

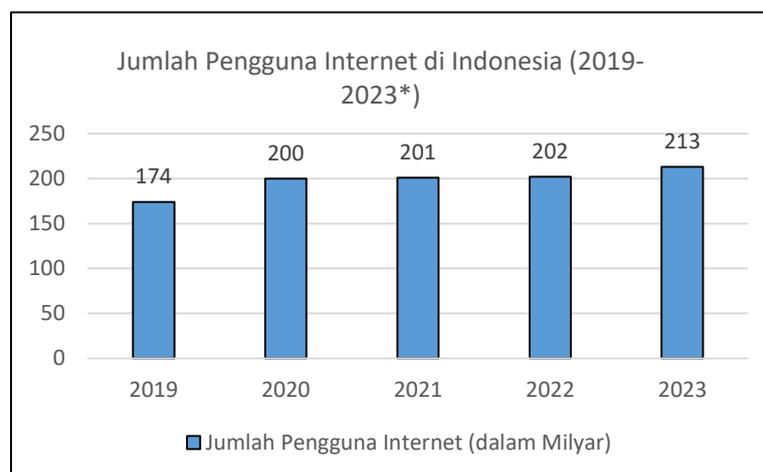
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah memudahkan masyarakat dengan membawa perubahan pada tatanan kehidupan manusia. Dalam dua tahun terakhir, Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mencatat bahwa perkembangan internet sudah masuk ke berbagai sendi industri di Indonesia, dengan tingkat penetrasi internet sebesar 77,02%. Hal ini didukung dengan data penggunaan teknologi Internet di Indonesia selama 5 tahun terakhir yang dihimpun oleh (We Are Social, 2023) :

Grafik 1. 1 : Jumlah Pengguna Internet di Indonesia



(*Per April 2023)

Sumber: wearesocial.com (Data diolah)

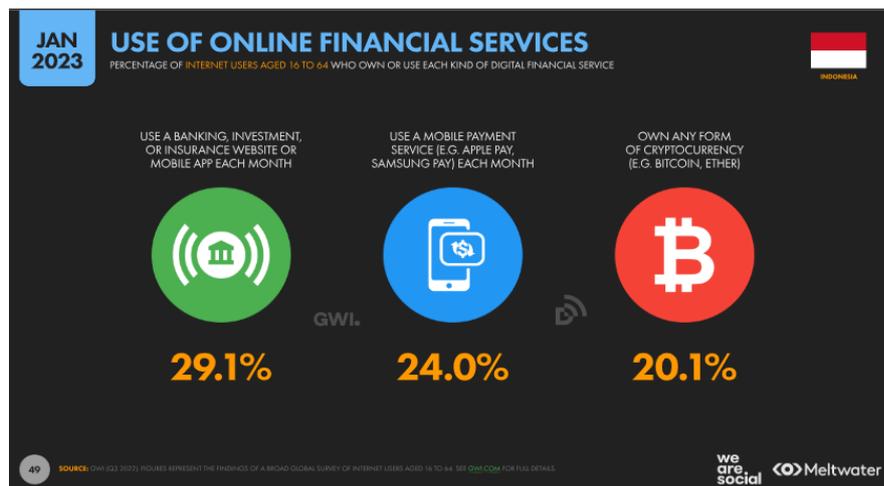
Kenaikan jumlah pengguna internet di Indonesia dari tahun ketahun, khususnya selama pandemi Covid 19 menunjukkan bahwa masyarakat

Indonesia semakin bergantung kepada teknologi internet. Karena penggunaan internet dalam kehidupan sehari-hari dapat membuat pekerjaan menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien. Kemudahan penggunaan internet juga dimanfaatkan oleh berbagai industri, salah satu adalah industri perbankan, yang mengembangkan sistem digital banking atau layanan digital.

