara, termasuk Indonesia. Sebagai lembaga intermediasi keuangan, Bank memiliki peran strategis dalam menyalurkan dana yang dihimpun dari masyarakat kepada sektor-sektor produktif melalui pembiayaan, sehingga dapat meningkatkan aktivitas ekonomi secara keseluruhan. Bank berperan dalam menyediakan layanan pembiayaan serta mendukung kelancaran sistem pembayaran di berbagai sektor perekonomian (Fure, 2016). Jenis-jenis bank yang ada di Indonesia, seperti bank konvensional dan syariah, membentuk struktur sistem perbankan yang beroperasi sesuai ketentuan masing-masing.

Perbankan syariah di Indonesia menjalankan operasional berdasarkan prinsip-prinsip Islam, yang menghindari unsur bunga (riba), ketidakpastian dalam transaksi (gharar), dan praktik spekulasi atau perjudian (maysir). Sebagai alternatif dari sistem konvensional, bank syariah menyediakan produk keuangan dengan skema akad tertentu, seperti murabahah (jual beli dengan keuntungan disepakati), mudharabah (bagi hasil antara pemodal dan pengelola), *musyarakah* (kerja sama permodalan), serta *ijarah* (akad sewa). Sejak pengesahan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah, pertumbuhan bank syariah di Indonesia meningkat secara signifikan. Saat ini, layanan bank syariah tidak hanya menarik minat masyarakat Muslim, tetapi juga diminati oleh kalangan umum yang menginginkan sistem keuangan yang transparan dan berkeadilan (Pemerintah Pusat Indonesia, 2008). Bank syariah digolongkan sebagai lembaga keuangan tersendiri yang dapat berbentuk Bank Umum Syariah (BUS) maupun Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Selain bank, terdapat pula lembaga keuangan *non-bank* berbasis syariah, seperti perusahaan asuransi syariah,

pegadaian syariah, reksadana syariah, pasar modal syariah, hingga lembaga keuangan mikro seperti *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) (Agustini, 2019).

Berdasarkan Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia tahun 2023, total aset perbankan syariah mencapai Rp892,17 triliun dengan kenaikan tahunan setinggi 11,21%, menunjukkan daya tahan dan daya tarik industri ini di tengah dinamika ekonomi global. Dukungan kebijakan dari pemerintah dan otoritas terkait, seperti penerapan Undang-Undang PPSK dan Roadmap Pengembangan Perbankan Syariah 2023–2027 oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan, 2023) Kemajuan ini menunjukkan kontribusi penting perbankan syariah dalam mendorong pembangunan ekonomi yang merata dan berkelanjutan di Indonesia.

Bank Syariah Indonesia (BSI), yang merupakan bank syariah terbesar di tanah air, senantiasa menghadirkan berbagai inovasi dalam layanan berbasis digital, seperti *m-banking* guna menjawab kebutuhan para nasabah (Widodo & Ariandi, 2024). Komitmen Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam memperluas akses keuangan syariah tercermin dari pengembangan layanan digitalnya, terutama lewat aplikasi *BSI Mobile*. Hingga pada bulan juni 2024, *BSI Mobile* mencatatkan pertumbuhan transaksi sebesar 45% secara tahunan, dengan jumlah pengguna mencapai 7 juta, total transaksi sebanyak 247,5 juta, dan transaksi mencapai sebesar Rp299 triliun (Bank Syariah Indonesia, 2024b). Angka ini meningkat tajam dibandingkan tahun sebelumnya, menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap layanan digital syariah.

