

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi digital telah membawa transformasi besar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor keuangan dan perbankan. Digitalisasi telah mengubah cara masyarakat dalam mengakses, mengelola, dan melakukan transaksi keuangan, dari yang semula dilakukan secara konvensional menjadi berbasis teknologi informasi. Tren ini diperkuat oleh peningkatan penggunaan perangkat mobile dan internet, serta kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang cepat, efisien, dan mudah diakses kapan saja dan di mana saja. Menurut Laukkanen (2018), kemudahan akses dan efisiensi merupakan dua faktor kunci yang mendorong adopsi layanan perbankan digital oleh nasabah secara luas.

Di Indonesia, kemajuan teknologi juga turut mendorong perbankan untuk mengembangkan layanan digital sebagai bentuk adaptasi terhadap perubahan perilaku konsumen. Tidak hanya bank konvensional, bank syariah pun berlomba-lomba menghadirkan inovasi digital yang tidak hanya fungsional, tetapi juga sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi perbankan syariah untuk tetap menjaga nilai-nilai Islami dalam setiap layanan digital yang ditawarkan.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah milik BUMN, yaitu BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Penggabungan ini secara resmi disetujui oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Surat Keputusan Nomor: SR-3/PB.1/2021 dan mulai beroperasi sejak 1 Februari 2021. Tujuannya adalah untuk memperkuat struktur perbankan syariah nasional dan menciptakan layanan yang lebih unggul dan kompetitif di tengah dinamika industri keuangan digital.

Sebelum peluncuran aplikasi digital terbaru, BSI telah memiliki layanan berbasis mobile bernama BSI Mobile yang digunakan oleh nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan. Namun, seiring dengan berkembangnya kebutuhan pengguna dan tuntutan terhadap kenyamanan layanan digital, BSI

kemudian meluncurkan aplikasi baru bernama Byond by BSI yang resmi dirilis pada 9 November 2024. Aplikasi ini hadir sebagai bentuk pengembangan dari BSI Mobile, dengan berbagai peningkatan baik dari segi desain antarmuka, kelengkapan fitur, kemudahan navigasi, hingga integrasi dengan layanan syariah yang lebih komprehensif.

Migrasi dari BSI Mobile ke Byond by BSI menjadi proses yang penting, karena tidak hanya menyangkut pembaruan teknologi, tetapi juga menyangkut adaptasi nasabah terhadap sistem yang baru. Nasabah perlu memahami perbedaan antara aplikasi lama dan aplikasi baru, baik dari sisi tampilan maupun fitur. Jika pada BSI Mobile fitur masih terbatas pada transaksi dasar seperti transfer dan cek saldo, maka Byond by BSI menawarkan fitur yang lebih luas, seperti kalkulator zakat, waktu salat, integrasi e-wallet, serta konten edukatif seputar keuangan Islam. Peluncuran aplikasi baru ini juga menjadi bukti bahwa BSI berkomitmen untuk terus berinovasi tanpa mengabaikan prinsip-prinsip syariah dalam setiap pengembangan layanan digitalnya.

Namun demikian, tidak semua nasabah langsung memahami dan terbiasa dengan perubahan tersebut. Masih banyak ditemukan kendala dalam proses migrasi, mulai dari kesulitan instalasi, login, hingga kurangnya pemahaman terhadap fitur-fitur baru. Berdasarkan observasi penulis saat menjalani kegiatan praktik di BSI KCP Malang Soekarno–Hatta, banyak nasabah datang ke kantor cabang untuk mengadukan masalah terkait penggunaan aplikasi Byond by BSI, terutama keluhan mengenai error sistem, aplikasi yang tidak responsif, hingga kesulitan dalam mengakses fitur tertentu. Penulis juga turut membantu proses migrasi dari BSI Mobile ke Byond by BSI secara langsung, sehingga menemukan bahwa kendala-kendala teknis ini berpengaruh terhadap persepsi dan tingkat kepuasan nasabah.

