

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi besar dalam industri perbankan, khususnya pada layanan berbasis aplikasi *mobile banking*. Perubahan perilaku masyarakat yang menuntut layanan transaksi yang cepat, praktis, dan dapat diakses kapan saja menjadikan digital banking sebagai kebutuhan utama dalam aktivitas keuangan sehari-hari. Dalam konteks ini, kualitas layanan digital menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan bank dalam memenuhi harapan nasabah. Melalui teknologi integrasi digital, Bank dapat meningkatkan kualitas layanan dengan menghadirkan kemudahan, kecepatan, serta aksesibilitas yang tidak terikat oleh batasan ruang dan waktu (Lainufar & Hana, 2025). Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam industri perbankan karena menjadi faktor yang menentukan bagaimana nasabah menilai kemampuan bank dalam memenuhi kebutuhan dan harapannya. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir layanan yang diberikan, tetapi juga dari proses interaksi dan pengalaman yang dirasakan nasabah selama menggunakan layanan tersebut. Menurut konsep kualitas pelayanan, layanan yang berkualitas adalah layanan yang mampu memberikan kesesuaian antara harapan nasabah dengan pelayanan yang diterima, baik dari aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, keamanan, maupun kenyamanan.

Dalam perkembangan layanan berbasis digital, konsep kualitas pelayanan mengalami perluasan menjadi kualitas layanan elektronik (*e-service quality*). *E-service quality* merupakan bentuk penilaian nasabah terhadap kemampuan suatu sistem digital dalam menyediakan layanan secara efektif dan efisien melalui media elektronik. Pada layanan mobile banking, kualitas pelayanan tidak lagi hanya bergantung pada interaksi langsung antara pegawai bank dan nasabah, tetapi juga dipengaruhi oleh kinerja teknologi yang digunakan, seperti kemudahan akses aplikasi, kecepatan proses transaksi, keandalan sistem, keamanan data, serta kemampuan aplikasi dalam memberikan pengalaman penggunaan yang nyaman bagi nasabah.

Bagi industri perbankan, kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu strategi untuk mempertahankan kepercayaan dan meningkatkan kepuasan nasabah. Ketika layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, seperti adanya gangguan sistem, proses transaksi yang lambat, atau kesulitan dalam penggunaan aplikasi, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, dalam konteks transformasi digital perbankan, pengukuran kualitas pelayanan elektronik menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana layanan mobile banking mampu memberikan pengalaman yang positif bagi nasabah.

Sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) terus memperkuat transformasi digital melalui peluncuran aplikasi *Mobile Bsnking* by BSI pada November 2024. Aplikasi ini dikembangkan

sebagai superapp yang mengintegrasikan layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform digital. Sejak diluncurkan, *Mobile Banking* by BSI menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Dalam dua bulan pertama, jumlah pengguna aktif telah mencapai 3 juta, dan pada Maret 2025 meningkat menjadi 3,5 juta pengguna dengan lebih dari 15 juta transaksi digital (Bankbsi.id, 2025). Kondisi ini menunjukkan tingginya tingkat adopsi masyarakat terhadap layanan *mobile banking* berbasis syariah. Namun, tingginya jumlah pengguna tidak serta-merta menunjukkan bahwa kualitas layanan telah sepenuhnya memenuhi ekspektasi nasabah.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di BSI KCP Banjar, ditemukan bahwa ditemukan nasabah pengguna *Mobile Banking* by BSI menyampaikan keluhan terkait kualitas layanan aplikasi karena adanya aplikasi baru bernama BYOND. Keluhan tersebut antara lain berupa masalah migrasi data dari BSI *Mobile* ke Byond, karna peralihannya aplikasi ini terdapat nasabah yang tidak bisa mengakses aplikasi *Mobile Banking* serta tidak bisa login secara normal dan harus menggunakan layar jendela mini pada smartphonenya, serta gangguan sistem, aplikasi yang lambat saat digunakan, proses login yang belum stabil, serta tampilan dan navigasi fitur yang dinilai belum sepenuhnya sederhana bagi sebagian nasabah (sumber: hasil wawancara dengan nasabah pengguna *Mobile Banking* by BSI pada Februari 2026). Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun BYOND by BSI dikembangkan sebagai layanan *mobile banking* untuk memberikan kemudahan transaksi, dalam praktiknya masih terdapat hambatan yang dirasakan nasabah ketika menggunakan aplikasi tersebut. Temuan ini juga diperkuat oleh beberapa

ulasan pengguna pada forum daring yang menyampaikan keluhan serupa, seperti aplikasi mengalami pemeliharaan sistem, lambat merespons/lag, aplikasi tiba-tiba tidak bisa dibuka dan keluar otomatis saat digunakan (Sumber: platform google playstore apk BYOND by BSI review)

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya indikasi kesenjangan antara tujuan pengembangan layanan digital perbankan yang efisien dengan pengalaman nyata yang dirasakan sebagian pengguna, antara kualitas layanan elektronik yang diterima nasabah dengan harapan mereka terhadap layanan *mobile banking* yang cepat, stabil, mudah digunakan, dan dapat diandalkan. Dalam penelitian ini, kondisi tersebut berkaitan dengan konsep *e-service quality*, yaitu kualitas layanan berbasis elektronik yang mencerminkan kemampuan aplikasi dalam memberikan layanan secara efisien, andal, aman, responsif, dan mudah diakses. Apabila kualitas layanan elektronik belum berjalan optimal, maka pengalaman nasabah dalam menggunakan aplikasi dapat terganggu dan berpotensi menurunkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, *e-service quality* menjadi aspek penting untuk dikaji dalam menilai kepuasan nasabah pengguna Mobile Banking by BSI, khususnya pada nasabah BSI KCP Banjar.

