

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan teknologi semakin berkembang dari waktu ke waktu. Hal tersebut berdampak pada setiap lingkungan kehidupan manusia, tak terkecuali perbankan. Beberapa tahun yang lalu, mungkin kita masih akrab dengan melakukan transaksi, membuka rekening, dan berinvestasi di bank. Namun kegiatan ini dengan mudah dan cepatnya bisa dilakukan hanya dengan bermodalkan telepon genggam atau komputer. Ini dapat terjadi berkat berkembangnya *mobile banking* di Indonesia. Bank berasal dari kata Italia *banco* yang artinya bangku. Bangku inilah yang dipergunakan oleh banker untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Istilah bangku secara resmi dan populer menjadi bank (S.P. Hasibuan, 2017).

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, dunia perbankan kini menghadapi tingkat persaingan yang semakin tinggi. Hal ini terjadi karena layanan *Digital Banking* yang menawarkan berbagai kemudahan dan kecepatan telah menjadi faktor yang menentukan dalam penarikan lebih banyak nasabah. Kemudahan dalam mengakses layanan perbankan dan kecepatan dalam melakukan transaksi menjadi nilai tambah yang sangat menarik bagi nasabah, yang dapat gilirannya dapat menjadi strategi penting dalam pengembangan bisnis bank. Dengan mengandalkan *Digital Banking*, bank tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memberikan pengalaman layanan yang lebih baik

kepada nasabah, yang pada akhirnya mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis di era digital ini.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) sejak berdiri pada 1 Februari 2021 terus berupaya memperkuat penetrasi inklusi keuangan syariah melalui digitalisasi layanan perbankan yang efektif dan efisien. Peluncuran SuperApp BYOND by BSI secara resmi pada Sabtu, 9 November 2024 menjadi tonggak penting dalam transformasi digital BSI. BYOND by BSI dirancang sebagai aplikasi dengan fitur lengkap yang menghadirkan layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform yang lebih *user-friendly* dengan keamanan yang semakin terjaga. BYOND by BSI menawarkan diferensiasi yang signifikan baik dari segi teknologi maupun fitur. Transformasi digital BSI juga mencakup pengembangan produk pendukung lainnya seperti ATM, EDC, dan layanan e-channel lainnya. BSI Mobile, aplikasi perbankan sebelumnya, telah mencapai 7,57 juta pengguna pada kuartal III-2024, menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam adopsi layanan digital. Dengan BYOND by BSI, BSI memperkenalkan teknologi baru, peningkatan keamanan siber, dan infrastruktur IT yang mumpuni untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin dinamis.

Kepuasan nasabah sangat penting di sektor perbankan, yang berhubungan dengan produk dan layanan. Bank terus menciptakan layanan yang sesuai dengan perubahan kebutuhan kliennya sebagai hasil dari kemajuan teknologi dan gaya hidup. Layanan online banking merupakan salah satu jenis layanan yang dibuat dengan adanya kemajuan teknologi, bentuk dari layanan perbankan berbasis online adalah *Automatic Teller Machine* (ATM). Selain ATM, *electronik banking* atau 4

yang lebih dikenal dengan e-banking juga merupakan salah satu jasa online banking yang menyesuaikan perkembangan teknologi dengan gaya hidup nasabah masa kini yang lebih mengutamakan kemudahan (Amanullah, 2014) (dalam Putri Dwi Sartika 2023)

Harapan nasabah berperan sebagai patokan penting dalam menilai sejauh mana kualitas dan tingkat kepuasan yang dirasakan terhadap suatu produk atau layanan. Dalam hal ini, harapan nasabah berfungsi sebagai acuan utama untuk mengevaluasi kualitas secara menyeluruh, terutama dalam sektor perbankan, karena mencerminkan keyakinan dan ekspektasi nasabah sebelum mereka menggunakan layanan atau produk tertentu. Sebagai akibatnya, tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dialami oleh nasabah sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank.

Dengan memahami tingkat kepuasan nasabah, hal ini dapat dijadikan sebagai indikator keberhasilan suatu produk atau layanan serta bahan evaluasi bagi manajemen untuk melakukan perbaikan dimasa depan. Aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dapat diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan yang diberikan oleh bank akan berdampak besar pada pertumbuhan keuntungan, meningkatkan loyalitas nasabah, yang pada gilirannya akan mendorong mereka untuk membeli produk dan merekomendasikannya kepada orang lain.

