

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bank memperluas layanannya untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan gaya hidup. Saat ini, dunia sedang mengalami revolusi industri 4.0 dan bahkan sedang memasuki revolusi 5.0 yang dicirikan oleh perkembangan teknologi yang semakin canggih. Perkembangan ini mengubah perilaku kehidupan masyarakat menjadi lebih modern dan sangat bergantung pada internet melalui komputer dan *smartphone* (Hafizha, 2023). Selain itu, masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi. Di era revolusi industri 4.0, semua aktivitas yang berkaitan dengan proses pembuatan barang dan jasa telah beralih ke dunia teknologi. Revolusi industri ini berdampak pada hampir semua bisnis (Hafizha, 2023).

Adanya aplikasi *mobile banking* adalah salah satu contoh digitalisasi industri perbankan, yang pasti akan mengurangi jumlah pekerjaan yang dilakukan di *front office*, terutama *teller*. Jonson et al. (2020) mendefinisikan "*banking digital*" sebagai perusahaan yang melakukan operasi perbankan secara penuh *online* yang sebelumnya hanya dapat dilakukan di kantor cabang bank.

Layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dibuat dengan menggunakan data nasabah yang dioptimalkan untuk melayani pelanggan secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan *customer* (Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POJK.03/2018). Layanan perbankan digital juga memungkinkan nasabah bertransaksi secara mandiri, dengan memperhatikan aspek keamanan (Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POJK.03/2018). Selain itu, terdapat layanan seperti fasilitas *Self Service Technology* (SST) lainnya seperti isi ulang pulsa, transfer, hingga pembayaran tagihan. Secara sederhana, digitalisasi sektor perbankan berarti bahwa layanan konvensional yang diberikan oleh bank kini disediakan secara digital. Layanan termasuk transfer dana dari satu rekening bank ke rekening bank lain, melihat dan mengawasi detail

rekening bank, meminta informasi tentang transaksi yang dilakukan, memeriksa saldo rekening bank, mengelola pinjaman, membayar tagihan, dan layanan lainnya. Layanan perbankan digital diharapkan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui ponsel, mulai dari *short message service* (SMS) hingga *internet banking* (Yustisia, 2022).

*Internet banking* adalah jenis perbankan di mana pelanggan dapat melakukan transaksi, mendapatkan informasi, dan berkomunikasi melalui jaringan *internet* secara fleksibel dan tanpa adanya batasan waktu atau lokasi dibandingkan dengan layanan kantor (Ronny et al. 2020). Hal ini tentu sangat bermanfaat serta dapat membantu pelanggan melakukan berbagai jenis transaksi yang diinginkan. Dalam hal *mobile banking*, beberapa fasilitas layanan perbankan yang dapat diakses hanya dengan melalui jaringan komunikasi seperti ponsel dan memiliki fitur yang sama seperti Anjungan Tunai Mandiri (ATM), tetapi tidak dapat melakukan transaksi penarikan secara tunai (Rohman, 2021).

Pakar keamanan siber mengatakan bahwa perbankan Indonesia harus belajar dari gangguan layanan akhir-akhir ini yang diduga kuat disebabkan oleh serangan *cyber-ransomware*. Adanya serangan siber semakin keras dan canggih, perbankan Indonesia harus meningkatkan pertahanan digital. Tidak adanya cadangan yang andal biasanya menyebabkan masalah layanan yang serius yang memerlukan waktu yang lama untuk diperbaiki. Jika peretas memiliki cadangan data yang baik, serangan semacam ini biasanya dapat dicegah. Namun, beberapa peretas mencuri data target sebelum mengenkripsinya dan kemudian menagih uang tebusan (Tambunan et al. 2023).

Ada 3 hal yang menjadi ciri dari bank di masa depan yaitu tidak akan ada uang, cabang, dan bank di masa depan (Swetasoma, 2022). Karena semua pelanggan memiliki *smartphone* yang memudahkan transaksi kapan pun dan di mana pun, uang tunai akan berkurang, dan kantor cabang juga akan berkurang (Budiman, 2020). Kemudian, mesin akan menggantikan *banker* karena kemajuan teknologi. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) *digital banking* adalah jenis layanan perbankan yang

dilakukan secara mandiri oleh nasabah atau calon nasabah dengan menggunakan media digital atau elektronik untuk memperoleh informasi tentang produk dan layanan perbankan lainnya, seperti investasi dan *e-commerce*, melakukan berbagai transaksi, dan memenuhi kebutuhan lain nasabah bank.