Menurut laporan Tempo Februari 2025, aplikasi *m-banking* BYOND Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami gangguan teknis selama beberapa hari, yang memaksa nasabah untuk melakukan transaksi melalui kantor cabang. Gangguan ini terjadi saat BSI tengah melakukan pemeliharaan sistem, namun minimnya komunikasi dari pihak bank menyebabkan kebingungan dan kekecewaan di kalangan nasabah. Insiden ini menyoroti pentingnya kesiapan infrastruktur digital dan manajemen risiko operasional dalam mendukung transformasi digital perbankan syariah (Puspita, 2025) Meskipun digitalisasi menjadi strategi utama untuk meningkatkan inklusi keuangan syariah,

gangguan layanan seperti ini dapat mengurangi kepercayaan nasabah dan menghambat adopsi layanan digital. Oleh karena itu, penguatan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang efektif menjadi kunci dalam memastikan keberlanjutan dan keandalan pelayanan bank syariah di era digital.

Transformasi digital dalam industri perbankan syariah nasional, aplikasi *mobile banking* menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas dan kepuasan pengguna. Berdasarkan data dari *App Store*, aplikasi BSI *Mobile* milik Bank Syariah Indonesia memperoleh rating sebesar 4,1 dari 25 ribu penilaian. Jika dibandingkan dengan tiga aplikasi bank syariah lainnya, yaitu Bank Jago Syariah yang memiliki rating tertinggi sebesar 4,8 dari 27 ribu penilaian, kemudian Aladin Bank dengan rating 4,6 dari 4 ribu penilaian, serta M-Syariah milik Bank Mega Syariah yang memiliki rating 4,3 dari 329 penilaian, terlihat bahwa BSI *Mobile* berada di posisi terendah dari sisi rating. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun BSI memiliki posisi yang kuat dalam industri perbankan syariah di Indonesia, pengalaman pengguna pada aplikasinya masih perlu ditingkatkan agar dapat bersaing dengan kompetitor yang lebih inovatif. (App Store, 2025).

Pengguna aplikasi BSI *Mobile* juga sering mengeluhkan berbagai masalah yang cukup mengganggu, seperti aplikasi yang sering *error* atau tidak bisa diakses karena *maintenance* mendadak tanpa pemberitahuan sebelumnya. Selain itu, proses *login* pun kerap bermasalah, mulai dari PIN tidak terbaca hingga aplikasi keluar sendiri, yang menimbulkan ketidaknyamanan dan keraguan terhadap sistem keamanannya. Tampilan antarmuka juga dinilai kurang *user-friendly* dan membingungkan, terutama bagi pengguna baru atau lansia. Ketika terjadi kendala, respon layanan pelanggan dianggap lambat, baik melalui *call center* maupun fitur *live chat*, sehingga memperlama proses penyelesaian masalah. Tak hanya itu, beberapa pengguna juga mengalami transaksi yang gagal namun saldo tetap terpotong, dan proses pengembalian dana pun membutuhkan waktu cukup lama, yang semakin menurunkan kepuasan pengguna terhadap layanan Bank Syariah Indonesia (App Store, 2025).

Masalah teknis dalam aplikasi pun menjadi sorotan, seperti kegagalan saat melakukan *top up* di mana sistem error dan saldo tetap terpotong meski dana belum masuk (@bankbsi_id, 2022). Selain itu, aplikasi *m-banking* BSI sering mengalami gangguan berupa bug, batas waktu transaksi yang cepat habis, dan sistem yang tidak dapat memproses permintaan pengguna. Waktu tunggu yang lama dalam transaksi dan gangguan saat meminta kode aktivasi, terutama ketika sistem sedang dalam pemeliharaan, turut memperburuk pengalaman nasabah. (@bankbsi_id, 2022).

Sebagian nasabah merasa kecewa karena setelah merger terjadi penurunan kenyamanan, khususnya pada penggunaan aplikasi BSI *Mobile*. Mereka menilai bahwa aplikasi bank asal sebelum penggabungan, seperti BRI Syariah, lebih stabil dan mudah digunakan. Meskipun BSI *Mobile* telah menghadirkan berbagai fitur baru dan berupaya mengintegrasikan sistem dari ketiga bank, proses transisinya masih belum sepenuhnya berjalan lancar. Dibuktikan dengan dari masih seringnya keluhan terkait bug, error saat transaksi, serta tampilan dan alur aplikasi yang dinilai membingungkan oleh sejumlah pengguna lama. Untuk itu, penting bagi BSI untuk terus mendengarkan dan menindaklanjuti masukan dari para nasabah agar aplikasi tersebut benar-benar mampu menjadi wajah baru layanan keuangan syariah yang modern, andal, dan Dapat dijangkau oleh berbagai kalangan masyarakat. (Bank Syariah Indonesia, 2024).

