

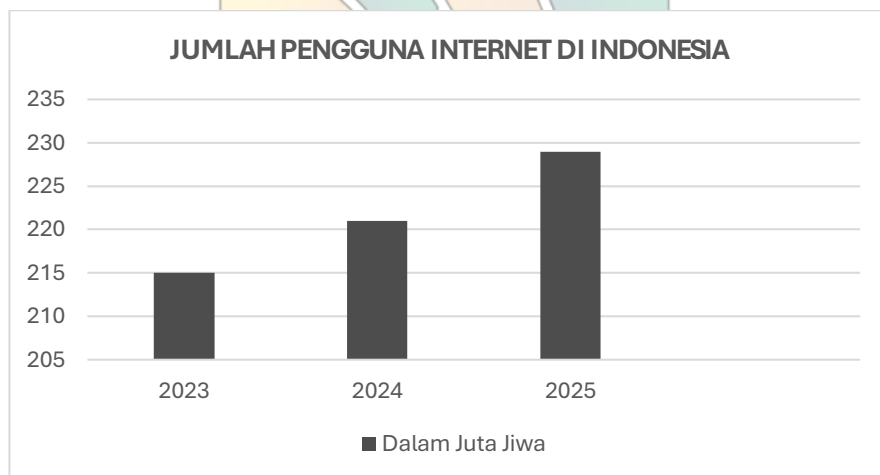
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan yang pesat dalam teknologi dan informasi di era globalisasi saat ini merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari. Perkembangan teknologi saat ini telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Dalam hal ini, peran lembaga keuangan, khususnya perbankan, sangat penting karena bank dituntut untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan dan kinerja guna mempertahankan serta menarik lebih banyak nasabah (Husni et al., 2023).

Menurut POJK 12/POJK.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan elektronik adalah layanan informasi, komunikasi, dan transaksi melalui media elektronik, seperti ATM, EDC, SMS *banking*, *phone banking*, *internet banking*, hingga *mobile banking*. Sementara itu, layanan perbankan digital merupakan pengembangan dari layanan elektronik yang memanfaatkan data nasabah untuk memberikan pelayanan lebih cepat, mudah, personal, serta tetap aman dan mandiri (Aripin et al., 2022).



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

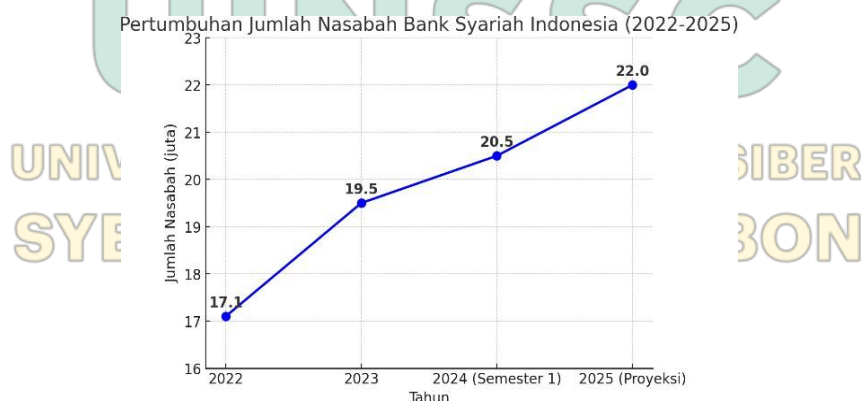
Sumber: Survei Internet APJII (2024)

Berdasarkan gambar 1.1 jumlah pengguna internet di Indonesia menunjukkan kenaikan yang konsisten dari tahun 2023 hingga 2025. Data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mencatat bahwa pada tahun 2023 pengguna internet di Indonesia mencapai sekitar 215,63 juta jiwa,

dengan tingkat penetrasi internet sebesar 78,19% dari total populasi. Pada tahun 2024, jumlah tersebut meningkat menjadi 221,56 juta jiwa, dengan penetrasi internet sebesar 79,50%. Selanjutnya, pada tahun 2025, APJII melaporkan pengguna internet mencapai 229,43 juta jiwa, dengan penetrasi yang naik menjadi 80,66% (APJII, 2024). Peningkatan ini menunjukkan bahwa lebih dari 80% penduduk kini telah aktif menggunakan internet, sebuah tanda bahwa adopsi layanan digital termasuk perbankan *mobile*, *e-commerce*, dan layanan transaksi finansial digital semakin meluas. Namun demikian, meskipun penetrasi sudah tinggi, masih terdapat sekitar 19–20% penduduk yang belum terjangkau oleh layanan internet. Hal ini menandakan adanya ketimpangan akses, baik geografis maupun infrastruktur, terutama di wilayah pedesaan atau daerah tertinggal.