Ketaatan bank terhadap prinsip syariah dikenal sebagai *sharia compliance*. *Sharia Compliance* sangat dibutuhkan oleh setiap bank agar dapat memastikan apakah bank tersebut memenuhi prinsip syariah atau tidak. Selanjutnya, untuk memastikan bahwa bank beroperasi secara syariah (Riadi, 2019). Dari penjelasan tersebut, jelas bahwa kepatuhan syariah adalah satu komponen yang harus diuji pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. *Sharia Compliance* pada bank syariah sangat penting karena sistemnya didasarkan pada prinsip-prinsip Islam, sehingga pelanggan harus puas dan percaya pada kepatuhan sistem, amanah dalam menjalankan tugas, dan produk yang digunakan (Maria, 2020). *Sharia Compliance* berdampak pada kredibilitas yang berasal dari kepuasan dan reputasi yang berasal dari kepercayaan. Akibatnya, diperlukan peningkatan profesionalitas dalam pelayanan sambil tetap mengikuti prinsip syariah (Siregar, 2022).

Salah satu perbedaan utama antara bank syariah dan bank konvensional adalah kepatuhan syariah (Usman et al. 2021). Namun, ini tidak cukup untuk membuat Bank Syariah lebih disukai daripada Bank Konvensional. Masyarakat tidak menggunakan layanan perbankan syariah karena ragu tentang cara menerapkan prinsip syariah. Hal ini menunjukkan bahwa lembaga keuangan syariah kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah, yang dapat merusak reputasi dan mengurangi kepuasan pelanggan dan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, bank syariah harus menerapkan peraturan syariah dalam kegiatan usahanya agar klien puas dengan kinerjanya dan mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Perbankan syariah sangat bergantung pada kepuasan nasabah karena mempertahankan nasabah lama jauh lebih sulit daripada mencari nasabah baru (Ahmadi, 2024). Hal ini disebabkan fakta bahwa kepuasan nasabah lama akan mempengaruhi calon nasabah, yang pada gilirannya akan

mendorong peningkatan jumlah nasabah dan sebaliknya, nasabah yang puas akan tetap bertahan, menciptakan loyalitas kepada perbankan yang dipilih oleh nasabah (Ahmadi, 2024). Selain itu, kepuasan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pada suatu perusahaan. Kepercayaan dan kepuasan pelanggan pada suatu perusahaan sangat penting untuk meningkatkan keuntungan, jadi perusahaan harus selalu mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan (Salilo, 2019).

Setelah membandingkan persepsinya tentang kinerja lembaga dan harapannya saat menjadi anggota, nasabah dapat mencapai perasaan kepuasan dari produk yang diberikan. Kepuasan pelanggan inilah yang dapat membentuk loyalitas pelanggan, yang pada gilirannya dapat membantu perusahaan meningkatkan reputasinya. Peningkatan jumlah nasabah bank syariah juga merupakan keuntungan bagi bisnis. Kepuasan tidak hanya dikaitkan dengan tanggapan positif dari masyarakat, tetapi juga tanggapan negatif yang dapat membangun untuk meningkatkan kinerja karyawan bank syariah. Kepuasan adalah kunci untuk meningkatkan hubungan dengan mitra bisnis lainnya dalam jangka panjang. Selain itu, kepuasan pelanggan dapat meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan bisnis bank syariah. Jika nasabah loyal dan puas dengan perusahaan, maka nasabah tersebut akan memiliki rasa keterikatan emosional yang membuatnya lebih tertarik untuk merekomendasikan perusahaan tersebut kepada orang lain (Salilo, 2019).

Lembaga keuangan perbankan merupakan salah satu kegiatan usaha yang paling dominan dan sangat dibutuhkan dalam kegiatan perekonomian masyarakat modern. Akibatnya, umat Islam merasa perlu mendirikan lembaga perbankan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Muslim untuk mendapatkan akses ke layanan perbankan tanpa riba (Ilyas, 2021). Namun, penting untuk diingat bahwa hal-hal seperti kesadaran masyarakat tentang bank syariah, aksesibilitas, dan pendidikan tentangnya dapat memengaruhi penggunaan bank syariah. Permasalahan terbesar dengan perbankan syariah saat ini adalah kurangnya pengetahuan sebagian orang yang terus percaya bahwa bank syariah memiliki kesamaan

dengan perbankan konvensional (Arifin et al. 2023). Menurut Suhartanto, dkk. (2018) ketika bank tidak mematuhi prinsip syariah dan memberikan layanan yang buruk, persepsi pelanggan terhadap layanan perbankan syariah dapat menurun. Dalam pandangan khalayak umum, khususnya nasabah lembaga keuangan syariah, kepatuhan syariah atau *sharia compliance* adalah elemen utama yang menentukan kredibilitas dan integritas bank syariah (Siregar, 2022). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah *sharia compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan apakah layanan perbankan dapat memediasi *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada instansi perbankan agar dapat meningkatkan sistem syariah serta melakukan edukasi kepada masyarakat umum bahwa menabung di bank syariah tidak ada unsur riba.