BYOND by BSI adalah aplikasi super yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memenuhi berbagai kebutuhan finansial, sosial, dan spiritual nasabah. Aplikasi ini menawarkan kemudahan dalam membuka tabungan,

berinvestasi, dan mengakses layanan keuangan lainnya. Sejak peluncurannya, BYOND by BSI mendapatkan respons positif dari masyarakat. Aplikasi ini dilengkapi dengan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang modern, memberikan tampilan yang segar dan fitur-fitur baru yang menarik.

Dengan adanya aplikasi BYOND by BSI kini nasabah semakin memudahkan adanya berbagai fasilitas digital yang disediakan. Salah satu inovasi yang cukup signifikan yaitu aplikasi perbankan BYOND by BSI yang memungkinkan nasabah mengakses layanan perbankan secara lebih mudah, kapan saja, dan dimana saja.

Adapun gangguan (*error*) pada BYOND by BSI pada awal Februari 2025, tepatnya mulai terjadi 9 Februari 2025, saat BSI melakukan upgrade sistem untuk meningkatkan kualitas layanan transaksi nasabah. Gangguan ini berlangsung selama beberapa hari hingga aplikasi tidak dapat digunakan untuk transaksi keuangan elektronik, menyebabkan banyak nasabah kesulitan bertransaksi secara online dan terpaksa beralih ke layanan bank lain. Selain itu, gangguan ini juga berdampak pada layanan ATM BSI di beberapa daerah, seperti Aceh, sehingga menghambat penarikan dan pengiriman uang (Hinfohukum, 2025).

Dampak dari gangguan BYOND by BSI menurut (Tempo, 2025) meliputi:

1. Kesulitan nasabah dalam melakukan transaksi digital melalui aplikasi dan ATM BSI.
2. Nasabah terpaksa menggunakan layanan perbankan lain atau meminjam uang untuk kebutuhan sehari-hari.

3. Kekhawatiran sebagian nasabah terkait keamanan data dan dana, meskipun BSI memastikan bahwa data dan dana nasabah tetap aman selama gangguan.
4. Gangguan ini menimbulkan keresahan dan menunjukkan perlunya infrastruktur digital yang lebih stabil serta komunikasi yang lebih baik kepada nasabah untuk mencegah kejadian serupa di masa depan.

Secara keseluruhan, BYOND by BSI adalah inovasi digital yang bertujuan memberikan kemudahan dan keamanan dalam layanan perbankan syariah, namun gangguan teknis akibat upgrade sistem pada awal 2025 sempat menghambat layanan dan menimbulkan dampak negatif bagi nasabah.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka laporan tugas akhir ini mengangkat judul “Analisis Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil Dalam Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI.
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan Aplikasi BYOND by BSI.
3. Apakah terdapat hubungan kemudahan penggunaan Aplikasi BYOND by BSI dengan tingkat kepuasan nasabah.
4. Bagaimana persepsi nasabah terhadap fitur-fitur yang disediakan BYOND by BSI.

5. Apa saja kendala atau keluhan yang di hadapi nasabah saat menggunakan Aplikasi BYOND by BSI

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan Aplikasi BYOND by BSI.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan Aplikasi BYOND by BSI.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan kemudahan penggunaan Aplikasi BYOND by BSI dengan tingkat kepuasan nasabah.
4. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap fitur-fitur yang disediakan BYOND by BSI.
5. Untuk mengetahui apa saja kendala atau keluhan yang di hadapi nasabah saat menggunakan Aplikasi BYOND by BSI

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Penulis ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengetahuan serta memperdalam materi yang telah mempelajari selama perkuliahan khususnya mengenai penelitian ini.

b. Bagi Jurusan

Penulis berhadap penulisan ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat serta menjadikan bahan referensi bagi pengembangan ilmu

pengetahuan mahasiswa, khususnya mahasiswa jurusan perbankan dan keuangan.

c. Bagi Masyarakat Umum

Penulis berharap dapat meningkatkan Analisa Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Tasikmalaya Unsil Dalam Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI. Hal ini dapat menghasilkan pengalaman yang baik bagi nasabah secara umum.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan syariah, khususnya mengenai inovasi produk dan minat nasabah.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil yang beralamat di Jl. Siliwangi No. 24, Kec. Tawang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46115.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dibutuhkan untuk penelitian dimulai dari bulan Februari 2025 sampai dengan bulan Mei 2025, berikut penulis sajikan dalam bentuk jadwal penelitian:

Tabel 1. 1

Matriks Waktu Penelitian Tugas Akhir Penelitian 2025

[illegible]