

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan Syariah di Indonesia diatur oleh Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, yang menekankan bahwa operasional perbankan syariah harus sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, termasuk larangan terhadap bunga (riba) dan investasi di sektor-sektor yang bertentangan dengan ajaran Islam, serta penerapan sistem bagi hasil. Prinsip dasar ini mengacu pada Al-Qur'an dan hadis, khususnya dalam Surah Al-Baqarah (2:275) yang melarang riba dan menyarankan perdagangan yang adil. Dengan demikian, bank syariah menjalankan operasionalnya sesuai dengan nilai-nilai Islam untuk memastikan transparansi dan keadilan dalam transaksi (Widiyanto, 2019).

Dalam era digital saat ini, perkembangan teknologi telah membawa perubahan besar dalam industri perbankan, termasuk perbankan syariah. Secara umum, *electronic service quality (E-SQ)* sering digunakan. Salah satu inovasi terbesar adalah layanan *E-SQ*, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara digital tanpa harus ke kantor cabang. Layanan ini mencakup transfer dana, pembayaran tagihan, dan akses informasi rekening melalui internet atau perangkat mobile. Di Indonesia, penggunaan *E-SQ* diperkirakan mengalami peningkatan signifikan dari Rp40 ribu triliun pada tahun 2021 menjadi Rp48,6 ribu triliun pada tahun 2022 (Nugraha, 2021).

Salah satu aspek penting dalam layanan perbankan adalah kualitas layanan *E-SQ*, yang berdampak signifikan pada kepuasan dan loyalitas nasabah. Faktor-faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan ini meliputi kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, dan responsivitas bank dalam menangani keluhan nasabah. Bank harus terus berinovasi dan meningkatkan layanan digital untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah yang semakin tinggi (Parasuraman et al., 2019).

Bank BJB Syariah sebagai salah satu bank syariah di Indonesia telah mengadopsi layanan *mobile banking* yang disebut *Mobile Maslahah*, yang dirancang untuk memberikan akses transaksi perbankan yang cepat dan aman. Layanan ini memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan kapan saja dan di mana saja, tanpa terikat oleh jam operasional. Selain itu, layanan ini juga mendukung efisiensi operasional Bank dan nasabah, di mana proses transaksi menjadi lebih cepat dan hemat waktu. Penggunaan teknologi dalam layanan ini juga sesuai dengan prinsip syariah, sehingga nasabah dapat merasa nyaman dan yakin bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan hukum Islam.

Kepuasan nasabah menjadi salah satu indikator utama keberhasilan layanan dalam berbagai sektor, termasuk perbankan. Dalam konteks perbankan, kepuasan nasabah mengacu pada seberapa baik layanan dan produk bank sesuai dengan harapan nasabah. Kotler & Keller (2016) mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai hasil evaluasi emosional yang terjadi setelah nasabah membandingkan kinerja produk atau layanan dengan ekspektasi nasabah.

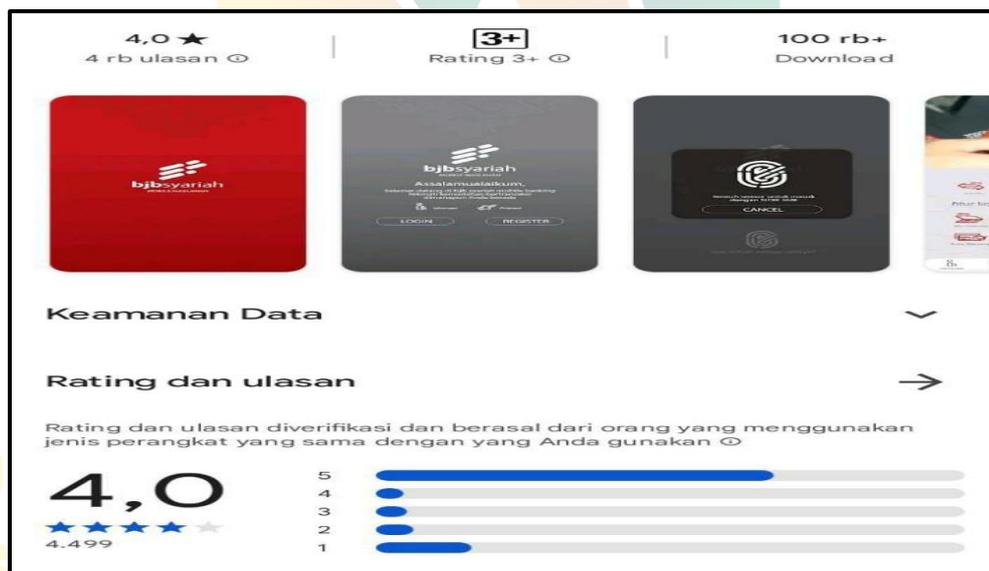
Dengan semakin meningkatnya penggunaan layanan digital, pola perilaku nasabah juga berubah. Layanan *mobile banking* dan *internet banking* menjadi alat yang vital dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Akses yang lebih mudah, kecepatan transaksi, serta fleksibilitas yang ditawarkan oleh layanan digital sangat berpengaruh terhadap pengalaman nasabah. Zeithaml et al. (2020) menyatakan bahwa faktor-faktor seperti kemudahan akses, responsivitas, keamanan, dan kenyamanan menjadi penentu utama dalam tingkat kepuasan nasabah di era digital.

