

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi digital dalam industri perbankan membawa perubahan signifikan terhadap sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Digitalisasi perbankan memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara cepat, aman, dan fleksibel tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Penelitian ini menggunakan *Expectation Confirmation Theory* (ECT) yang dikembangkan oleh Richard L. Oliver sebagai grand theory. Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna muncul ketika kinerja layanan yang dirasakan sesuai dengan atau melebihi harapan awal pengguna. Apabila kinerja layanan memenuhi atau melampaui ekspektasi, maka pengguna akan merasa puas, sedangkan apabila kinerja layanan berada di bawah harapan, pengguna cenderung merasa tidak puas (Oliver, 1980, hlm. 460–462). Semakin baik kualitas layanan dan semakin tinggi tingkat pemahaman pengguna terhadap suatu layanan digital, maka semakin besar kemungkinan terciptanya kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut.

Salah satu bentuk inovasi digital yang dihadirkan oleh Bank Syariah Indonesia adalah aplikasi BYOND by BSI yang resmi diluncurkan pada 9 November 2024. Aplikasi ini dirancang sebagai *super-app* yang menyediakan layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform yang lebih mudah diakses, nyaman digunakan, dan aman. Kehadiran aplikasi ini merupakan bagian

dari transformasi digital BSI dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah di era digital (Bank Syariah Indonesia, 2024)

Sejak diluncurkan pada 9 November 2024, aplikasi BYOND by BSI mengalami pertumbuhan yang pesat. Dalam waktu dua bulan sejak peluncurannya, jumlah pengguna aktif BYOND by BSI telah mencapai 3 juta pengguna atau sekitar 85,7% dari total pengguna aktif BSI Mobile yang telah bermigrasi ke platform tersebut. Selanjutnya, per 7 Maret 2025 jumlah pengguna meningkat menjadi 3,5 juta pengguna. Peningkatan tersebut menunjukkan tingginya tingkat adopsi layanan digital BSI di kalangan nasabah. Namun demikian, keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh jumlah pengguna, tetapi juga oleh kemampuan nasabah dalam memahami fitur aplikasi serta kualitas layanan yang diberikan sehingga dapat menciptakan kepuasan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital perbankan (Bank Syariah Indonesia, 2025)

Meskipun jumlah pengguna aplikasi BYOND by BSI terus mengalami peningkatan, keberhasilan layanan digital perbankan tidak hanya ditentukan oleh banyaknya pengguna, tetapi juga oleh kemampuan nasabah dalam memahami dan memanfaatkan layanan yang tersedia. Pengetahuan nasabah mengenai fitur aplikasi, prosedur transaksi, dan keamanan digital menjadi faktor penting dalam penggunaan layanan mobile banking. Selain itu, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta keamanan dan kepercayaan terbukti memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital (Geebren & Jabbar, 2021, hlm. 66–68).

Aplikasi digital merupakan perangkat lunak berbasis teknologi yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai layanan secara online melalui smartphone atau perangkat elektronik lainnya. Dalam bidang perbankan, aplikasi digital digunakan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Kehadiran aplikasi digital menjadi bagian dari transformasi teknologi yang bertujuan meningkatkan efisiensi, kecepatan, keamanan, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam industri perbankan syariah, aplikasi digital juga berfungsi sebagai sarana pelayanan modern yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas perbankan seperti transfer, pembayaran tagihan, pembelian produk, hingga layanan investasi secara praktis dan fleksibel. Salah satu aplikasi digital yang digunakan dalam perbankan syariah adalah BYOND by BSI yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia untuk memenuhi kebutuhan nasabah terhadap layanan keuangan berbasis digital yang mudah digunakan dan dapat diakses kapan saja serta di mana saja. Penggunaan aplikasi digital dalam perbankan sangat berkaitan dengan tingkat pengetahuan nasabah terhadap teknologi dan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank karena semakin baik pengetahuan nasabah serta kualitas layanan yang diterima, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan.

Dalam konteks perbankan, kepuasan nasabah merupakan indikator penting yang menentukan keberlangsungan dan daya saing bank. Kepuasan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain pengetahuan nasabah terhadap aplikasi dan kualitas layanan yang diberikan. Pengetahuan nasabah tentang aplikasi

BYOND by BSI berperan penting agar mereka mampu menggunakan fitur-fitur yang tersedia secara optimal. Minimnya pengetahuan dapat menimbulkan berbagai masalah, misalnya kesalahan transaksi, gagal memanfaatkan fitur aplikasi, hingga risiko menjadi korban penipuan atau *phishing* karena kurang memahami mekanisme keamanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa literasi digital menjadi bagian penting dalam meningkatkan kepuasan dan perlindungan nasabah (Juhadi, Nurlatifah & Sulistyowati, 2021).

