

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi informasi sepenuhnya telah membawa perubahan kehidupan tiap orang dan organisasi. Bidang perbankan menjadi salah satu bidang yang menggunakan teknologi untuk pembayaran digital. Kegiatan *cashless* semakin naik sejalan dengan pesatnya perkembangan teknologi, maka transaksi keuangan ikut juga mengalami perubahan pada sistem pembayaran. Peranan uang tunai digeser oleh kemajuan teknologi pada sistem pembayaran dalam bentuk pembayaran digital yang lebih praktis dan mudah apalagi pada masa covid-19 tahun 2020 (Zulkifly, 2022, hlm. 1).

Dalam memudahkan bertransaksi perbankan menyediakan salah satu layanan yaitu *Mobile Banking* (Apriyanti, 2021, hlm. 7). *Mobile Banking* atau yang sering kita sebut *m-banking* menjadi salah satu jalan keluar alternatif untuk masyarakat pada masa sekarang. *Mobile Banking* yaitu suatu fasilitas perbankan yang disediakan dengan menggunakan alat komunikasi seperti *handphone* memudahkan masyarakat melakukan transaksi perbankan yang biasanya datang ke bank sekarang bisa dilakukan melalui *handphone* saat dirumah atau dimana saja (Ahmad, 2022, hlm. 15).

Pada masa sekarang *Mobile Banking* menjadi banyak digunakan dalam bertransaksi sehingga bank syariah maupun konvensional meningkatkan produk untuk menghadirkan pelayanan yang baik guna memenuhi apa yang nasabah perlukan pada masa sekarang. Seperti dilansir dari kontan.co.id

(2022) Direktur Utama BSI Hery Gunardi menyebutkan, pengguna aktif *BSI Mobile* hingga Maret 2022 mencapai 3,77 juta atau tumbuh 124% secara tahunan (Mediatama, 2022).

Semua orang dapat bertransaksi perbankan lewat layanan *Mobile Banking* dimana atau kapan pun dengan mudah melalui *handphone* atau *smartphone*. Untuk lebih mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah bank, *Mobile Banking* telah diterapkan oleh semua bank (Zulkifly, 2022, hlm. 3). Kemajuan pengguna *Mobile Banking* menjadi bukti bahwa *Mobile Banking* bisa memberikan kepuasan pelayanan terbaik kepada nasabah apalagi pada saat pandemi tanpa batas waktu dan tempat.

Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan nasabah yaitu adanya rasa kecewa seseorang dikarenakan hasil kerja maupun hasil dari produk yang dirasakan berbanding oleh harapannya. Sedangkan menurut Day dalam Tse dan Wilson (Tjiptono 2004) mengemukakan reaksi nasabah pada hasil yang tidak sesuai yang nasabah rasakan terhadap harapannya setelah pemakaian adalah pengertian dari kepuasan atau ketidakpuasan (Efendi & Gunaningrat, 2022, hlm. 439).

Di industri perbankan, kualitas layanan mobile banking yang disediakan oleh bank sudah pelanggan tempatkan kriteria kepuasan pelanggan. Kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh faktor kunci, misalnya transaksi yang cepat dan efisien, kerahasiaan bank, penagihan yang akurat dan tepat waktu,

penagihan yang jelas, persaingan harga, dan pelayanan yang berkualitas (Setiawan, 2016, hlm. 519).

Kepuasan menjadi faktor berpengaruh untuk keberlangsungan dari sebuah institusi. Nasabah tidak akan meninggalkan perbankan jika merasa puas dan secara terus-menerus tetap memakai produk yang diberikan perbankan. Apabila nasabah merasa puas dengan segala layanan yang diberikan perbankan, maka banyak manfaat timbal balik yang didapatkan. Adapun persyaratan penting bagi memberikan nasabah kepuasan yaitu produk dan kualitas layanan (Sukmawati dkk., 2021, hlm. 55).

Kualitas layanan (*service quality*) mengarah ke ekspektasi pelanggan berdasarkan pengalaman dan reputasi perusahaan. Kualitas layanan (*service quality*) berfungsi sebagai tolak ukur untuk interpretasi kualitas layanan yang menggambarkan apakah kemampuan layanan benar-benar tepat atau gagal memenuhi ekspektasi konsumen (Setiawan dkk., 2016, hlm. 4).

Perusahaan yang ingin berkembang sambil mempertahankan keunggulan kompetitifnya perlu memahami pentingnya kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Di zaman modern dimana berada di lingkungan kompetitif memberikan hasil kualitas layanan yang baik menjadi kunci untuk keberlangsungan keunggulan bersaing. Kepuasan pelanggan memiliki dampak yang positif pada suatu perusahaan. Pelanggan yang puas akan melakukan pembelian kembali, menunjukkan loyalitas merek serta dari mulut ke mulut perkataan positif disebarkan (Amiri Aghdaie & Faghani, 2012, hlm. 352–353).

Selain itu, kepuasan pelanggan bisa berpengaruh pada kemampuan perusahaan maupun bank untuk menghasilkan kinerja keuangan (Dahlia, 2021, hlm. 5).