Perkembangan tersebut menjadi peluang sekaligus tantangan bagi sektor perbankan, termasuk perbankan syariah, untuk beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat digital. Seiring dengan perubahan perilaku konsumen di era digital, bank syariah melakukan transformasi layanan melalui pengembangan digital banking. Salah satu implementasinya adalah *mobile banking* yang memberikan akses praktis bagi nasabah untuk melakukan berbagai aktivitas keuangan, seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran, serta transaksi lainnya melalui perangkat smartphone (Tartila, 2022).

Salah satu perbankan syariah terbesar di Indonesia saat ini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI).

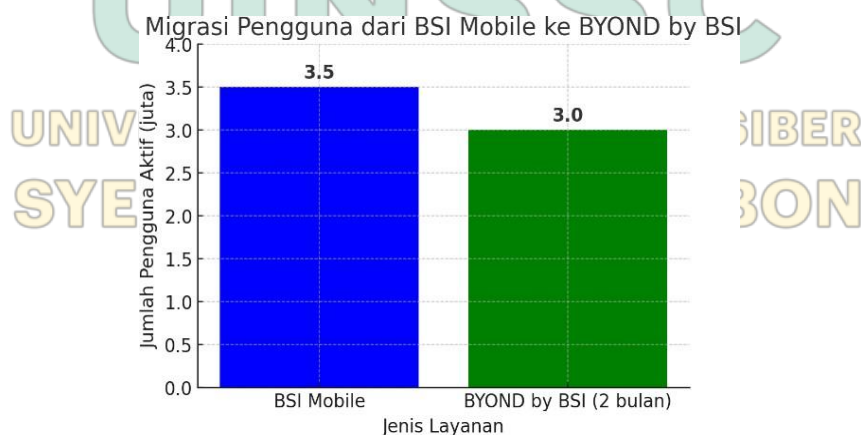


Gambar 1.2 Pertumbuhan Jumlah Nasabah BSI Tahun 2022-2025

Sumber: Bank Syariah Indonesia (2024)

Berdasarkan gambar 1.2 menunjukkan bahwa pada akhir Desember 2023, Bank Syariah Indonesia mencatat 19,5 juta nasabah dan pada semester pertama tahun 2024 jumlah tersebut meningkat menjadi 20,5 juta dengan proyeksi mencapai 22 juta nasabah pada tahun 2025. Hal tersebut menjadikan bank syariah dengan jumlah nasabah terbesar di dunia. Peningkatan ini mencerminkan kepuasan masyarakat terhadap layanan dan inovasi yang terus dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (Bank Syariah Indonesia, 2024).

Salah satu inovasi yang mendorong pertumbuhan ini adalah dengan adanya peluncuran *m-banking* terbaru yaitu *SuperApp* BYOND by BSI pada 9 November 2024 sebagai bagian dari transformasi digital Bank Syariah Indonesia. Aplikasi ini dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan dan perbankan yang semakin kompleks di era digital. BYOND by BSI menghadirkan fitur yang mencakup aspek finansial, sosial, dan spiritual secara menyeluruh, dilengkapi dengan antarmuka yang lebih intuitif serta sistem keamanan yang lebih canggih. Peluncuran aplikasi ini memperkuat posisi Bank Syariah Indonesia sebagai pemimpin dalam perbankan syariah global. Berdasarkan definisi dari Deloitte, *SuperApp* merupakan platform yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu ekosistem, termasuk dalam bentuk *financial super app* yang menyediakan layanan perbankan, pembayaran digital, investasi, hingga pengelolaan uang tunai secara terpadu untuk memudahkan pengalaman pengguna (Deloitte, 2022).



Gambar 1.3 Migrasi Pengguna dari BSI Mobile ke BYOND by BSI

Sumber: Bank Syariah Indonesia (2025)

Berdasarkan gambar 1.3 menunjukkan keberhasilan inovasi ini terlihat dari pertumbuhan pengguna yang pesat. Dalam dua bulan setelah diluncurkan, pengguna aktif BYOND by BSI telah mencapai 3 juta. Direktur Utama Bank Syariah Indonesia, Hery Gunardi, menyambut positif perkembangan ini, mengingat sebelumnya BSI Mobile memiliki sekitar 3,5 juta pengguna aktif. Dengan angka migrasi sebesar 85,7% dalam waktu singkat, hal ini menunjukkan antusiasme nasabah dalam beralih ke layanan digital yang lebih canggih dan komprehensif (Bank Syariah Indonesia, 2025).

Namun, di tengah pertumbuhan tersebut, pada Februari 2025, aplikasi BYOND by BSI mengalami gangguan layanan yang menyebabkan nasabah tidak dapat mengakses aplikasi tersebut selama beberapa hari. Gangguan ini terjadi saat BSI melakukan pembaruan sistem untuk meningkatkan kualitas layanan transaksinya (Shabrina, 2025).