Selain pengetahuan, faktor lain yang sangat menentukan adalah kualitas layanan. Layanan digital memiliki karakteristik yang berbeda dengan layanan tradisional di kantor cabang. Pada layanan tradisional, interaksi lebih banyak terjadi secara tatap muka dengan keterbatasan jam operasional. Sementara itu, layanan digital menuntut aspek kecepatan, aksesibilitas, keamanan sistem, antarmuka pengguna yang ramah, serta integrasi fitur tambahan seperti zakat, infak, wakaf (ZISWAF), penunjuk waktu salat, arah kiblat, hingga pencarian masjid terdekat. Dengan adanya perbedaan tersebut, kualitas layanan digital menjadi penentu utama kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi mobile banking (Purnomo & Kuspriyono, 2024, hlm. 345–346).

Berdasarkan teori *Expectation Confirmation Theory*, kepuasan nasabah dapat tercipta apabila layanan yang diterima mampu memenuhi harapan pengguna. Dalam penggunaan aplikasi BYOND by BSI, harapan tersebut dapat berupa kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan sistem, kelengkapan fitur, serta kemampuan nasabah dalam memahami penggunaan layanan digital. Oleh karena

itu, pengetahuan nasabah dan kualitas layanan menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI.

Beberapa penelitian sebelumnya mendukung adanya hubungan antara pengetahuan, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah. Putra & Sulistyowati (2021, hlm. 64-65) menemukan bahwa pengetahuan produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah perbankan. Sementara itu, Hasanah (2022, hlm. 6) menemukan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan risiko berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin mudah dan bermanfaat suatu layanan digital dipersepsikan oleh nasabah, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk menggunakan layanan tersebut.

Penelitian mengenai kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah sebenarnya telah banyak dilakukan. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh pengetahuan nasabah dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI, khususnya pada Bank Syariah Indonesia KCP Banjar Kertak Hanyar, masih sangat terbatas. Selain itu, BYOND by BSI merupakan aplikasi digital yang relatif baru sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana tingkat pengetahuan nasabah dan kualitas layanan dapat memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi tersebut.

Berdasarkan fenomena dan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa pengetahuan nasabah dan kualitas layanan digital merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kedua

faktor tersebut terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI di Bank Syariah Indonesia KCP Banjar Kertak Hanyar. Maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BYOND by BSI di Bank Syariah Indonesia KCP Banjar Kertak Hanyar”.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah pengetahuan dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI di Bank Syariah Indonesia KCP Banjar Kertak Hanyar?
2. Apakah pengetahuan dan kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI di Bank Syariah Indonesia KCP Banjar Kertak Hanyar?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI di Bank Syariah Indonesia KCP Banjar Kertak Hanyar.
2. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan dan kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI di Bank Syariah Indonesia KCP Banjar Kertak Hanyar.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk mengimplementasikan ilmu yang didapat selama perkuliahan, dan juga sebagai wadah untuk memperluas pengetahuan tentang kepuasan nasabah dalam menggunakan BYOND by BSI pada nasabah BSI KCP Banjar Kertak Hanyar.
2. Bagi ilmu pengetahuan, penelitian ini bermanfaat untuk memperluas referensi serta pengetahuan bagi mahasiswa prodi perbankan syariah. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya.
3. Bagi Lembaga terkait, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dalam menerapkan suatu strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas maupun kuantitas para pengguna BYOND by BSI.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini ditulis dalam V (lima) bab sebagai berikut :

Bab I (satu) adalah pendahuluan, pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang menjelaskan alasan peneliti dalam memilih judul dan menggambarkan dari permasalahan yang terjadi di lapangan pada penelitian ini. Berdasarkan permasalahan di atas maka akan disusun rumusan masalah, setelah itu menentukan tujuan penelitian yang merupakan hasil yang ingin di gapai pada penelitian ini, lalu manfaat penelitian yang menguraikan manfaat dari penelitian ini. Sistematika penulisan merupakan susunan proposal skripsi secara keseluruhan.

Bab II (dua) merupakan landasan teori, merupakan penyajian informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian, yakni berisikan tentang teori Pengetahuan, kualitas layanan, serta kepuasan nasabah.

Bab III (tiga) adalah metode penelitian. Pada bab ini disajikan informasi yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, variabel dan indikator, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan tahapan penelitian.

Bab IV (empat) merupakan analisis data dan laporan penelitian, yang menyajikan penyajian data, analisis data, dan hasil penelitian.

Bab V (lima) merupakan penutup, berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang menjawab rumusan masalah. Kesimpulan dibuat singkat, padat, dan sesuai dengan hasil analisis. Selanjutnya disajikan saran-saran, baik untuk pihak Bank Syariah Indonesia agar dapat meningkatkan layanan, maupun untuk peneliti selanjutnya agar penelitian dapat dikembangkan lebih mendalam.