Kepuasan Nasabah adalah Merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kemampuan suatu organisasi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan konsumennya. Tingkat kepuasan ini dapat dievaluasi berdasarkan berbagai faktor, Meliputi mutu produk atau layanan, kualitas pelayanan yang disampaikan, serta keterkaitan antara harga dan manfaat yang diperoleh oleh pelanggan (Nugraha et al., 2024) Kepuasan ini mencerminkan seberapa baik sebuah perusahaan terutama dalam sektor jasa seperti perbankan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi nasabah. Faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah meliputi kualitas

layanan, kemudahan dalam bertransaksi, serta rasa aman dalam menggunakan layanan.

Faktor pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi perbankan, hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan secara langsung memengaruhi kepuasan nasabah. Kualitas Pelayanan yang dimaksud ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kompetensi dan sikap petugas bank, responsivitas terhadap keluhan, keandalan sistem, hingga komunikasi yang efektif. Kepuasan nasabah merupakan Sasaran utama yang perlu diraih oleh setiap lembaga perbankan guna membangun loyalitas nasabah dan memperkuat tingkat kepercayaan terhadap kualitas Pelayanan. Oleh karena itu, kualitas layanan tidak hanya menjadi faktor pendukung, tetapi merupakan elemen inti yang harus dikelola secara strategis. Pernyataan ini sejalan dengan bukti yang ditemukan dalam penelitian Maulida et al. (2024) dan Wardani & Nurhayati (2019) yang menjelaskan bahwa Tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* sangat dipengaruhi oleh seberapa baik kualitas pelayanan yang mereka terima. Baik pelayanan secara teknis maupun secara emosional/interpersonal, keduanya berkontribusi besar terhadap persepsi nasabah terhadap layanan perbankan. Oleh karena itu, bank dituntut untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan secara menyeluruh, baik dari sistem maupun pelayanan *customer service*, demi menjaga loyalitas dan kepuasan nasabah di era digital.

Kemudahan transaksi menjadi faktor kedua yang berperan dalam memengaruhi kepuasan nasabah. Sebagian besar nasabah memilih menggunakan layanan BSI *Mobile* atau *Byond BSI* karena dianggap praktis dan mudah dioperasikan. *M-Banking* ini Memungkinkan pengguna melakukan sejumlah aktivitas finansial secara daring, mulai dari melihat saldo, mentransfer uang, membayar tagihan, hingga membeli pulsa. Nasabah dapat bertransaksi dari mana saja dan kapan saja berkat layanan ini, tanpa perlu hadir langsung di kantor cabang. Hal ini diperkuat oleh penemuan Maulida et al. (2024) menghasilkan bahwa kemudahan saat transaksi berpengaruh positif pada tingkat kepuasan pelanggan BSI KCP Universitas Syiah Kuala. Semakin

mudah layanan digunakan, semakin tinggi kepuasan nasabah, karena akses dan penggunaan fitur aplikasi yang praktis membentuk persepsi positif terhadap layanan bank.

Namun, hasil yang berbeda ditemukan dalam penelitian F. W. Putri, (2022) di wilayah Tangerang Selatan. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa kemudahan transaksi memang berdampak positif, tetapi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah tidak terlalu besar atau signifikan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kemudahan belum menjadi faktor penentu utama kepuasan, yang diduga disebabkan oleh berbagai kendala teknis seperti aplikasi yang sering mengalami *error*, proses login yang rumit, serta kurangnya kejelasan informasi dalam sistem. Perbedaan hasil tersebut menegaskan bahwa pengaruh kemudahan transaksi terhadap kepuasan nasabah dapat bervariasi tergantung pada konteks wilayah, kondisi teknis aplikasi, serta kualitas implementasi layanan digital di masing-masing cabang perbankan.