Selain gangguan layanan akibat pembaruan sistem, terdapat beberapa fenomena permasalahan lain yang dihadapi oleh pengguna BYOND by BSI. Hasil wawancara dengan nasabah pengguna BYOND by BSI yang bernama Ibu Satinah mengatakan bahwa beliau sudah menggunakan layanan BSI sejak tahun 2021 menyampaikan pengalamannya terkait peralihan dari aplikasi BSI Mobile ke BYOND. Pada awal penggunaan, nasabah merasa cukup puas dengan layanan BSI Mobile. Namun, setelah beralih ke aplikasi BYOND, muncul berbagai kendala teknis yang cukup mengganggu. Aplikasi BYOND kerap mengalami error, bahkan untuk aktivitas sederhana seperti pengecekan saldo pun sering kali gagal dilakukan. Kondisi tersebut menimbulkan rasa kekecewaan karena transaksi yang seharusnya dapat berjalan dengan lancar justru terhambat. Ghofur (2025) menegaskan bahwa permasalahan ini dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan terhadap kualitas layanan BSI, sehingga pihak bank harus segera melakukan perbaikan dan peningkatan fungsionalitas aplikasi.

Hasil wawancara dengan nasabah pengguna BYOND by BSI bernama Chaerul Anwar mengatakan bahwa meskipun fitur yang tersedia pada aplikasi tersebut tergolong cukup lengkap, namun kerap terjadi kendala teknis,

khususnya ketika melakukan transaksi top up e-wallet maupun proses pendaftaran menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Selain itu, aplikasi BYOND yang sudah terpasang sempat hilang dari perangkat, dan meskipun telah diunduh serta dipasang kembali, permasalahan yang sama tetap berulang. Kondisi ini mendorong nasabah untuk kembali menggunakan aplikasi BSI Mobile, meskipun aplikasi tersebut juga masih mengalami error. Situasi tersebut menimbulkan rasa ketidakpuasan terhadap kualitas layanan, bahkan memunculkan rencana untuk beralih menggunakan layanan perbankan dari bank lain.

Hasil wawancara dengan nasabah pengguna BYOND by BSI bernama Ugi Astuti mengatakan bahwa adanya permasalahan serius terkait proses verifikasi kartu debit melalui aplikasi BYOND by BSI. Nasabah tersebut menyampaikan bahwa meskipun telah memasukkan nomor kartu debit dengan benar, sistem aplikasi tetap menampilkan pesan kesalahan berupa “Data Angka Kartu Salah.” Upaya penyelesaian dengan mendatangi layanan *customer service* di kantor cabang tidak memberikan hasil yang memuaskan, karena pihak bank hanya menyarankan untuk menunggu pembaruan aplikasi. Hingga saat ini, proses verifikasi yang dimaksud belum dapat dilakukan, sehingga menimbulkan kekecewaan bagi nasabah. Kondisi ini menunjukkan adanya hambatan dalam pemanfaatan layanan digital perbankan yang dapat merugikan nasabah, khususnya karena layanan tidak dapat diakses sebagaimana mestinya.

Sedangkan hasil wawancara pengguna BYOND by BSI yang bernama Fahmi mengungkapkan kekecewaannya terhadap proses migrasi layanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). Ia menilai bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memperhatikan kenyamanan nasabah, mengingat aplikasi sering mengalami gangguan dalam jangka waktu yang cukup lama, bahkan hingga berjam-jam, serta dalam beberapa kasus aplikasi dapat hilang dari perangkat. Nasabah juga menuturkan bahwa pihak bank tidak memberikan kompensasi maupun solusi yang memadai, meskipun permasalahan serupa dialami oleh banyak pengguna lainnya. Kondisi ini

menimbulkan persepsi negatif bahwa bank kurang responsif terhadap keluhan serta kebutuhan nasabah, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan digital yang disediakan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun BYOND by BSI dirancang sebagai solusi perbankan digital yang inovatif, masih terdapat berbagai aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Keandalan sistem yang lebih stabil, optimalisasi infrastruktur server untuk menghindari *overload*, serta perbaikan dalam mekanisme autentikasi seperti pengiriman OTP yang lebih cepat dan akurat menjadi langkah yang perlu diutamakan. Selain itu, peningkatan kualitas layanan pelanggan juga harus menjadi perhatian utama. Bank Syariah Indonesia perlu menghadirkan sistem dukungan pelanggan yang lebih responsif, seperti layanan chatbot berbasis AI yang dapat memberikan solusi otomatis dan *real-time* terhadap permasalahan umum, serta memperkuat tim *customer service* agar mampu menangani keluhan dengan lebih cepat dan efisien (Aulia et al., 2025).