Kepuasan nasabah juga memiliki implikasi yang luas terhadap loyalitas nasabah. Nasabah yang merasa puas cenderung lebih setia dan lebih sering menggunakan layanan bank. Oliver (2015) menegaskan bahwa kepuasan yang konsisten dapat memperkuat loyalitas nasabah, yang pada gilirannya mendukung pertumbuhan finansial bank. Lebih jauh, nasabah yang puas juga cenderung merekomendasikan layanan bank kepada orang lain, yang berpotensi memperluas pangsa pasar bank tersebut.

Berbagai faktor mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk kualitas layanan, harga, kemudahan akses, interaksi dengan staf, dan kecepatan bank dalam merespons keluhan nasabah. Dalam konteks layanan perbankan digital, aspek teknis seperti keandalan sistem, keamanan transaksi, dan kemudahan penggunaan aplikasi menjadi elemen kunci yang berpengaruh pada tingkat kepuasan nasabah (Parasuraman et al., 2019).

Secara keseluruhan, bank yang berhasil menjaga tingkat kepuasan nasabah yang tinggi akan lebih siap menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri perbankan. Purnomo dan Sutanto (2019) menekankan bahwa untuk meningkatkan kepuasan nasabah, bank harus responsif terhadap perkembangan teknologi serta terus berinovasi dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah yang dinamis.

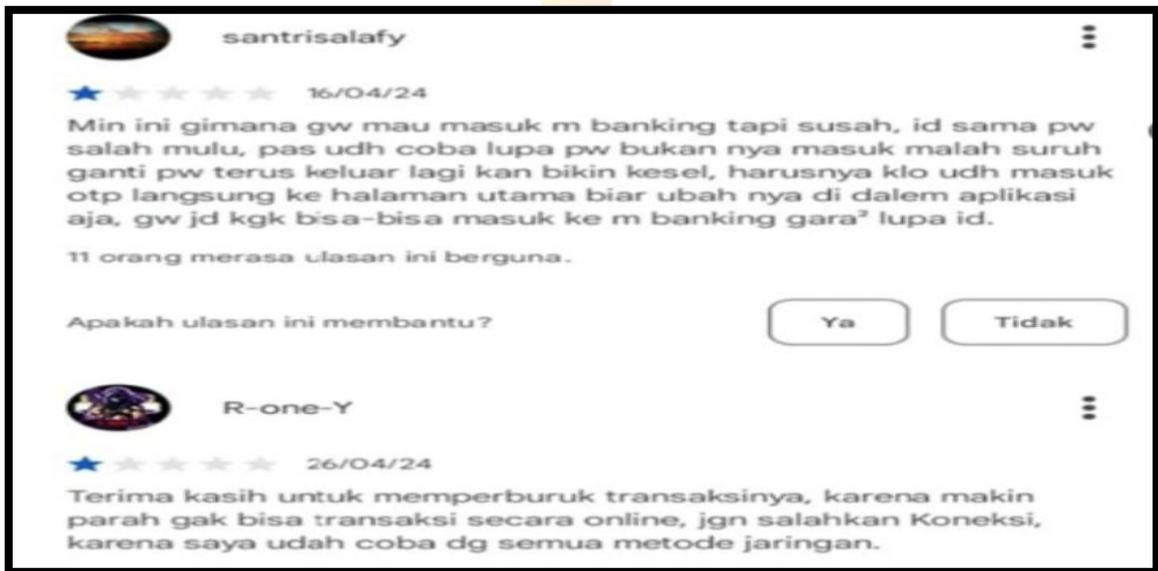
Namun, Observasi awal menunjukkan adanya beberapa permasalahan pada fitur *Mobile Masalah* yang sering dikeluhkan oleh nasabah. Keluhan ini mencakup berbagai aspek teknis dan fungsional, yang perlu diperbaiki agar layanan dapat berjalan optimal dan sesuai dengan harapan nasabah.



