

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara kerja industri perbankan secara besar-besaran. Perbankan konvensional yang sebelumnya bergantung pada kantor cabang fisik kini beralih ke layanan digital yang lebih efisien dan mudah digunakan. Tren ini mendorong berbagai bank di Indonesia untuk terus berinovasi dan menawarkan layanan perbankan secara digital. Salah satunya adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang telah meluncurkan aplikasi Byond BSI Mobile. Aplikasi ini dirancang agar nasabah lebih mudah dalam melakukan berbagai transaksi, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, hingga pembukaan rekening secara online.

Fenomena ini didorong oleh perubahan perilaku nasabah yang menuntut kemudahan, kecepatan, dan aksesibilitas dalam bertransaksi (Adnyana et al., 2021). Perbankan yang mampu mengembangkan sistem digital yang efektif akan memiliki keunggulan kompetitif. Hal ini juga sejalan dengan laporan dari Bank Indonesia yang menunjukkan peningkatan signifikan dalam volume transaksi perbankan digital dari tahun ke tahun.

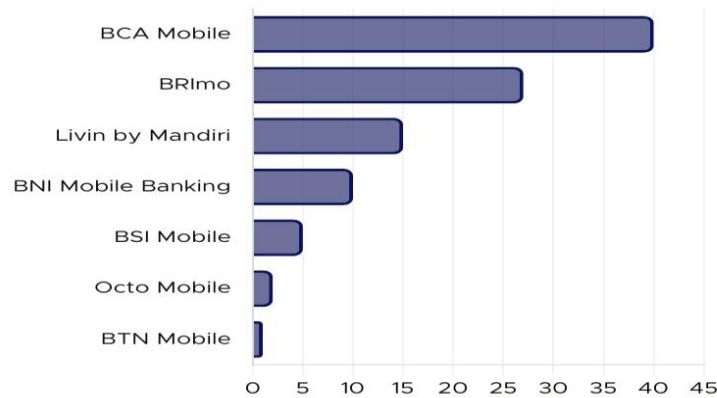
Tren Digitalisasi dalam sektor perbankan terus mengalami pertumbuhan setiap tahunnya. Data menunjukkan bahwa volume transaksi dengan menggunakan mobile banking nasional telah meningkat setiap tahun. Perubahan digital dalam sektor perbankan memberikan keuntungan

baik dalam lembaga keuangan maupun pelanggan. Untuk pihak perbankan, digitalisasi menawarkan peluang untuk mempercepat proses transaksi bagi nasabah, mengurangi kemungkinan kesalahan manusia yang sering terjadi saat transaksi manual di cabang fisik, serta meningkatkan efisiensi dengan mengurangi langkah manual dalam pengelolaan transaksi nasabah. Sementara untuk nasabah, keuntungan yang dirasakan mencakup percepatan transaksi, penghematan waktu tanpa perlu mengunjungi cabang fisik, dan fleksibilitas yang memungkinkan transaksi dilakukan dimana saja dan kapan saja. Bank harus mendorong nasabah untuk melakukan transaksi secara digital dengan cara yang aman, nyaman, dan fleksibel, sehingga proses pengiriman dana kepada penerima bisa dilakukan tepat waktu tanpa harus mengunjungi cabang fisik tanpa terbatas oleh lokasi dan waktu, salah satunya melalui layanan Aplikasi Mobile Banking (Dwi Anita, 2024).

Mobile banking menjadi solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Dengan menggunakan mobile banking, nasabah bisa melakukan berbagai transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus menunggu antrian yang lama atau khawatir tentang keamanan di lokasi ATM. Fleksibilitas dan keamanan yang ditawarkan oleh mobile banking membuat semakin banyak nasabah tertarik untuk menggunakan layanan ini, karena mereka menginginkan proses transaksi yang lebih efisien dan nyaman

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada nasabah. layanan ini disediakan oleh bank untuk mempermudah akses nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan secara efisien. Mobile banking memberikan kemudahan yang lebih lengkap, cepat, dan praktis. Beberapa fitur yang dapat diakses melalui mobile banking antara lain

pembayaran kartu kredit, layanan transfer antar bank, pembelian melalui QRIS, dompet digital dan lainnya, seperti terlihat pada Gambar 1.1.