Penelitian sebelumnya mengenai *sharia compliance* memiliki hasil yang sama, yakni penelitian dari Tifani Nurmala Widiya (2022) menunjukkan bahwa *sharia compliance* dan layanan perbankan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan Soya Husnul Asyura (2020) menunjukkan bahwa variabel *sharia compliance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah koperasi syariah Mitra Niaga. Penelitian lain, yakni penelitian dari Nurhikmah (2024) upaya transformasi digital dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui strategi pemasaran online(studi pada generasi milenial). Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital telah berdampak signifikan terhadap kepuasan nasabah generasi milenial dalam penggunaan layanan perbankan.

Berdasarkan fenomena dan perbedaan terhadap beberapa penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh *sharia compliance* (prinsip syariah sebagai dasar dan keberadaan perbankan syariah di Indonesia) dan layanan perbankan digital memengaruhi kepuasan nasabah. Oleh sebab itu, peneliti tertarik melakukan studi yang berjudul:

*“pengaruh sharia compliance terhadap kepuasan nasabah dengan penggunaan layanan digital sebagai variabel intervening”.*

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah yang dapat diambil dari latar belakang diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya revolusi industri yang memberikan dampak pada perkembangan bisnis termasuk perbankan.
- 2) Dengan adanya perubahan teknologi digital mendorong perbankan untuk melakukan transaksi menggunakan fitur-fitur yang berbasis teknologi.
- 3) Karena adanya digitalisasi pada sektor perbankan, layanan yang diberikan oleh bank kini tersedia secara digital.
- 4) Klien biasanya tidak menggunakan layanan perbankan syariah karena ragu tentang cara menerapkan prinsip syariah.
- 5) Berkurangnya jumlah pekerjaan di *front office* karena adanya digitalisasi perbankan.
- 6) Karena adanya digitalisasi, banker akan digantikan dengan mesin.
- 7) Sharia compliance berdampak pada kepuasan dan kepercayaan, oleh karena itu diperlukan peningkatan profesionalitas dalam pelayanan.
- 8) Tanggapan negatif dari nasabah diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan bank syariah.
- 9) Perbankan syariah sangat bergantung pada kepuasan nasabah karena mempertahankan nasabah lama jauh lebih sulit daripada mencari nasabah baru.

## **C. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah penulis akan membahas lebih banyak mengenai *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah dengan penggunaan layanan digital sebagai variabel *intervening*. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan melakukan metode penyebaran kuisioner kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang menggunakan aplikasi *BSI Mobile*.

## **D. Rumusan Masalah**

- 1) Apakah *sharia compliance* berpengaruh signifikan terhadap layanan perbankan digital?
- 2) Apakah layanan perbankan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah?
- 3) Apakah layanan perbankan digital memediasi pengaruh *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari adanya penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan pokok diatas yaitu:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh *sharia compliance* terhadap layanan perbankan digital.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh layanan perbankan digital terhadap kepuasan nasabah.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah melalui mediasi layanan perbankan digital.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Dengan dilaksanakan penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

##### 1) Secara Teoritis

Penelitian ini dapat membantu mahasiswa lainnya mendapatkan informasi tentang digitalisasi perbankan dan tingkat kepuasan nasabah dengan layanan digital perbankan. Selain itu juga dapat digunakan sebagai referensi atau penelitian tambahan yang berkaitan dengan penelitian ini.

##### 2) Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat membantu masyarakat mendapatkan informasi tentang digitalisasi perbankan dan tingkat kepuasan nasabah dengan layanan digital perbankan. Masyarakat juga dapat mempertimbangkan layanan digital apa yang paling disukai untuk memudahkan transaksi perbankan.

##### 3) Manfaat bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan atau acuan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan digitalisasi perbankan dan pelayanan aplikasi *mobile banking*.

## **G. Sistematika Penulisan**

### **BAB I Pendahuluan**

Pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah penelitian, identifikasi masalah penelitian, batasan masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II Landasan Teori**

Landasan teori yang berisikan tentang teori-teori yang akan diteliti yang mengenai digitalisasi perbankan, *sharia compliance*, dan kepuasan nasabah, hasil penelitian yang relevan, kerangka berpikir, dan hipotesis.

### **BAB III Metode Penelitian**

Metode penelitian berisi uraian tentang waktu dan wilayah penelitian, jenis penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.

### **BAB IV Hasil dan Pembahasan**

Bab ini berisi gambaran umum penelitian, pengujian dan hasil analisis data, pembahasan hasil analisis data (Pembuktian Hipotesis).

### **BAB V Penutup**

Pada bagian ini merupakan rangkaian dari penelitian yang terdiri dari kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran-saran.