Layanan digital dapat mendukung peningkatan inklusi keuangan di Indonesia. Inklusi keuangan sendiri menurut (Sanjaya, 2016) merupakan penyediaan akses kepada seluruh masyarakat termarginalkan dengan bertujuan untuk memiliki dan menggunakan layanan sistem jasa keuangan. Maka nasabah akan semakin dimudahkan dalam setiap transaksi digital yang dibutuhkan seperti *cashless payment*, ATM, *branchless banking* (Layanan keuangan tanpa kantor) hingga sektor industri baru *e-commuting* dan *fintech*. Dengan demikian calon nasabah atau nasabah bank dapat memperoleh informasi perbankan, melakukan registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening secara mandiri. Selain itu nasabah juga dapat memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, seperti nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah Bank. (OJK)

Berikut merupakan data pengguna transaksi digital *finance* di Indonesia.

Gambar 1. 1 : Jumlah Penggunaan Transaksi Digital Finance Indonesia



Sumber: wearesocial.com

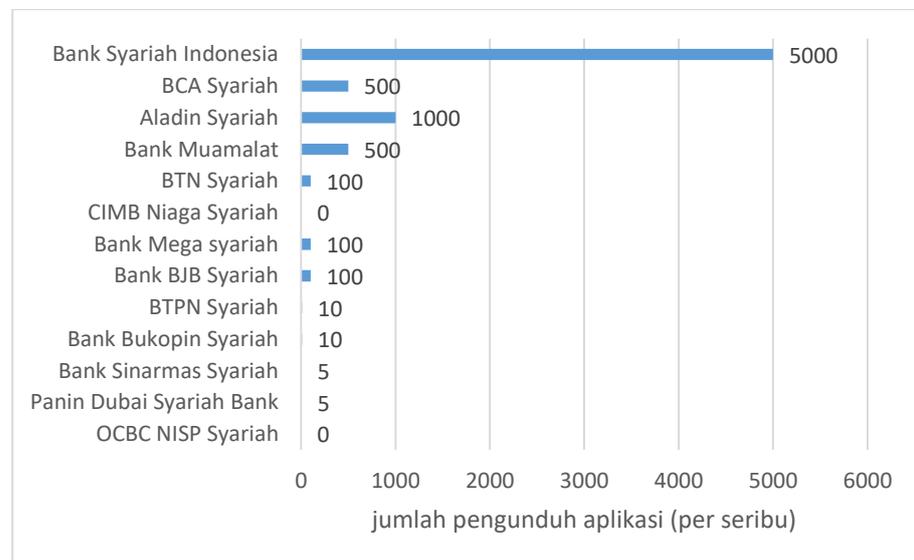
Menurut data diatas, penggunaan transaksi pembayaran digital untuk penggunaan dalam bank, investasi, laman asuransi mencapai sekitar 29,1%, penggunaan *e-money* sekitar 24,0%, sedangkan penggunaan dalam *cryptocurrency* mencapai 20,1%. Dalam data tersebut diketahui pembayaran untuk keperluan pembayaran dalam perbankan paling banyak dilakukan. Hal tersebut dapat menggambarkan bahwa untuk penggunaan transaksi pembayaran digital, masyarakat Indonesia masih banyak menggunakan layanan perbankan.

Pada penelitian yang dilakukan (Firmansyah & Anwar, 2018) mengatakan bahwa prospek digital perbankan terutama perbankan syariah menemukan pencerahan, terutama di negara-negara muslim seperti Indonesia. Gerakan baru ini dalam keuangan syariah didukung oleh perkembangan