Menurut Fitria & Huda (2022), kepuasan pengguna aplikasi bank syariah sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas layanan, serta pemahaman terhadap prinsip syariah yang ditawarkan. Sejalan dengan itu, Rofiq & Maulana (2022) juga menyatakan bahwa integrasi teknologi dalam keuangan syariah harus dilakukan dengan tetap mematuhi prinsip maqashid syariah agar inovasi digital tidak melanggar batas halal-haram. Ghazali et al. (2020) juga menambahkan bahwa

persepsi terhadap kredibilitas sistem digital yang digunakan oleh bank syariah secara signifikan memengaruhi loyalitas dan kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan aplikasi Byond by BSI, khususnya dalam proses transisi dari aplikasi sebelumnya, yakni BSI Mobile. Fokus penelitian berada pada pengalaman pengguna dan persepsi nasabah terhadap aplikasi baru, dengan studi kasus yang diambil di BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Malang Soekarno–Hatta. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penerimaan nasabah terhadap inovasi digital BSI, serta menjadi masukan yang berharga bagi pengembangan layanan digital perbankan syariah di masa mendatang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana identifikasi kepuasan nasabah terhadap kualitas aplikasi Byond by BSI ?
2. Bagaimana Bank BSI menyesuaikan standar layanan digital Byond by BSI berdasarkan aspek layanan yang mendapat skor kepuasan rendah ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital Byond by BSI di KCP Malang Soekarno-Hatta.
2. Menganalisis faktor - faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital tersebut.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis, untuk menambah wawasan dan sebagai bahan acuan untuk menulis selanjutnya
2. Bagi Perusahaan, sebagai bahan pertimbangan untuk mengetahui mengenai manfaat penggunaan aplikasi Byond by BSI pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Malang Soekarno-Hatta

## 1.5 Definisi Istilah dan Unjuk Kerja

### 1.5.1 Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan kondisi psikologis yang muncul ketika pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Dalam konteks layanan digital perbankan syariah, kepuasan ini tidak hanya diukur dari keberhasilan transaksi, tetapi juga dari kenyamanan aplikasi, kecepatan akses, keamanan data, serta kesesuaian layanan dengan nilai-nilai syariah.

Menurut Tjiptono (2014), kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca-pembelian di mana alternatif yang dipilih setidaknya memberikan hasil yang sama atau melebihi harapan pelanggan. Dalam kajian perbankan syariah, kualitas layanan digital yang syariah-*compliant* berkontribusi signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah (Rahim & Amin, 2011). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* pada layanan digital syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Wahyuni, 2018).

### 1.5.2 Layanan Digital Perbankan

Layanan digital perbankan adalah bentuk transformasi layanan keuangan yang disediakan oleh institusi perbankan melalui platform digital seperti aplikasi mobile banking, internet banking, SMS banking, hingga *chatbot*. Tujuannya adalah memberikan kemudahan, efisiensi, serta aksesibilitas tinggi bagi nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan tanpa harus datang ke kantor fisik.

Menurut Shaikh, A. A., & Karjaluo, H. (2015), Layanan *mobile banking* merupakan hasil integrasi teknologi perangkat seluler dalam mendukung akses terhadap produk dan layanan perbankan. Ini mencakup proses pembukaan rekening, transfer dana, pembayaran, pengajuan pembiayaan, serta layanan tambahan yang dilakukan secara daring.

Dalam konteks syariah, layanan digital perbankan harus memenuhi prinsip-prinsip muamalah Islami, memastikan bahwa sistem digital tidak mengandung unsur riba, gharar, maupun transaksi yang tidak halal. Digitalisasi layanan perbankan syariah bukan sekadar adopsi teknologi, melainkan juga adaptasi nilai-nilai etika Islam dalam sistem keuangan modern.

Studi oleh Ghazali et al. (2020) menunjukkan bahwa layanan digital berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan syariah, terutama dalam hal kecepatan, kenyamanan, dan perluasan jangkauan layanan. Sementara Ali & Raza (2017) menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap sistem digital menjadi faktor utama dalam adopsi layanan perbankan syariah secara online.

### 1.5.3 Byond by BSI

Byond by BSI adalah salah satu bentuk aplikasi *mobile banking* yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai respon terhadap kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan berbasis digital yang praktis, cepat, dan tetap berlandaskan prinsip syariah. Aplikasi ini tidak hanya menawarkan fungsi dasar seperti transfer, cek saldo, dan pembayaran, tetapi juga menyediakan fitur khas syariah seperti kalkulator zakat, pembiayaan syariah, serta informasi akad-akad transaksi yang sesuai dengan hukum Islam.