Dalam konteks layanan perbankan digital, kepuasan nasabah menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu layanan karena mencerminkan sejauh mana layanan yang diterima sesuai dengan harapan pengguna. Pada penggunaan *mobile banking*, kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan fitur, tetapi juga oleh kualitas pengalaman penggunaan, seperti kecepatan akses, stabilitas sistem, kemudahan navigasi, serta keamanan layanan. Oleh karena itu, kualitas

layanan elektronik atau *e-service quality* menjadi variabel penting yang perlu dianalisis karena memiliki keterkaitan langsung dengan tingkat kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* by BSI.

Secara empiris, hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan nasabah masih menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian Safitri dkk. (2022) serta Marhaendra dan Permatasari (2022) menemukan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang berarti semakin baik kualitas layanan elektronik maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan. Namun, hasil berbeda ditunjukkan oleh Fauziah dan Sarah (2024) yang menyatakan bahwa *e-service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan adanya *research gap* sehingga hubungan antara *e-service quality* dan kepuasan nasabah masih perlu dikaji lebih lanjut dalam konteks layanan *mobile banking* by BSI.

Pemilihan BSI KCP Banjar sebagai lokasi penelitian memiliki relevansi empiris karena berdasarkan observasi awal peneliti, masih ditemukan keluhan nasabah dalam penggunaan aplikasi *Mobile Banking* by BSI. Keluhan tersebut menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* yang dikembangkan secara digital belum tentu sepenuhnya memberikan pengalaman yang sesuai dengan harapan nasabah di tingkat kantor cabang. Selain itu, BSI KCP Banjar merupakan satu-satunya kantor layanan BSI yang melayani nasabah di wilayah Kota Banjar, sehingga memiliki peran penting dalam mendukung penggunaan layanan digital BSI di daerah tersebut. Berdasarkan informasi yang didapat selama melakukan

penelitian, sebelumnya belum ada yang melakukan penelitian terkait dengan kepuasan pelayanan *mobile banking* di BSI KCP Banjar tersebut. Dengan demikian, lokasi penelitian ini dipilih bukan hanya karena kemudahan akses bagi peneliti, tetapi karena terdapat fenomena empiris yang relevan untuk menguji pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* by BSI.

Berdasarkan fenomena lapangan, kesenjangan hasil penelitian, serta urgensi praktis tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis “*Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking by BSI di BSI KCP Banjar*”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *E-Service Quality* pada *Mobile Banking* BY BSI di BSI KCP Banjar;
2. Bagaimana kepuasan nasabah pengguna BY BSI di KCP Banjar;
3. Bagaimana pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* BY BSI di BSI KCP Banjar.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. *E-service quality* pada layanan *mobile banking* by BSI di BSI KCP Banjar.

2. Tingkat kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* by BSI di BSI KCP Banjar.
3. Pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* by BSI di BSI KCP Banjar.

## **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan pengembangan Ilmu**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen perbankan dan pemasaran jasa yang berkaitan dengan kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) dan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian empiris mengenai hubungan antara kualitas layanan digital dengan tingkat kepuasan pengguna *mobile banking*, khususnya pada konteks perbankan syariah di Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dalam pengembangan teori serta sebagai bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji variabel serupa.

### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

#### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai penerapan teori *e-service quality* dan kepuasan nasabah dalam dunia perbankan, khususnya pada layanan *mobile banking*. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana untuk

mengembangkan kemampuan analisis, berpikir kritis, serta sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program D-3.

## 2. Bagi Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak Bank Syariah Indonesia, khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi *mobile banking*. Dengan mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan nasabah, pihak bank dapat melakukan perbaikan dan pengembangan layanan digital guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

## 3. Bagi Jurusan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi ilmiah bagi jurusan, khususnya dalam bidang manajemen perbankan dan keuangan syariah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran serta acuan bagi mahasiswa dalam menyusun karya ilmiah yang berkaitan dengan layanan digital perbankan.

## 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa. Selain itu, penelitian ini juga dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan variabel lain atau menggunakan objek penelitian yang berbeda guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif.



### 1.4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP  
Banjar. Jl. Jend. Pol. Hoegeng Iman Santoso No.20, Hegarsari, Kec. Banjar,  
Kota Banjar, Jawa Barat, 46321.

### 1.4.2 Jadwal Penelitian

### Daftar Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

[illegible]