

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman yang didukung dengan perkembangan teknologi, menyebabkan kebutuhan manusia terhadap informasi semakin banyak, sehingga menuntut dunia untuk lebih mengoptimalkan fasilitas teknologi informasi. Tingginya tingkat persaingan antar usaha yang sejenis mau tidak mau menjadikan produsen semakin terus meningkatkan dan terus memperbaiki kualitas produk dan fitur layanan yang sesuai dengan nilai konsumen. Untuk itulah produsen harus dapat benar-benar memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada.

Bank syariah merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang mendasarkan kegiatannya dengan syariat Islam, yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas ekonomi dengan mengembangkan kemandirian melalui kegiatan penghimpunan seperti penyaluran dana. Namun demikian, fakta yang terjadi masih ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui secara jelas produk-produk bank syariah, sehingga di dalam masyarakat masih timbul keraguan mengenai prinsip-prinsip syariah.

Pada masa sekarang masyarakat semakin kritis dalam menilai dan memilih bank, yaitu bank yang dapat memberikan pelayanan keuangan yang berkualitas bagi pribadi maupun bisnisnya. Pasti harapan nasabah kepada pihak bank dalam perihal pelayanan semakin hari semakin meningkat. Misalnya dalam hal pelayanan dengan teller yang ramah dan pelayanan yang cepat.

Pada dasarnya, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah akan berdampak pada perilaku nasabah selanjutnya. Begitu juga dalam perbankan, kualitas pelayanan sangat dinilai oleh nasabah. Kemampuan bank menangani keluhan atau komplain dari nasabah juga di nilai, jika bank lamban dalam penanganan maka nasabah cenderung akan berpindah ke bank lain.

Pada layanan BSI Mobile tentu hal tersebut menjadi faktor utama bagi industri perbankan dalam memberikan kualitas layanan yang lebih baik. Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing. Hal ini terjadi karena bank sebagai suatu perusahaan jasa. Mempunyai ciri berupa mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan. Oleh karena itu lembaga perbankan sudah sewajarnya dapat memberikan kualitas layanan prima sehingga mampu mendapatkan keunggulan kompetitif dari bank lain. Pendirian bank-bank syariah yang semakin menjamur menyebabkan persaingan antar bank syariah menjadi sangat ketat. (Cahyani, 2016, hlm:152-153).

Sebagai lembaga intermediasi, perbankan sudah seharusnya memberikan kualitas layanan yang lebih baik lagi kepada nasabahnya, seperti pada jasa layanan BSI Mobile, sehingga perhatian bank tidak hanya dari pelayanan tatap muka pada nasabah, tetapi juga pada aspek pelayanan jarak jauh seperti pada layanan BSI Mobile. Yang memberikan kemudahan bagi nasabah, juga menghemat waktu bagi yang ingin melakukan transaksi melalui BSI Mobile. Oleh karena itu jika BSI Mobile lebih meningkatkan kualitas layanan pada masa pandemi covid-19 tentu akan menciptakan nasabah-nasabah yang setia pada bank BSI.

Sebelum pandemi covid-19 masuk ke Indonesia, kinerja PT Bank BSI Tbk di kuartal III-2018 cukup apik. PT. Bank BSI berhasil membukukan kinerja positif di tahun 2018, di tahun lalu perseroan mengantongi laba bersih sebesar Rp. 106,6 miliar, naik dari realisasi tahun sebelumnya yang sebesar Rp. 101 miliar. Di tahun lalu, BSI juga berhasil membukukan laba sebelum pencadangan sebesar Rp. 776,771 miliar, meningkat 30,35% dibanding tahun 2017. Sejalan dengan hal tersebut, asset BSI juga tumbuh sebesar 20,20% menjadi Rp. 37,91 triliun dari Rp. 31,54 triliun di tahun 2017. Indriati Tri Handayani sekretaris perusahaan BSI di tahun 2018, ditunjang oleh dana pihak ketiga khususnya pertumbuhan dana murah (CASA) melalui pemanfaatan akses jaringan layanan haji dan payroll karyawan dan secara tahunan, pertumbuhan dana murah BSI di tahun 2018 naik sebesar 24,02%.