(Sumber : <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mobilemasalah>)

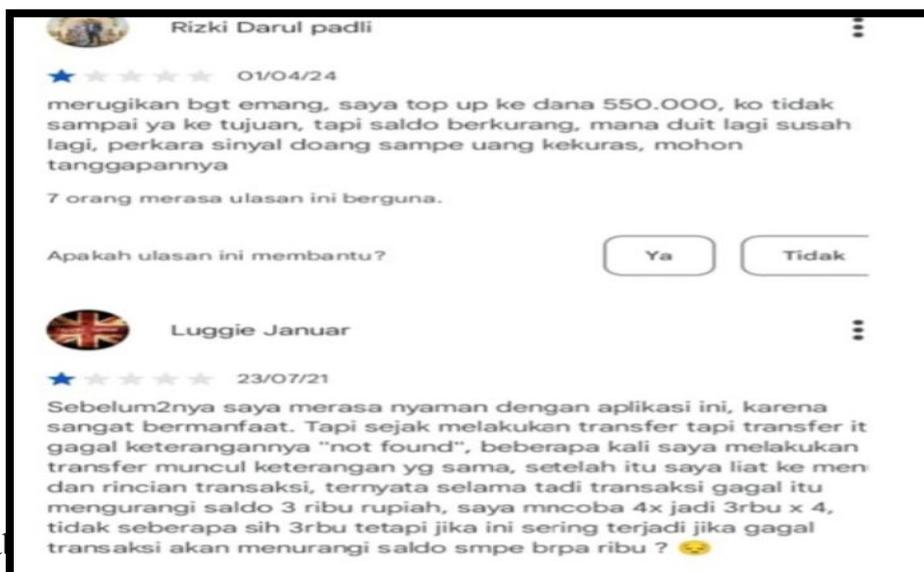
Gambar 1.1
Ulasan Pada *Play Store* Pada *Mobile Masalah*

Berdasarkan gambar 1.1 di atas terdapat Hasil dari observasi awal menunjukkan bahwa rating aplikasi *Mobile Maslahah* di *Play Store* berada pada angka bintang empat (4). Namun, jika dilihat dari ulasan-ulasan yang ada, terdapat beberapa masalah yang mengindikasikan kekecewaan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Beberapa keluhan yang muncul dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



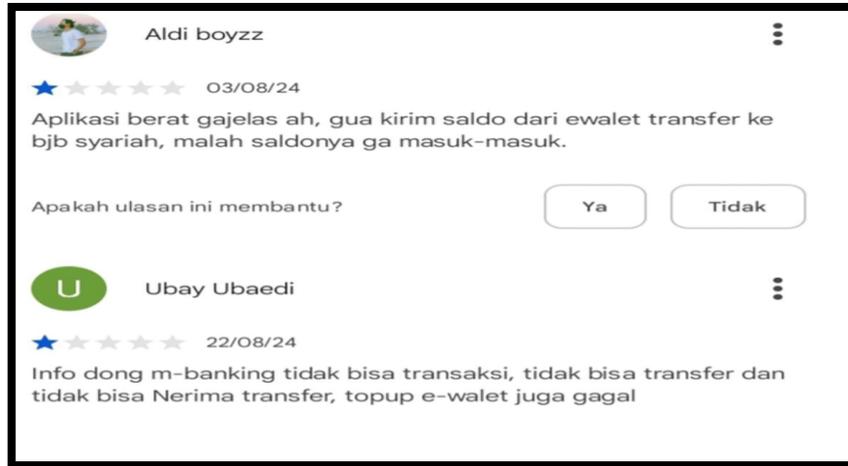
Gambar 1.2
Rating dan Ulasan tentang *ESQ*

Berdasarkan gambar 1.2 di atas, terlihat bahwa beberapa ulasan yang menunjukkan kekecewaan nasabah terhadap layanan *E-SQ*. Masalah utama yang diidentifikasi adalah kesulitan dalam mengakses *mobile banking* dan ketidakmampuan melakukan transaksi *online*.



nasabah, dana tersebut tidak masuk ke *e-wallet* yang dituju. Risiko Operasional ini

mencakup pengurangan dana tanpa keberhasilan transaksi, yang menimbulkan ketidakpercayaan dan ketidakpuasan nasabah.