Dalam Akbar (2016) Dimensi *E-Servqual* yang dikemukakan Zeithaml, et al. yaitu model kualitas jasa online yang paling komprehensif dan integratif karena relevan dan sesuai kebutuhan untuk menilai kualitas jasa elektronik. Membandingkan persepsi dengan ekspektasi nasabah adalah bagian dari model analisis kesenjangan, yang merupakan strategi untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah layanan dan memikirkan cara meningkatkan kualitas layanan. Zeithaml et. Al (2002) mengemukakan tujuh Dimensi *E-Servqual* yaitu *efficiency* (efisiensi), *reability* (kehandalan), *fulfillment* (pemuahan), *privacy* (privasi), *responsiveness* (daya tanggap), *compensation* (kompensasi), dan *contact* (kontak). Dimana peneliti menggunakan tujuh Dimensi *E-Servqual* tersebut yang menjadi indikator pengukuran tingkat keberhasilan kualitas layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka (Putra, 2016, hlm. 181).

Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka berusaha memberikan layanan yang diharapkan nasabah melalui fasilitas yang baik guna memperoleh kepuasan dari nasabahnya. Fasilitas tersebut adalah BSI Mobile yang merupakan fasilitas berupa aplikasi Mobile Banking yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia untuk nasabahnya. Ada sekitar 6.500 pengguna *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka (BOSM Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka, Wawancara, 3 Juli 2023).

Menurut wawancara yang dilakukan peneliti dengan BOSM Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka bahwa layanan BSI *Mobile* memberikan tampilan yang menarik dan berbagai fitur yang disediakan untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi. Dimana peningkatan fitur layanan pada BSI *Mobile* cukup lengkap dan canggih. Fitur layanan tersebut seperti informasi saldo, transfer saldo, pembayaran, pembelian, layanan islami, berbagi-Ziswaf, E-mas, favorit, tarik tunai, buka rekening BSI *online*, Top Up eWallet, *e-Commerce*, ATM cabang, informasi atau menu bantuan, jadwal sholat dan BSI *Mobile keyboard*.

Dari observasi awal yang telah dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka, masih ada terdapat kadang terjadi kendala jaringan dan nasabah yang kurang paham terkait fitur dan layanan BSI *Mobile*.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi *E-Servqual* Di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka”.

B. Rumusan Masalah

Untuk lebih terarahnya penelitian ini, sehingga peneliti memberikan batasan permasalahan dengan memfokuskan pada “Bagaimana analisis kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah berdasarkan Dimensi *E-Servqual* di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisis kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah berdasarkan Dimensi *E-Servqual* di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan beberapa manfaat yaitu:

1. Bagi pihak bank

Harapan peneliti khususnya pada Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka yaitu dapat dijadikan bahan masukan supaya layanan *Mobile Banking* mampu meningkatkan kepuasan nasabah sebagai pengguna.

2. Bagi pihak perguruan tinggi

Peneliti berharap bisa memberikan kontribusi yang positif untuk akademisi dari hasil penelitian ini, bisa sebagai referensi serta pedoman bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian.

3. Bagi peneliti

Peneliti mengharapkan hasil penelitian ini mampu menjadi sumber referensi dan bahan perbandingan pada penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

E. Definisi Operasional

Peneliti memberikan penjelasan untuk memahami maksud dari penelitian ini untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman yaitu:

1. Kualitas layanan diartikan suatu yang titik fokusnya pada usaha guna memenuhi apa yang diperlukan nasabah dan yang diinginkan nasabah bersamaan dengan ketepatan dalam penyampaiannya, maka terjadi kesesuaian yang sama dengan harapan nasabah (Diana, 2015, hlm. 43).
2. *Mobile Banking* menurut pakar ekonomi Ujang Sumarwan adalah layanan perbankan yang diberikan dari bank melalui smartphone atau handphone (Ahmad, 2022, hlm. 14).
3. Kepuasan nasabah berdasarkan Gerson (2010:24) pada Novianti dkk (2018) mengungkapkan kepuasan nasabah merupakan tanggapan nasabah bahwa keinginannya sudah terpenuhi atau terwujud. Pelanggan yang setia dikarenakan pelanggan tersebut merasa puas (Novianti dkk., 2018, hlm. 56).
4. Dimensi *E-Servqual* yang dikemukakan Zeithaml, et al. yaitu model kualitas jasa online yang paling komprehensif dan integratif karena relevan dan sesuai kebutuhan untuk menilai kualitas jasa elektronik (Putri & Tricahyono, 2014, hlm. 4).
5. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang melakukan aktivitas usaha berlandaskan prinsip syariah. Prinsip syariah merupakan aturan perjanjian berlandaskan pada hukum Islam antara bank dan nasabah untuk simpanan atau pembiayaan aktivitas usaha serta aktivitas lainnya yang tidak bertentangan dengan syariah (Ascarya, 2005, hlm. 1).