Sementara di platform digital BSI berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah antara lain dengan pengembangan produk digital yang telah ada, melalui layanan integrasi dari internet banking dan mobile banking andalan BSI, yaitu BSI Mobile. Keduanya adalah pondasi bagi peningkatan dana murah dan pendapatan jasa BSI.

Sebagai langkah ekspansi kedepan, BSI juga terus mengembangkan teknologi informasi untuk penguatan layanan digital banking bagi nasabah. Hal itu dilakukan dengan peningkatan produk yang sudah ada melalui layanan integrasi dari internet banking BSI dan mobile banking andalan BSI yang diberi nama BSI Mobile. Aplikasi ini memudahkan nasabah BSI untuk memanfaatkan layanan perbankan BSI melalui perangkat mobile/gadget, tanpa perlu

mendatangi kantor. Selain itu BSI juga akan mengembangkan inovasi pembayaran menggunakan QR code untuk meraup pasar generasi milenial yang ingin serba cepat dan praktis. (BSI.co.id)

Perusahaan di tengah pandemi covid-19 sekarang ini terutama di bidang jasa dituntut meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan keadaan yang telah mendorong perusahaan untuk memaksimalkan fasilitas layanan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, karena itu kualitas layanan jasa yang baik akan membentuk sikap positif masyarakat terhadap perusahaan yang bersangkutan.

Pandemi covid-19 menimbulkan perubahan perilaku masyarakat, tidak terkecuali yang berhubungan dengan transaksi keuangan. Sebelum pandemi covid-19, masyarakat banyak melakukan kegiatan di luar rumah. Namun karena pandemi covid-19, banyak hal yang harus dilakukan dari rumah, termasuk transaksi keuangan. Kemampuan menyesuaikan diri dengan keadaan yang tidak menentu seperti ini menjadi strategi yang paling tepat untuk bertahan. Begitu juga dengan kondisi keuangan yang harus disesuaikan dengan penghasilan dan kemampuan kita saat ini. Mengelola keuangan saat pandemi memang jadi tantangan tersendiri karena membutuhkan strategi yang berbeda dari yang biasa dilakukan.

Bersiap memasuki fase '*new normal*' PT Bank BSI Tbk. Menyatakan telah menyiapkan teknologi untuk menunjang kerja dan pelayanan nasabah, melalui BSI Mobile. Perseroan mencatat, hingga akhir Mei 2020, total transaksi yang

dilakukan melalui aplikasi mobile BSI Mobile mencapai 78,6% dari total transaksi keseluruhan. Kemudian diikuti oleh transaksi melalui anjungan tunai mandiri (ATM) sebesar 15,81% dan sisanya melalui teller serta internet banking. Direktur Operasional BSI Fahmi Subandi mengatakan komposisi transaksi melalui BSI Mobile memang mengalami peningkatan selama 2020. Selama masa pandemi Covid-19 total frekuensi transaksi telah mencapai 11,5 juta transaksi, atau meningkat 36% dibanding sebelum adanya pandemi covid-19. Jenis transaksi yang paling banyak dilakukan di BSI Mobile adalah transfer dan isi uang elektronik. “Meski kita menghadapi tantangan pandemi Covid-19, BSI terus fokus meningkatkan kinerja untuk memaksimalkan potensi Perbankan Syariah Indonesia yang sangat besar, terutama melalui layanan digital. (Finansial.bisnis.com).