Gambar 1.4
Kepuasan Nasabah

Berdasarkan Gambar 1.4 di atas, terlihat bahwa beberapa ulasan menunjukkan kekecewaan nasabah terhadap layanan *E-SQ*. Masalah utama yang diidentifikasi adalah kesulitan dalam mengakses *mobile banking* dan ketidakmampuan melakukan transaksi *online*. Selain itu, terdapat masalah serius terkait risiko Operasional transaksi, di mana nasabah mengalami kegagalan *top-up* pada *saldo e-wallet*. Meskipun saldo telah terpotong dari rekening nasabah, dana tersebut tidak masuk ke *e-wallet* yang dituju. Risiko Operasional ini mencakup pengurangan dana tanpa keberhasilan transaksi, yang menimbulkan ketidakpercayaan dan ketidakpuasan nasabah.

Transaksi *online* cenderung memiliki Risiko Operasional lebih tinggi karena nasabah tidak dapat melakukan transaksi secara tatap muka dan tidak dapat memastikan apakah transaksi yang telah dilakukan telah diproses secara tepat waktu atau tidak. Sebelum menggunakan layanan *mobile banking*, nasabah biasanya mempertimbangkan berbagai Risiko Operasional, seperti risiko bocornya PIN dan data pribadi, risiko operasional salah kirim, atau bahkan risiko kesalahan dalam pengetikan. Oleh karena itu, penting bagi Bank untuk mengelola risiko-risiko operasional tersebut dengan baik guna memastikan keamanan dan keandalan layanan yang ditawarkan kepada nasabah. Jika risiko-risiko ini tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat menurunkan kepercayaan nasabah terhadap Bank (Saputra, 2019).

Kepuasan nasabah terhadap layanan Bank berdampak langsung pada loyalitas nasabah. Kepuasan terjadi ketika nasabah membandingkan layanan yang diterima dengan harapan Nasabah, dan hal ini menjadi indikator penting dalam menilai kinerja bank. Di Perbankan Syariah, menjaga kepuasan nasabah menjadi tantangan di tengah persaingan yang ketat. Bank

yang mampu memberikan layanan sesuai harapan Nasabah memiliki peluang lebih besar untuk menjaga loyalitas dan citra positif. Jika layanan memenuhi atau melampaui ekspektasi, nasabah akan merasa puas. Namun, jika tidak, Nasabah bisa merasa kecewa dan berpindah ke Bank lain (Kartika, 2018).

Dengan semakin meningkatnya harapan nasabah terhadap layanan perbankan, terutama layanan berbasis *electronic* seperti *mobile banking* dan *E-SQ*, bank harus terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang dinamis.

Internet banking, Bank perlu memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya cepat dan aman, Tetapi juga mudah digunakan dan dapat diandalkan setiap saat. Gambar diatas menunjukkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan terhadap layanan *electronic* yang nasabah gunakan. Ulasan tersebut juga berisi mengenai kekecewaan dan harapan nasabah kepada Bank pemilik aplikasi *mobile banking* masalah didalam ulasan *play store* (Suryani, 2019).

Hasil dari penelitian terdahulu mengenai kepuasan Nasabah yang didapatkan oleh peneliti menunjukkan bahwa kepuasan yang diterima Nasabah Bank BJB Syariah KCP Indramayu cenderung lemah. Hal ini ditunjukkan dengan Bank BJB Syariah belum dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah, dan Bank BJB syariah KCP Indramayu belum memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah. Hal ini dapat mengidentifikasi bahwa nasabah Bank BJB Syariah KCP Indramayu merasa sangat kurang puas dengan pelayanan yang ada atau diberikan dari BJB Syariah KCP Indramayu.