Sumber : Goodstats

Gambar 1.1
Mobile Banking Terpopuler 2024

Berdasarkan survei yang dilakukan lembaga Populix pada bulan Mei 2024, hasil menunjukkan bahwa BCA Mobile adalah aplikasi perbankan mobile yang paling banyak digunakan di Indonesia dengan persentase pengguna mencapai 40%. Aplikasi ini memiliki keunggulan karena tampilannya sederhana dan mudah digunakan, fitur yang lengkap, serta tingkat keamanan dan kenyamanan yang baik, sehingga membuat banyak nasabah tertarik menggunakan layanan ini.

BRImo dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) berada di peringkat kedua dengan persentase pasar mencapai 27%. Aplikasi ini tumbuh sangat cepat sejak dirilis pada Februari 2019, mencapai 2,2 juta transaksi dalam dua bulan pertama. Volume transaksi terus bertambah hingga mencapai angka triliunan rupiah di tahun-tahun setelahnya.

Livin by Mandiri menduduki peringkat ketiga dengan persentase pengguna mencapai 15%. Pada tahun 2024, aplikasi ini sudah digunakan oleh jutaan orang

dengan nilai transaksi yang sangat besar, menunjukkan bahwa nasabah sangat menyukai inovasi layanan digital yang diberikan oleh Bank Mandiri.

BSI Mobile, yang merupakan produk dari PT Bank Syariah Indonesia, memiliki persentase pasar sebesar 5%. Meskipun posisinya tidak sebesar tiga bank terbesar, BSI Mobile mengalami pertumbuhan pengguna yang cukup besar. Sebagai bank syariah, BSI memiliki potensi yang sangat tinggi di pasar Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam sekitar 87%. Pangsa pasar yang kecil ini mungkin karena pengadopsian layanan syariah yang masih perlahan, hal ini menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap perbankan syariah digital di Indonesia semakin meningkat.

Sejak perbankan menghadirkan inovasi layanan digital berupa mobile banking, minat nasabah dalam melakukan transaksi semakin meningkat. Bank juga menyadari bahwa peningkatan tersebut terjadi karena layanan yang diberikan berkualitas baik, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan para Nasabah. Kualitas layanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik dan nyata kepada para nasabahnya. Pelayanan yang baik dapat dilihat dari cara pelayanan, sikap, serta penampilan karyawan, serta alat teknologi yang digunakan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi (Wulandari, 2020).

Kualitas pelayanan sangat penting dalam persaingan antar bank, karena bisa membedakan satu bank dengan bank lainnya. Kualitas pelayanan yang baik adalah cara penting untuk meningkatkan keuntungan perusahaan. Jika pelanggan tidak senang dengan pelayanan perbankan, hal itu dapat mengurangi kualitas pelayanan secara keseluruhan (Prihatiningrum & Zuraidah, 2022). Kualitas layanan perbankan yang baik membuat nasabah lebih senang menggunakan kembali produk dan jasa dari bank tersebut, sehingga nasabah cenderung tidak beralih ke bank lain (Astuti, 2020).

Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, BSI terus berusaha memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Bank Syariah Indonesia meluncurkan aplikasi BYOND by BSI untuk menggantikan aplikasi BSI Mobile, sebagai bagian dari upaya transformasi digital yang bertujuan meningkatkan pelayanan perbankan dan memperkuat posisi BSI sebagai bank syariah yang menggunakan teknologi modern. Setelah dirilis pada 9 November 2024, aplikasi BYOND oleh BSI berhasil menarik 1 juta pengguna dalam bulan pertama dan berencana mencapai 10 juta pengguna pada tahun 2025. Hingga Januari 2025, 85,7% dari 3,5 juta pengguna aktif BSI Mobile sudah pindah ke BYOND by BSI. Aplikasi ini memiliki peningkatan di berbagai aspek seperti fitur, tampilan, keamanan, kecepatan, dan aksesibilitas. Namun, masih ada beberapa masalah yang dihadapi, seperti kendala teknis saat mendaftar, kesulitan dalam mengakses fitur baru, serta kurangnya informasi yang berdampak pada pengalaman dan kepuasan pengguna. Proses migrasi dapat dilihat pada Gambar 1.2.