Berdasarkan uraian di atas, penulis terdorong untuk melakukan penelitian mengenai BSI Mobile yang dikeluarkan oleh Bank BSI karena itu peneliti mengambil judul **Analisis Kualitas Layanan BSI Mobile Pada Nasabah Sebelum Dan Selama Pandemi Covid-19 Di Bank BSI Cabang Banjarbaru.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis kualitas layanan BSI Mobile pada nasabah sebelum pandemi covid-19?
2. Bagaimana analisis kualitas layanan BSI Mobile pada nasabah selama pandemi covid-19?
3. Apakah terdapat perbedaaan antara kualitas layanan sebelum dan selama pandemi covid-19?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas layanan BSI Mobile pada nasabah sebelum pandemi covid-19.
2. Mengetahui kualitas layanan BSI Mobile pada nasabah selama pandemi covid-19.
3. Mengetahui perbedaan kualitas layanan sebelum dan selama pandemi covid-19.

D. Manfaat Penelitian

1. Sebagai catatan untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja bank BSI dan sebagai bahan koreksi untuk memperbaiki apabila terdapat kekurangan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan memperkaya ilmu pengetahuan juga diharapkan bisa menambah wawasan tentang pengaruh kualitas BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah.
3. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan sumber pengetahuan tambahan apabila ingin mencari referensi terkait penelitian ini dan menjadi rujukan dalam melakukan penelitian.

E. Definisi Operasional/Batasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam memahami maksud dari penelitian ini, maka peneliti memberikan definisi operasional sebagai berikut:

1. Analisis

Analisis adalah mengamati aktivitas objek yang akan diteliti dengan mempelajari objek atau masalah melalui pemikiran yang logis dan untuk di kaji dan dipelajari secara detail.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara *ekspektasi* (harapan) dengan kinerja (hasil) atau ukuran sejauh mana suatu layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.

3. BSI Mobile

BSI Mobile adalah fasilitas mobile banking yang disediakan Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya untuk memiliki akses rekening tabungan dan melakukan transaksi secara online.

4. Pandemi Covid-19

Pandemi covid-19 adalah peristiwa menyebarnya penyakit corona virus. Pandemi covid-19 mulai masuk ke Indonesia pada 2 Maret tahun 2020, jadi peneliti akan menganalisa dan membandingkan kualitas layanan pada aplikasi BSI Mobile kepada nasabah BSI yang aktif menggunakan layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 pada tahun 2019 dan 2020 dan selama pandemi covid-19 pada 2 Maret 2020 sampai akhir tahun 2021.

F. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang peneliti rasa sangat relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Nasihul Umam (2014). Judul: Analisis Perbandingan Kualitas Layanan BRI Mobile Banking dan BSM Mobile Banking (Studi pada Mahasiswa FEBI Dan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung). Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Hasil penelitian menyebutkan bahwa layanan BRI Mobile Banking dan BSM Mobile Banking secara keseluruhan berkualitas baik yang diukur berdasarkan indikator kecepatan, keamanan, keakuratan dan kepercayaan. Berdasarkan hasil analisis data dan statistik SPSS 24 for windows, melalui pengujian

independen simple t test, diperoleh nilai $t_{hitung} -1,726 > t_{tabel} -1,997$ dan nilai signifikansi (2-tailed) $0,089 > 0,05$ maka H_0 diterima atau tidak ada perbedaan antara kualitas layanan BRI Mobile Banking dan kualitas layanan BSM Mobile Banking.

2. Hikmatul Wasilah (2016). Institut Agama Islam Negeri Mataram 2016/1437H. Penelitian dengan judul: Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan koesioner pada 25 responden yang menggunakan layanan Mobile banking BRI Syariah cabang Mataram. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dan di olah dengan menggunakan SPSS (*statistical product and service solutions*) versi 15.0. Hasil penelitian dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh positif signifikansi dimana jika terjadi kenaikan pada layanan mobile banking, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat. Hasil tersebut di tunjukkan dengan persamaan analisis regresi berganda sebagai berikut: $Y = -0,051 + 0,194X_1 + 0,330X_2 + 0,273X_3 + 0,215X_4$.
3. Syarifah Fatimah (2016). Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin 2016M/1437H. Penelitian dengan judul: Perbandingan Penggunaan Mobile Banking dengan Net Banking PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) yang bersifat studi komparatif. Dalam hal usaha mengumpulkan data. Penelitian menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi kepada costomer service dan nasabah PT. Bank Syariah