Pada penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Yusran A. Kau et al. (2023), Singgih Purnomo (2022), Anjar Safitri et al. (2020), Amatun Nur Makmuriyah et al. (2020), serta Sri Nawangasari dan Nadea Dwirahma Putri (2020), menunjukkan bahwa *E-SQ* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di berbagai sektor, termasuk *e-commerce* seperti *Lazada* dan *Shopee* serta layanan *digital* lainnya, seperti *mobile banking* dan aplikasi PLN *Mobile*. Penelitian ini memiliki beberapa perbedaan dibandingkan penelitian sebelumnya. Perbedaan penelitian terdahulu lebih berfokus pada *e-commerce* dan layanan *digital* umum, penelitian ini mengarah pada industri Perbankan Syariah, khususnya di Bank BJB Syariah KCP Indramayu. Selain itu, penelitian ini menggunakan variabel bebas *E-SQ* dan risiko Operasional, sedangkan studi sebelumnya sering menambahkan variabel lain seperti citra bank dan *e-trust* sebagai variabel *intervening*. Objek penelitian ini berbeda. Penelitian ini berfokus pada nasabah Bank BJB Syariah KCP Indramayu, sementara penelitian sebelumnya cenderung meneliti pengguna

layanan *e-commerce* pada *platform* umum. Dengan demikian Perusahaan yang mempunyai kepuasan layanan yang baik akan terjamin oleh nasabah karena nasabah sudah percaya jika menggunakan pelayanan tersebut.

Berdasarkan fenomena dan beberapa permasalahan yang ada, maka penelitian ini dilakukan untuk mengkaji lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Indramayu, khususnya dalam konteks kepuasan layanan *electronic* dan risiko Operasional yang dihadapi oleh nasabah. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini Bertujuan untuk mengetahui mengenai “**Pengaruh *Electronic Service Quality* Dan Risiko Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah (Studi kasus Bank BJB Syariah KCP Indramayu)**”.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas dapat di identifikasikan masalah yang ada di dalam aplikasi *mobile* Masalah. Beberapa permasalahan yang sering dialami oleh nasabah adalah sebagai berikut:

1. Banyak nasabah mengalami berbagai masalah teknis dalam menggunakan aplikasi.
2. Nasabah pengguna *mobile banking* masalah melaporkan bahwa nasabah telah meng-*update* aplikasi ke versi terbaru, nasabah tetap tidak dapat melakukan transaksi. Hal ini menunjukkan adanya masalah serius dalam pembaruan aplikasi yang tidak efektif.
3. Nasabah sering mengalami kesulitan untuk *login* ke dalam aplikasi, Yang mengakibatkan ketidak mampuan untuk mengakses layanan yang disediakan.
4. Setelah melakukan *update*, beberapa pengguna melaporkan bahwa nasabah tidak bisa melihat *history* transaksi. Ini merupakan masalah serius karena histori transaksi sangat penting untuk memantau aktivitas keuangan.
5. Nasabah sering menghadapi masalah saat melakukan *top up* ke DANA, di mana transaksi gagal tetapi saldo nasabah tetap berkurang. Hal ini menyebabkan ketidakpercayaan terhadap keamanan dan keandalan aplikasi.
6. Kurangnya interaksi aktif dari Admin dalam menanggapi pertanyaan, keluhan, atau saran dari nasabah pengguna memperburuk *mobile banking* masalah. Pengguna

merasa tidak mendapatkan solusi yang cepat dan efektif untuk masalah yang mereka hadapi.

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari kesalahpahaman pembaca, maka peneliti perlu membatasi penelitian ini. Penelitian ini dilakukan di Bank BJB Syariah KCP Indramayu yang asabah menggunakan *Mobile banking*. Materi dari pembahasan ini hanya membahas tentang kepuasan dan risiko Operasional pengaruh *Electronic Service Quality* dan Risiko Operasional terhadap kepuasan nasabah. Serta Waktu penelitian yang akan dilakukan selama periode tertentu yang telah ditetapkan yaitu pada bulan September sampai Desember 2024.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka untuk lebih lanjut peneliti akan menguraikan tentang (“Pengaruh *Electronic Service Quality* dan Risiko Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah Studi Kasus Bank BJB Syariah KCP Indramayu”). Sehingga dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *electronic service quality* terhadap kepuasan Nasabah di Bank BJB Syariah KCP Indramayu?
2. Bagaimana pengaruh Risiko Operasional terhadap kepuasan Nasabah di Bank BJB Syariah KCP Indramayu?
3. Bagaimana pengaruh *electronic service quality* dan Risiko Operasional terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Indramayu?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang mengetahui:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Electronic Service Quality* terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Indramayu.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh risiko Operasional terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Indramayu.
3. Untuk mengetahui bagaimana hubungan antara *Electronic Service Quality* dan risiko Operasional terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Indramayu.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
 - a. Pengembangan Teori: Penelitian ini berkontribusi pada literatur tentang kualitas layanan *electronic* dan manajemen risiko Operasional dalam perbankan syariah, terutama dalam hubungannya dengan kepuasan nasabah.
 - b. Kontribusi pada Ilmu Pengetahuan: Penelitian ini memperkaya wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam layanan perbankan syariah di Indonesia.
2. Secara Praktis
 - a. Peningkatan Layanan Bank: Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Bank BJB Syariah untuk meningkatkan kualitas layanan *electronic*, sehingga dapat lebih memenuhi kebutuhan dan ekspektasi nasabah.
 - b. Strategi Manajemen Risiko Operasional: Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi Bank BJB Syariah dalam mengelola risiko Operasional yang terkait dengan layanan *electronic*, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman dan gambaran umum kepada pembaca tentang penelitian yang telah diuraikan oleh peneliti:

