

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat pesat di sektor perbankan. Perbankan harus mengikuti zaman serba digital agar memudahkan konsumen melakukan komplain dan dilayani secara cepat. Konsumen menginginkan pelayanan yang cepat dan mudah dalam melakukan transaksi ataupun kendala yang dialami. Pemanfaatan *mobile banking* sebagai pelayanan *online* sangat berguna. (Suoranta & Mattila, 2004).

Kepuasan nasabah *mobile banking* dipengaruhi oleh dua hal yaitu kualitas pelayanan elektronik dan kepercayaan (Wiry, 2017) dan (Amalia & Hastriana, 2022). Kepuasan nasabah merupakan apa yang dirasakan nasabah dengan pelayanan yang diberikan perusahaan melalui elektronik (Anderson & Srinivasan, 2003). Menurut Chang, dkk., (2009), kepuasan adalah semua perasaan yang sesuai pengalaman yang didapatkan dalam menggunakan situs tersendiri dan mempunyai penilaian sendiri yang dirasakan.

Menurut Parasuraman, dkk., (2005) kualitas layanan elektronik adalah sejauh mana situs *online* memfasilitasi proses pembelian, pembelian dan pengiriman produk atau jasa secara efektif dan efisien. Kualitas layanan elektronik dimana nasabah merasakan pelayanan secara *online* bertujuan untuk memudahkan pekerjaan tanpa bertatap muka langsung dengan pihak perbankan. Harapan pelanggan adalah langkah penting memberikan layanan berkualitas tinggi (Zeithaml, dkk., 1996). Kepuasan nasabah dipengaruhi beberapa faktor contohnya kualitas layanan dan kepercayaan.

Memiliki nasabah yang loyal adalah harapan setiap manajemen bank, hal ini karena loyalitas nasabah akan membuat bank mampu bertahan bahkan dapat meningkatkan keuntungan dari bank tersebut. Berbagai usaha dilakukan oleh pihak bank untuk menarik nasabah baru dan menjaga loyalitas dari nasabah yang sudah ada. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah melalui peningkatan kepercayaan terhadap nasabah. Semakin maraknya kejahatan internet seperti pembobolan akun (*account hacking*), faktor kepercayaan (*trust*) menjadi hal yang sangat penting dalam menggunakan *E-Banking* dalam melakukan transaksi secara online (Wahyuningsih & Janah, 2018). Konsep kepercayaan ini berarti para nasabah percaya terhadap kehandalan terhadap bank dalam menjamin keamanan dan kerahasiaan akun nasabah.

Bank Syariah Indonesia adalah bank di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan syariah. Bank ini diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13.00 WIB atau bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. Bank ini merupakan hasil penggabungan antara Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI syariah. Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Dengan adanya pernyataan diatas namun nasabah masih merasakan berbagai permasalahan.

Menurut Oswaldo, (2023) menyatakan bahwa BSI mengalami *error* tidak dapat melakukan transfer dan pembelian *online* selama 4 hari pada tanggal 11 Mei 2023. Namun pihak BSI masih belum ada respon terkait *error* yang ada. Hal ini didukung dengan pernyataan bahwa adanya serangan *cyber* yang ingin membobol rekening nasabah BSI. Pada bulan Mei 2023, BSI *mobile banking* terjadi *error* lagi untuk transaksi melalui *online*. Hal ini membuat nasabah mengeluh karena banyak uang yang ada dalam rekening BSI mereka takut hilang (Fansuri, 2023). Akibatnya, banyak nasabah BSI mengeluhkan kondisi ini, bahkan 93 nasabah yang mengancam akan berhenti menjadi nasabah bank syariah terbesar di Indonesia itu. Direktur Utama BSI mohon maaf terjadi *error* ATM serta *mobile banking* di Kota Malang. Halim & Prasetya, (2023) menyatakan bahwa BSI masih mengalami *error* di *mobile banking* dan terus diperbaiki oleh pihak BSI di Malang. Hal ini tampak dari balasan sejumlah netizen yang dikutip dari salah satu unggahan akun Instagram resmi perbankan (@lifewithbsi) (Detik.com, 2023). Berikut isi keluhan dari nasabah BSI:

Tabel 1.1 Keluhan Nasabah BSI

Variabel	Jenis Keluhan
Kepercayaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah fix ingin pindah bank karena terjadi <i>problem</i> yang sebelumnya dan takut terjadi kembali 2. Saldo hilang berkali-kali 3. Bisnis rusak karena bank BSI transfer belum masuk
Kualitas Pelayanan Elektronik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah kirim uang namun tidak terkirim dan sering terjadi berulang kali 2. BSI via instagram tidak membuka kolom komentar untuk keluhanya <p>Admin BSI tidak menjawab atas keluhan yang dialami nasabah</p>

Sumber: *Instagram Life with BSI*

Dari tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa adanya keluhan dengan adanya transfer dan nasabah ingin pindah bank. Selain itu Instagram BSI juga membatasi komentar tanpa membalas satupun dari nasabah dengan keluhan. Oleh karena itu aspek kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan nasabah mengalami beberapa masalah yang perlu diperhatikan agar kepuasan nasabah dapat teratasi dan di tingkatkan. Dengan adanya permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk

membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking BSI (Bank Syariah Indonesia) di Kota Malang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dikemukakan bahwa konsumen BSI tidak puas terhadap kualitas pelayanan elektronik dan kepercayaan, berikut uraian permasalahan:

1. Bagaimana deskripsi kualitas pelayanan elektronik, kepercayaan dan kepuasan nasabah *mobile banking* BSI?
2. Apakah kualitas pelayanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah *mobile banking* BSI?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah *mobile banking* BSI?
4. Apakah kualitas pelayanan elektronik dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah *mobile banking* BSI?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan elektronik, kepercayaan dan kepuasan nasabah *mobile banking* BSI.
2. Untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan nasabah *mobile banking* BSI.
3. Untuk mendeskripsikan pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah *mobile banking* BSI.
4. Untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah *mobile banking* BSI.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi terkait kepuasan nasabah *mobile banking* serta kualitas layanan elektronik dan keamanan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini bertujuan sebagai referensi peneliti selanjutnya tentang kepuasan nasabah *mobile banking* serta kualitas layanan elektronik dan kepercayaan serta pengembangan variabel lainya yang tidak diteliti.