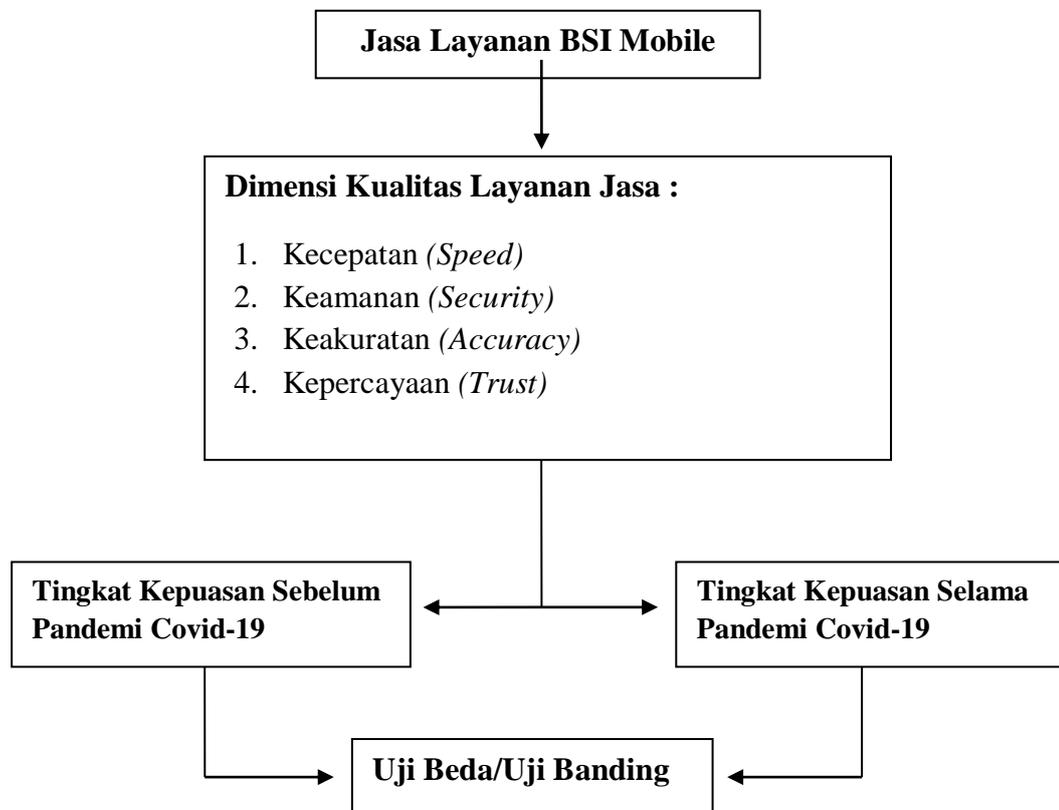
Mandiri Cabang Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbandingan penggunaan BSM Mobile Banking GPRS dengan BSM Net Banking bagi nasabah kedua layanan fitur ini yang mudah digunakan adalah BSM Mobile Banking GPRS karena disini nasabah hanya tinggal download aplikasi tersebut dan bisa langsung digunakan sedangkan BSM Net Banking cukup rumit nasabah harus masuk menggunakan alamat website yang telah ditentukan, nasabah berpendapat bahwa kedua fitur layanan ini mudah digunakan dan menguntungkan nasabah dari segi biaya dan menghemat waktu.