F. Penelitian Terdahulu

1. Zulkifly, Zulfina Arizky (2022). Judul: *Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar*. Melakukan analisis upaya peningkatan kualitas layanan *Mobile Banking* dengan pendekatan metode *E-Servqual* yang terdiri dari kualitas *information quality, security, customer relationship* beserta *responsiveness and fulfillment* sebagai indikator pengukuran tingkat keberhasilan kualitas pelayanan *Mobile Banking* PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar merupakan tujuan dalam penelitian ini. Pendekatan *applied research* digunakan dalam metode penelitian ini. Observasi dan wawancara langsung kepada pihak bank dan nasabah *Mobile Banking* merupakan data penelitian ini didapatkan. Bisa dikatakan berjalan dengan baik pada kualitas pelayanan *Mobile Banking* PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar dari hasil penelitian tersebut. Secara umum layanan *Mobile Banking* sudah cukup baik bisa diaplikasikan pada seluruh indikator Dimensi *E-Servqual*. Peningkatan kualitas layanan *Mobile Banking* dipengaruhi oleh faktor determinan yang dominan yaitu kapasitas sumber daya manusia dan kepercayaan nasabah (trust). Nasabah memperoleh ekspektasi yang lebih dan tanggapan yang baik dari pelayanan *Mobile Banking*, artinya pihak bank memberikan layanan *Mobile Banking* cukup memenuhi harapan nasabah secara umum.

2. Putri, May Fanny Eka dan Dodie Tricahyono, Ph.D (2014). Judul: *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bri Unit Jatiwaringin Cabang Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2014)*. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan elektronik pada kepuasan pengguna layanan *Mobile Banking* pada BRI Jatiwaringin Kramat Jati Jakarta Timur pada tahun 2014 merupakan tujuan dalam penelitian. Metode penelitian deskriptif dan verifikatif merupakan metode atau jenis penelitian dalam penelitian. Analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda merupakan teknik analisis data dalam penelitian ini. Analisis deskriptif menunjukkan semua variabel berada di kategori baik pada kualitas layanan elektronik (*E-Servqual*) mobile BRI tahun 2014, rata-rata keseluruhan persentase 74,1% pada variabel-variabel dalam penelitian ini yaitu *efisiensi, reliabilitas, fulfillment, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak*. Dengan persentase 85,9% pada tingkat yang sangat baik yaitu variabel *privasi*. Kualitas layanan elektronik (*E-Servqual*) mobile BRI secara menyeluruh sudah tergolong baik menurut responden yang dilihat dalam penelitian ini. Pada persentase 76,6% menunjukkan kepuasan nasabah artinya tergolong baik pada layanan mobile BRI tahun 2014. Layanan mobile BRI 2014 dinilai baik oleh nasabah pengguna *Mobile Banking* yang mengacu pada variabel kepuasan nasabah. Pada penggunaan *Mobile Banking* BRI tahun 2014, kualitas

layanan elektronik (*E-Servqual*) secara simultan memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap tingkat kepuasan nasabah, dengan kontribusi sebesar 97,4% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti sebesar 2,6%. Hal ini menunjukkan bahwa ketujuh variable tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan jika menyangkut kualitas layanan elektronik. Sebagai nasabah *Mobile Banking* BRI tahun 2014, secara parsial seluruh variabel kualitas layanan elektronik berdampak besar terhadap kepuasan nasabah.

3. Trisnawati, Olivia Mimin dan Syaifuddin Fahmi (2017). Judul: *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang)*. Penelitian ini bertujuan adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan mobile banking yang terdiri dari dimensi skala inti e-SERVQUAL (reability, efficiency, privacy, dan fulfillment) terhadap kepuasan nasabah. Deskriptif dan verifikatif merupakan metode dalam penelitian ini. Semua nasabah Bank Sinarmas Cabang Malang yang aktif menggunakan layanan SimobiPlus menjadi populasi dan 100 responden menjadi jumlah sampel dalam penelitian ini. Analisis regresi berganda merupakan teknik analisis data dalam penelitian ini. Dilihat dari hasil penelitian keempat variabel e-SERVQUAL sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah. Reability, efficiency, privacy,

dan fulfillment adalah faktor-faktor yang menjelaskan kualitas layanan elektronik yang terbaik. Faktor variabel reability yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan nasabah karena Sinarmas *Mobile Banking* atau SimobiPlus dapat memberikan layanan yang akurat dan bisa diandalkan. Kualitas layanan elektronik (e-SERVQUAL) terhadap kepuasan nasabah pengguna Sinarmas mobile banking menunjukkan pengaruh yang positif dalam penelitian ini. Ini ditunjukkan pada hasil penelitian bahwa 44,3% variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh faktor-faktor selain variabel layanan inti dari dimensi e-SERVQUAL dan 55.7% diantaranya terkait dengan empat variabel e-SERVQUAL.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian ini dilakukan terdiri dari lima bab, yaitu sebagai berikut:

Pada bab I berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika penulisan.

Pada bab II berisi landasan teori yang berhubungan dengan penggambaran judul melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku dan literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga sumber informasi dari referensi lain.

Pada bab III berisi metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Pada bab IV berisi laporan hasil penelitian yang berisi tentang penyajian data dan analisis data serta jawaban atas rumusan masalah.

Pada bab V berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran yang disampaikan atas hasil penelitian.