Keamanan merujuk pada kapasitas perusahaan dalam mengelola serta melindungi data transaksi agar tetap aman (Mukhra et al., 2024). Keamanan merupakan fungsi sistem untuk melindungi *database* dari akses yang tidak sah dan mencegah aktivitas ilegal, seperti serangan siber dan peretasan. Aspek tersebut menjadi salah satu pertimbangan utama bagi nasabah dalam mempercayakan dananya kepada bank. Mengingat tingginya risiko, terutama dalam hal transfer dana dan pengiriman data melalui jaringan digital, nasabah cenderung enggan menggunakan layanan transaksi online apabila bank tidak mampu memberikan jaminan keamanan. Oleh karena itu, jika aplikasi *mobile banking* mampu memberikan perlindungan yang baik terhadap informasi dan sistem perbankan, maka minat dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital tersebut akan semakin meningkat.

Dalam studi yang dilakukan oleh Lubis & Lukman (2023), terbukti semakin besar tingkat persepsi keamanan yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin besar pula tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan layanan *m-banking*. Persepsi keamanan berkaitan erat dengan keyakinan nasabah bahwa data pribadi serta transaksi yang mereka lakukan terlindungi secara optimal

dari ancaman pihak yang tidak berwenang. Penelitian tersebut juga mengungkap bahwa fitur-fitur pengamanan seperti sistem autentikasi ganda dan enkripsi data yang memadai berperan besar dalam membangun rasa aman yang akhirnya berdampak positif pada kepuasan nasabah.

Penelitian ini memiliki kebaruan karena secara khusus memfokuskan pada nasabah BSI di wilayah Jakarta, melalui menguji tiga variabel utama, dengan kualitas pelayanan, kemudahan, dan keamanan dalam memengaruhi kepuasan nasabah. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang lebih banyak membahas bank konvensional atau hanya sebagian variabel, penelitian ini hadir di tengah pesatnya transformasi digital perbankan syariah, sekaligus merespons tantangan keamanan data dan gangguan sistem layanan yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan evaluatif bagi BSI dalam upaya meningkatkan mutu layanan digital melalui aplikasi.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini diambil dari uraian latar belakang yang telah diuraikan di atas:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)
2. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)
3. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).

2. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).
3. Untuk menganalisis pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini, diharapkan peneliti memperoleh tambahan wawasan, informasi, dan pemahaman terkait aspek kualitas pelayanan, kemudahan, serta keamanan yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia (BSI).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk menilai dan mengembangkan kualitas pelayanan, memudahkan aktivitas transaksi, serta memperbaiki sistem keamanan demi tercapainya kepuasan dan loyalitas pelanggan.

b. Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)

Membantu nasabah memahami berbagai aspek pelayanan yang memengaruhi kepuasan mereka, sehingga dapat memperkuat kepercayaan dan memberikan rasa nyaman dalam melakukan transaksi.

1.5 Sistematika Penelitian

Struktur penulisan dalam penelitian ini disusun secara metodis melalui lima bab, di mana Bab I membahas latar belakang topik, Bab II mengulas dasar teori atau literatur terkait, Bab III menjelaskan metode penelitian, Bab IV menyajikan hasil pengolahan data, dan Bab V mencakup kesimpulan serta rekomendasi.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mencakup uraian mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, manfaat yang diharapkan, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan teori-teori yang relevan dengan variabel penelitian, seperti kualitas pelayanan, kemudahan transaksi, sistem keamanan, dan kepuasan nasabah.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai metodologi penelitian, meliputi pendekatan yang digunakan, karakteristik populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, serta teknik analisis yang diterapkan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pokok pembahasan dari penelitian, yaitu hasil pengolahan data dan proses analisis yang mendukung temuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang merupakan dari ringkasan hasil penelitian dan jawaban masalah maupun tujuan penelitian.