4. Mohammad Rendy Nugroho (2014). Universitas Islam Negeri syarif Hidayatullah. Penelitian yang berjudul: Pengaruh Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati. Pada penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari penelitian lapangan dengan objek nasabah BNI Syariah Cabang Fatmawati. Untuk analisis dan uji hipotesis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan *Software SPSS 21.0 for windows*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan yang berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah adalah variabel berwujud, keandalan, koresponsifan, jaminan dan empati. Hal ini menunjukkan bahwa antara variabel kualitas layanan (berwujud, keandalan, Keresponsifan,, jaminan dan empati) sesuai dengan harapan nasabah. pada hasil uji T-test (parsial) yang terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah adalah variabel berwujud, keandalan

dan koresponsifan. Sedangkan variabel jaminan dan empati tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati yaitu sebesar 0.573 (57,3%) dan sisanya 42,7% (100% - 57,3%). Dan berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah secara umum sebesar 0,776 menunjukkan bahwa variabel X berhubungan tinggi dengan kategori tinggi.

G. Kerangka Konseptual

Tabel 1.1 Kerangka Konseptual



Berdasarkan gambar diatas dijelaskan bahwa tingkat kualitas yang sering digunakan, apakah berpengaruh selama adanya pandemi covid-19. Salah satu strategi bank untuk mempertahankan nasabah pada masa pandemi saat ini yaitu selalu berusaha meningkatkan kualitas produk maupun layanan jasa secara digital. Seperti meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik pada BSI Mobile, karena layanan yang baik akan membentuk sikap positif nasabah dan setia untuk tetap menggunakan layanan jasa perbankan yang bersangkutan. Dalam hal ini terdapat 4 layanan dalam BSI Mobile, seperti, kecepatan (*speed*) atau kecepatan akses layanan pada sebelum pandemi covid-19 maupun selama pandemic covid-19. Keamanan (*Security*) dalam menggunakan layanan BSI Mobile, seperti adanya jaminan kerahasiaan informasi nasabah agar tidak mudah untuk diretas orang lain. Keakuratan (*Accuracy*) keakuratan dalam kesesuaian informasi yang di inginkan nasabah dengan yang didapat dibank itu sama. Kepercayaan (*Trust*) merupakan kepercayaan nasabah terhadap teknologi yang digunakan dalam layanan BSI Mobile. Dari ke empat layanan diatas tidak menutup kemungkinan bahwa pandemi covid-19 mengubah tingkat kualitas layanan BSI Mobile pada nasabah BSI.

H. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dibuat dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta

empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban empiris dengan data. (Sugiyono, 2012, hlm:96)

Berdasarkan kerangka teoritis yang telah dijelaskan di atas hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. H_0 : Tidak ada perbedaan antara kualitas layanan BSI Mobile sebelum dan selama pandemi covid-19.
2. H_1 : Ada perbedaan antara kualitas layanan BSI Mobile sebelum dan selama pandemi covid-19.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan berisi uraian singkat tentang isi bab demi bab yang akan ditulis dalam penelitian ini.

BAB I PENDAHULUAN, Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, hipotesis dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI. Pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian, yakni Pengertian Bank Syariah, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, BSI Mobile dan Pengaruh Covid-19 pada Kualitas Layanan BSI Mobile.

BAB III ADALAH METODE PENELITIAN, Pada bab ini disajikan informasi berisikan penyajian dan analisis data yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, populasi dan sampel, teknik analisis data,

operasional variabel penelitian, pengukuran instrumen penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN, Bab ini berisi tentang hasil penelitian di bank BSI Cabang Banjarbaru yang membahas mengenai analisis data serta pembahasannya yang disesuaikan dengan metode penelitian dengan criteria yang ada dan pembuktian dari hipotesis serta jawaban-jawaban dari pertanyaan yang telah disebutkan dalam perumusan masalah.

BAB V PENUTUP, Bab ini merupakan suatu kesimpulan dimana penulis memberikan simpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas dalam uraian sebelumnya. Adapun saran merupakan gagasan penulis dan kontribusi pemikir yang diberikan agar hasil penelitian ini berdampak positif bagi semua pihak.