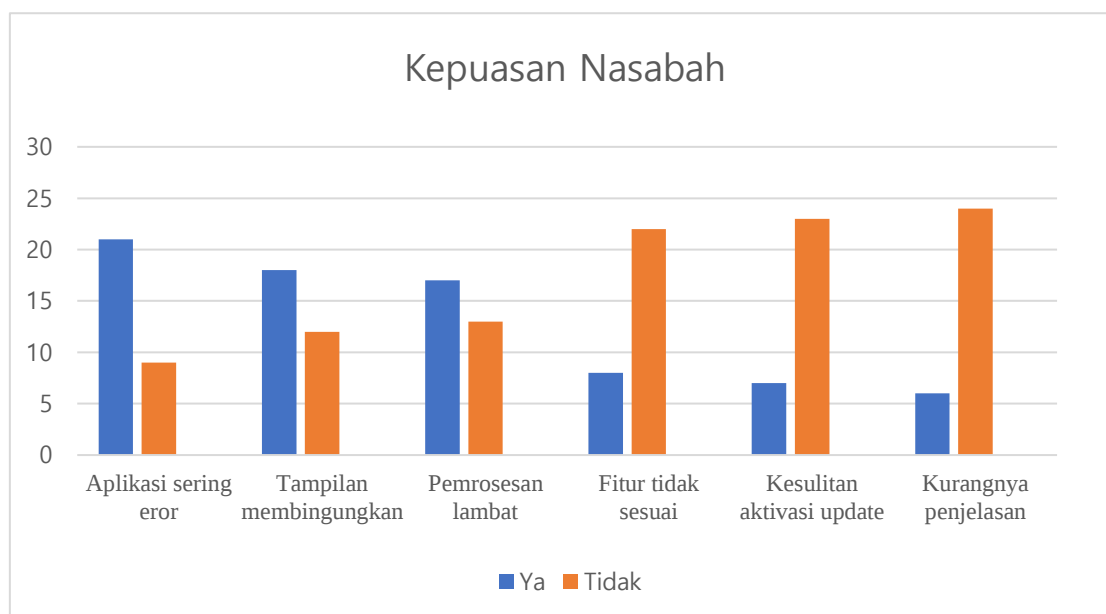
Sumber: bankbsi.co.id

Gambar 1.2

BSI Mobile Dan BYOND By BSI

Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan menambahkan fitur baru pada aplikasi BSI Mobile, termasuk Byond BSI Mobile. Fitur ini dirancang agar pengalaman para pelanggan menjadi lebih baik dengan memberikan layanan yang lebih personal dan menyeluruh. Namun, saat membuat fitur yang menggunakan teknologi, selalu harus diperhatikan kebutuhan dan harapan para pengguna. Jika kebutuhan tersebut tidak terpenuhi, hal ini bisa merugikan kepuasan nasabah, yang pada akhirnya akan memengaruhi loyalitas mereka. (Kotler, 2016).

BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Indramayu, sebagai salah satu bagian dari operasional perbankan, memiliki peran penting dalam menyediakan layanan perbankan bagi masyarakat diwilayah tersebut. Meskipun aplikasi BSI Mobile sudah bisa diakses, dalam penggunaannya banyak nasabah mengeluh karena masalah seperti kecepatan aplikasi yang kurang baik, cara penggunaannya yang tidak terlalu jelas, atau fitur-fitur yang belum bisa memenuhi kebutuhan mereka secara penuh. Berdasarkan pra-survei yang telah dilakukan oleh peneliti, terlihat bahwa nasabah di BSI KCP Indramayu mengeluh bahwa fitur "Byond BSI Mobile" belum memberikan pengalaman layanan yang lancar dan memuaskan secara optimal.



Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Gambar 1.3

Kepuasan Nasabah pada Bank BSI KCP Indramayu

Berdasarkan observasi awal dan survei terhadap 30 nasabah yang datang ke BSI KCP Indramayu, ditemukan beberapa permasalahan utama terkait penggunaan aplikasi BYOND by BSI. Antrian layanan customer service tercatat mencapai 15-20 orang dengan keluhan terkait aplikasi hal ini dapat dilihat dari data yang ditampilkan oleh gambar diatas keluhan dari nasabah terkait aplikasi Mobile, terutama masalah teknis dan kurangnya penjelasan mengenai fitur baru. Misalnya, kebutuhan nasabah dalam survei awal dengan beberapa nasabah menunjukkan bahwa ada ketidaksesuaian antara harapan mereka terhadap fitur yang dibutuhkan dengan menu yang ada di aplikasi BYOND by BSI. Beberapa nasabah mengungkapkan bahwa menu untuk menangani kesalahan atau panduan mandiri saat aplikasi mengalami masalah belum memenuhi kebutuhan mendesak mereka di lapangan. Dalam pengembangan sistem bukti yang menunjukkan adanya masalah teknis seperti mengalami kesulitan saat

mengaktifkan aplikasi, mengeluh karena waktu pemrosesan terasa lambat, dan beberapa pengguna ponsel dengan spesifikasi menengah ke bawah mengalami kesulitan dalam memperbarui versi aplikasi. Proses pindah dari BSI Mobile yang lama ke BYOND by BSI juga meninggalkan beberapa tantangan dalam menyesuaikan diri dengan tampilan antarmuka yang dianggap membingungkan bagi nasabah yang lebih tua. Pada pelayanan online yang menunjukkan bahwa customer service lambat dalam merespons keluhan tentang transaksi di mana saldo sudah terpotong, tetapi uang transfernya belum masuk. Hal ini didukung oleh data keluhan dari nasabah di platform ulasan aplikasi Google Play Store/App Store yang menunjukkan adanya keluhan yang sama mengenai seberapa cepat masalah diselesaikan secara online terutama bagi nasabah yang berada di wilayah Indramayu. Penelitian ini didukung oleh data empiris yang diperoleh melalui observasi yang menyebabkan perubahan dalam tingkat kepuasan nasabah berdasarkan fakta di lapangan.

Beberapa penelitian sebelumnya membahas pengembangan aplikasi perbankan digital secara umum, tetapi tidak banyak yang fokus pada analisis kebutuhan nasabah di daerah tertentu seperti Indramayu. Selain itu, penelitian yang membahas bagaimana pengembangan sistem dapat meningkatkan kepuasan nasabah masih sangat sedikit. Tidak ada penelitian yang secara mendalam menganalisis kebutuhan nasabah terhadap fitur-fitur Byond BSI Mobile di wilayah Indramayu. Padahal, kebutuhan dan selera pelanggan bisa berbeda-beda, tergantung di mana mereka tinggal, usia mereka, serta cara mereka menggunakan teknologi. Beberapa keluhan awal dari nasabah BSI KCP Indramayu, seperti fitur yang tidak sesuai atau proses yang sulit, menunjukkan ada perbedaan antara layanan yang diberikan dan kebutuhan sebenarnya para nasabah.

Penelitian sebelumnya didukung oleh hasil yang dilakukan oleh Purnomo dan Dwiyanto (2017), yang menunjukkan bahwa variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki dampak positif dan nyata terhadap kepuasan nasabah. Namun di sisi lain, berbeda dengan penelitian Prihatiningrum & Zuraidah (2022) yang menyatakan bahwa variabel tersebut tidak memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Perbedaan hasil dari kedua penelitian tersebut bisa menjadi dasar atau patokan dalam menyusun penelitian ini. Perbedaan itu menunjukkan bahwa hasil penelitian bisa berbeda-beda, tergantung pada konteks dan metode yang digunakan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini sangat relevan dan penting. Dengan memahami kebutuhan pelanggan secara mendalam, BSI KCP Indramayu bisa membuat rencana pengembangan sistem yang lebih sesuai. Dengan memahami kebutuhan nasabah secara jelas, BSI dapat memperbaiki fitur Byond BSI Mobile agar tidak hanya bekerja dengan baik, tetapi juga memberikan pengalaman yang nyaman dan memuaskan. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan rekomendasi yang berguna bagi BSI untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan membangun sistem layanan online yang berkelanjutan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sehingga penulis mengangkat judul **“Pengaruh Kebutuhan Nasabah, Pengembangan Sistem Dan Pelayanan Online pada Byond BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Indramayu”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Nasabah BSI KCP Indramayu mengalami kendala dalam mengakses layanan perbankan yang cepat dan efisien melalui platform Byond BSI Mobile.