*Mobile banking* sendiri didefinisikan sebagai layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan melalui perangkat seluler seperti *smartphone* atau tablet. Menurut Shaikh dan Karjaluoto (2015), layanan *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai layanan perbankan secara fleksibel melalui perangkat seluler kapan saja dan di mana saja, sehingga meningkatkan kenyamanan serta kemudahan akses terhadap layanan keuangan.. Dalam konteks syariah, aplikasi *mobile banking* seperti Byond menjadi instrumen penting dalam mendekatkan layanan keuangan syariah kepada masyarakat luas, khususnya generasi muda yang *digital-savvy*.

Penelitian oleh Fadillah dan Nasution (2023) menunjukkan bahwa Byond by BSI memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah karena menghadirkan *user interface* yang ramah pengguna serta nilai-nilai Islami yang terintegrasi dalam fitur-fitur aplikasinya. Dengan demikian, Byond tidak hanya berperan sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai media dakwah dan edukasi ekonomi Islam.

### Unjuk Kerja yang dijalankan

Unjuk kerja ini mengacu pada Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 170 Tahun 2020 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Kategori Informasi dan Komunikasi, Golongan Pokok Kegiatan Profesional, Ilmiah dan Teknis, Subbidang Pemasaran Digital (Digital Marketing).

**Kode Unit : M.70MKT00.024.1**

**Judul Unit : Membangun Standar Layanan Pelanggan Secara Daring**

**Deskripsi Unit :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyusun standar layanan pelanggan secara daring, mengimplementasikannya, mengawasi pelaksanaannya dan kemudian meninjau ulang efektifitasnya dalam rangka perbaikan

**Tabel 1.1 SKKNI**

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Merancang standar layanan pelanggan daring.	1.1 Kebutuhan dan harapan terkait layanan pelanggan daring ditinjau ulang secara berkala. 1.2 Praktik-praktik terbaik (best practices) dari berbagai sumber diteliti dan digunakan untuk mengukur pengembangan standar layanan pelanggan daring. 1.3 Masukan untuk pengembangan standar layanan pelanggan daring dicari dari opini internal dan/atau eksternal. 1.4 Layanan pelanggan daring dikembangkan sejalan dengan kebijakan

	<p>organisasi, prosedur, dan nilai merek (brand values).</p> <p>1.5 Titik interaksi (touchpoints) layanan pelanggan daring ditentukan dan teknologi komunikasi yang diperlukan diidentifikasi sesuai prosedur.</p> <p>1.6 Performa metrik ditentukan untuk mengevaluasi standar layanan pelanggan.</p> <p>1.7 Persyaratan yang terdapat dalam hukum dan etika dipertimbangkan untuk dimasukkan ke dalam standar layanan pelanggan daring.</p> <p>1.8 Konsistensi antara layanan pelanggan daring dan luar jaringan (luring) (offline) dipastikan keseragamannya.</p>
<p>2. Melaksanakan dan mengawasi standar pelayanan pelanggan daring.</p>	<p>2.1 Standar dan harapan layanan pelanggan daring dikomunikasikan pada anggota tim.</p> <p>2.2 Ketersediaan sumber daya dipastikan berdasarkan kebutuhan standar layanan pelanggan.</p> <p>2.3 Tingkat layanan pelanggan diawasi kesesuaiannya dengan prosedur operasional.</p> <p>2.4 Umpan balik dan dukungan diberikan kepada anggota tim.</p> <p>2.5 Penyelesaian masalah dengan pelanggan dipertanggungjawabkan sesuai prosedur.</p>

<p>3. Meninjau ulang standar pelayanan pelanggan daring.</p>	<p>3.1 Tanggapan, tinjauan dan keluhan dari pelanggan ditinjau kembali secara berkala.</p> <p>3.2 Metrik kinerja (performance metrics) digunakan untuk evaluasi standar layanan pelanggan.</p> <p>3.3 Umpan balik pelanggan dikomunikasikan dengan tim kerja dan kesempatan untuk mengembangkan layanan didiskusikan.</p> <p>3.4 Masalah teknologi dan sumberdaya yang berdampak pada layanan pelanggan diidentifikasi dan diatasi secepatnya.</p> <p>3.5 Standar layanan pelanggan disesuaikan berdasarkan tanggapan yang diterima</p>
--	---

Sumber : Menteri Ketenagakerjaan

Keterangan : Dalam penyusunan Tugas Akhir peneliti menggunakan kriteria unjuk kerja, Nomor 3.1 dan 3.5