Perbaikan dalam aspek-aspek tersebut tidak hanya meningkatkan keandalan sistem, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap kualitas layanan berbasis elektronik terhadap kepuasan nasabah, karena layanan yang lebih cepat, aman, dan mudah diakses akan menciptakan pengalaman penggunaan yang positif. Hal ini pada gilirannya memperkuat kepercayaan nasabah terhadap institusi perbankan, mendorong loyalitas, serta meningkatkan daya saing bank dalam menghadapi persaingan layanan digital di era transformasi teknologi keuangan (Hadi & Mahrinasari, 2025).

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, penelitian ini dianggap penting untuk menggali lebih dalam mengenai pengaruh kualitas layanan berbasis elektronik pada sistem BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah (studi kasus nasabah Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan digitalnya agar lebih optimal, aman, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka muncul permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Layanan aplikasi BYOND by BSI belum efisien karena sering terjadi *error*, proses transaksi lambat, dan nasabah mengalami kesulitan dalam mengakses fitur dasar.
2. Kinerja aplikasi belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi nasabah, terlihat dari kegagalan pada proses registrasi NIK, verifikasi kartu debit, serta ketidaksesuaian antara layanan yang dijanjikan dengan yang diterima nasabah.
3. Aplikasi BYOND sering mengalami gangguan dan tidak dapat diakses selama beberapa hari, menandakan sistem yang belum stabil dan infrastruktur server yang belum optimal dalam menangani jumlah pengguna yang tinggi.
4. Terdapat kekhawatiran nasabah terhadap keamanan data pribadi dan proses autentikasi, seperti keterlambatan pengiriman kode OTP, yang dapat menurunkan tingkat kepercayaan terhadap aplikasi BYOND.
5. Layanan customer service BYOND dinilai kurang tanggap dalam memberikan solusi terhadap keluhan nasabah, dengan waktu respon yang lambat dan sering kali tidak menyelesaikan masalah secara tuntas.
6. Bank belum memberikan kompensasi atau bentuk pertanggungjawaban yang jelas terhadap gangguan layanan yang merugikan nasabah, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan dan kekecewaan.
7. Nasabah mengalami kesulitan dalam menghubungi pihak bank ketika terjadi kendala karena saluran komunikasi yang terbatas dan belum tersedianya sistem bantuan otomatis yang dapat memberikan respon secara cepat.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, maka terdapat batasan masalah yang merupakan gagasan pokok pembahasan penelitian ini dan batasan

masalah ini agar penelitian yang dilakukan lebih efisien, efektif, terarah dan dapat dikaji lebih mendalam, oleh karena itulah penelitian ini menitik beratkan pada Pengaruh Kualitas Layanan berbasis elektronik pada sistem BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, identifikasi masalah dan Batasan masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh *efficiency* pada system BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah?
2. Bagaimana pengaruh *fulfillment* pada system BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah?
3. Bagaimana pengaruh *system availability* pada system BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah?
4. Bagaimana pengaruh *privacy* pada system BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah?
5. Bagaimana pengaruh *responsiveness* pada system BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah?
6. Bagaimana pengaruh *compensation* pada system BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah?
7. Bagaimana pengaruh *contact* pada system BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada hakikatnya merupakan suatu yang hendak dicapai dan yang dapat memberikan arah terhadap kegiatan pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah

1. Menguji pengaruh *efficiency* pada sistem BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah.
2. Menguji pengaruh *fulfillment* pada sistem BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah.

3. Menguji pengaruh *system availability* pada sistem BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah.
4. Menguji pengaruh *privacy* pada sistem BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah.
5. Menguji pengaruh *responsiveness* pada sistem BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah.
6. Menguji pengaruh *compensation* pada sistem BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah.
7. Menguji pengaruh *contact* pada sistem BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah.

F. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, bukan hanya bagi peneliti melainkan juga bagi pembaca. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah khazanah ilmu baik bagi peneliti maupun para pembaca, serta mampu menjadi bahan kajian lebih lanjut bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian terkait variabel yang serupa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi pihak akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang perbankan syariah.

b. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan, kepercayaan nasabah dan kemudahan penggunaan, guna dapat memenuhi preferensi kebutuhan para nasabahnya.

G. Sistematika Penulisan

Agar skripsi ini tertera dan memudahkan penelitian dalam menyusunnya maka sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Menjelaskan latar belakang masalah sesuai dengan fenomena yang terjadi di tempat objek penelitian, identifikasi masalah yaitu mengidentifikasi masalah latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang kajian teori, literatur review, kerangka pemikiran dan hipotesis dengan menguraikan beberapa sumber referensi, jurnal, buku secara jelas serta merujuk kepada sumber daftar pustaka.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menggambarkan tentang kondisi objektif penelitian, hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

BAB V: PENUTUP

Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam penutup adalah membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini setelah menganalisis data dan memperoleh hasil dari penelitian.