2. Sistem pelayanan online Byond BSI Mobile saat ini belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan nasabah dalam hal kemudahan akses, kecepatan layanan, dan fitur yang memadai.
3. Tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan Byond BSI Mobile masih rendah akibat dari keterbatasan fitur dan respon sistem.
4. Kurangnya analisis yang mendalam terkait kebutuhan nasabah menyebabkan pengembangan sistem pelayanan online kurang optimal

C. Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini, pembatasan masalah difokuskan pada pengaruh kebutuhan, pengembangan sistem dan pelayanan online yang terdapat pada aplikasi Byond BSI Mobile, khususnya pada layanan yang digunakan oleh nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Indramayu. Penelitian ini hanya akan mengkaji fitur-fitur utama yang berhubungan dengan pelayanan nasabah secara online seperti kemudahan dalam melakukan transaksi, kecepatan layanan, serta aspek keamanan dan kenyamanan pengguna. Selain itu, penelitian ini membatasi analisis pada tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan aplikasi tersebut dalam rentang waktu tertentu.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kebutuhan nasabah terhadap kepuasan nasabah pada Byond BSI Mobile di BSI KCP Indramayu?
2. Bagaimana pengaruh pengembangan sistem pelayanan online Byond BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan online Byond BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah BSI BSI KCP Indramayu?

4. Bagaimana pengaruh kebutuhan nasabah, pengembangan sistem dan pelayanan online secara simultan terhadap kepuasan nasabah?

E. Tujuan Penelitian

1. Menguji dan menganalisis kebutuhan nasabah terhadap kepuasan nasabah pada Byond BSI Mobile di BSI KCP Indramayu
2. Menguji dan menganalisis pengaruh pengembangan sistem pelayanan online Byond BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah
3. Menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan online Byond BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Indramayu
4. Menguji dan menganalisis pengaruh kebutuhan nasabah, pengembangan sistem dan pelayanan online Byond BSI Mobile dengan tingkat kepuasan nasabah di BSI KCP Indramayu

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca memberikan pemahaman dan wawasan yang lebih luas terkait dengan masalah Analisis Kebutuhan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Online pada Byond BSI Mobile untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah: Survey Kasus BSI KCP Indramayu
- b. Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti berikutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi BSI KCP Indramayu, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan evaluasi dan pedoman dalam meningkatkan sistem pelayanan online

- b. Bagi nasabah, diharapkan bisa mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan melalui aplikasi Byond BSI Mobile

3. Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibagi menjadi dalam susunan yang berdasarkan sistematika yang telah ditentukan, yaitu sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan pendahuluan untuk mengantarkan permasalahan skripsi secara keseluruhan, yang terdiri atas latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan dan rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN PENGUJIAN HIPOTESIS

Dalam bab ini meliputi telaah pustaka yang berisi teori-teori yang berkaitan dengan judul skripsi yang digunakan untuk menganalisis, kajian penelitian terdahulu yang relevan yang merupakan sebagai acuan atau sumber penelitian terdahulu bagi penulis dalam penelitian ini, kerangka pemikiran yang menggambarkan hipotesis serta penelitian yang akan diuji, dan hipotesis jawaban sementara atas masalah dalam penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, definisi operasional variabel, Teknik analisis data yang meliputi; uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHAS

Dalam bab ini berisi tentang menjelaskan secara deskripsi data, pembahasan hasil penelitian dan analisis yang merupakan bentuk sederhana yang mudah untuk dibaca.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan tujuan yang disajikan secara ringkas atau singkat dan rekomendasi peneliti.