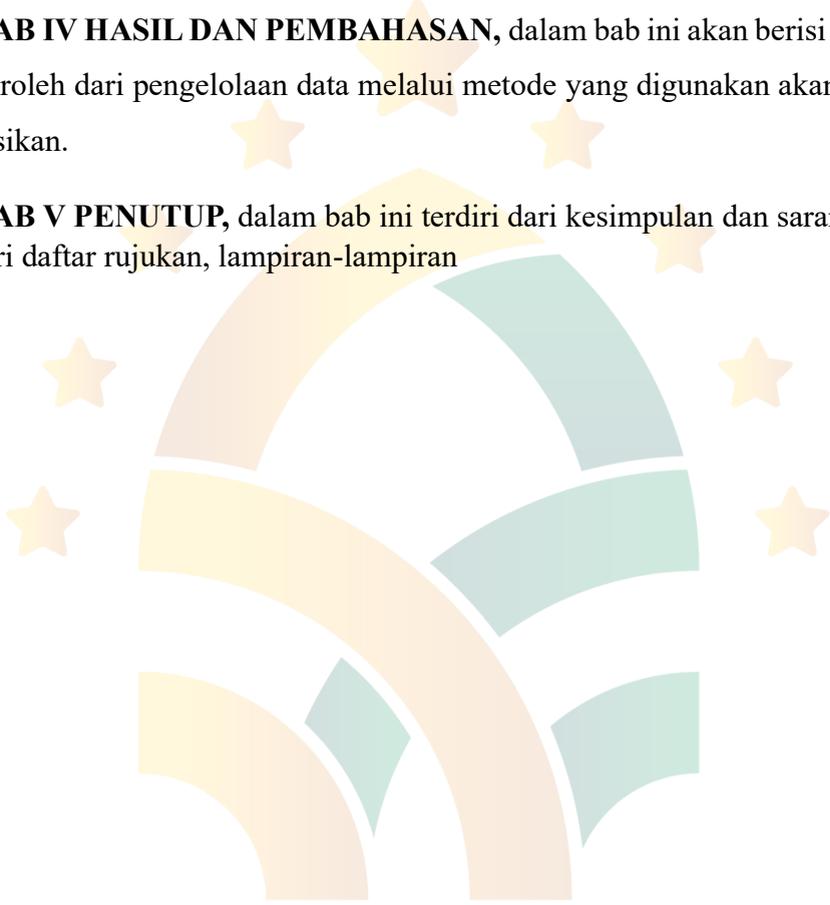
BAB I PENDAHULUAN, menjelaskan secara umum terkait permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, identifikasi masalah, tujuan, dan manfaat penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, landasan Teori Bab ini berisi uraian teori-teori yang digunakan oleh peneliti untuk membahas permasalahan yang terkait dengan *Electronic Service Quality* dan risiko Operasional terhadap kepuasan nasabah dalam layanan perbankan elektronik. Pembahasan mencakup teori-teori yang relevan, *Electronic Service Quality*, risiko Operasional dalam layanan elektronik, dan kepuasan nasabah. Bab ini juga menguraikan tinjauan pustaka (literature review), kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, membahas mengenai rencana yang akan dilakukan peneliti dalam penelitiannya yang bertujuan untuk menjawab hipotesis penelitian, diantaranya populasi dan sampel, jenis dan sumber data, Teknik pengumpulan data, uji prasyarat Dan Uji Statistik.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, dalam bab ini akan berisi mengenai hasil yang diperoleh dari pengelolaan data melalui metode yang digunakan akan dianalisis dan dideskripsikan.

BAB V PENUTUP, dalam bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran. Bagian akhir terjadi dari daftar rujukan, lampiran-lampiran



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**