teknologi seperti penetrasi *smartphone*. Tentu saja dalam perkembangan ini akan muncul kendala serta dampak, seperti pada pangsa pasar perbankan syariah yang masih terhitung relatif kecil dan belum kompetitif dalam peringkat nasional dimana tercatat dari total 13 Bank Umum Syariah (BUS) dan 20 Unit Usaha Syariah (UUS) terdapat sebanyak 11 BUS dan 17 UUS yang masih berada dalam kelas dibawah Rp 4 triliun dan hanya 1 yang berada di atas Rp 100 triliun, dampak juga pada hal ketenagakerjaan dalam perbankan serta operasional bank (Laras, 2023). Namun hal tersebut masih dapat teratasi dengan berbagai solusi yang ada seperti peningkatan skill tenaga kerja untuk menghadapi situasi ini, OJK juga mengupaakan kebijakan strategis yang tertuang dalam *Roadmap* pengembangan dan penguatan perbankan syariah 2023-2027 memberikan arah kebijakan melalui sisi industri dan masyarakat yang terbagi dalam lima pilar. Yakni mulai dari penguatan struktur dan ketahanan industri perbankan syariah, percepatan digitalisasi perbankan syariah dan penguatan karakteristik perbankan syariah. Digitalisasi perbankan juga dikatakan lebih murah dibandingkan dengan membuka cabang baru, dikarenakan semakin maju dan menyeluruh teknologi maka biaya akan menjadi lebih murah dan dengan menutup cabang akan lebih menghemat biaya sewa serta operasional, kantor cabang akan dibuka pada lokasi yang masih kesulitan akses digitalnya. Serta dalam penelitian (Hakim & Nazarudin, 2020) menyatakan bahwa dalam 5 tahun terakhir Indonesia menunjukkan hasil yang baik yakni dengan adanya kenaikan *Return On Asset* (ROA) sekitar 3,6% yang mana menunjukkan bahwa ada pengaruh dalam digitalisasi ini.

Keberhasilan transformasi digital terlihat pula dari transaksi dalam kanal digital. Salah satu bank yang turut melakukan transformasi dan inovasi untuk memperkuat layanan digital dalam strategi bisnisnya ialah Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank BSI memiliki harapan untuk dapat memenuhi segala kebutuhan finansial, sosial serta spiritual dari nasabah melalui pengembangan produk keuangan dan layanan keuangan digital. Dalam salah satu layanan digital bank yakni *mobile banking*, diketahui bahwa jumlah pengunduh aplikasi yang telah disediakan bank mengemukakan bahwa aplikasi dari bank BSI merupakan aplikasi yang paling banyak diunduh dibandingkan dengan aplikasi dari bank lainnya. Hal tersebut sesuai dengan grafik data di bawah ini:

Grafik 1. 2: Jumlah Unduhan Aplikasi Bank Syariah



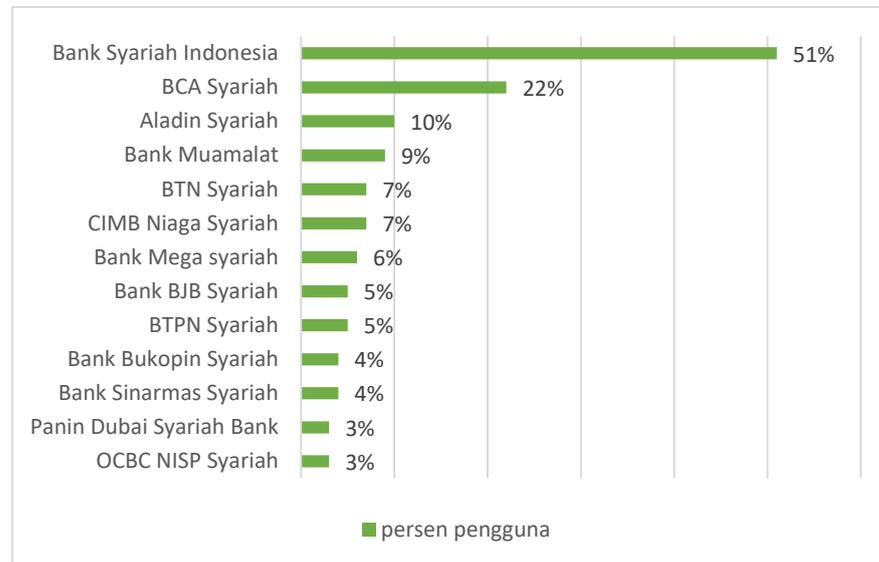
Sumber : Play Store (data diolah)

Menurut grafik diatas, diketahui bahwa jumlah unduhan terbanyak dalam aplikasi *mobile banking* yang tersedia dalam *Google Play Store* ialah aplikasi dari Bank Syariah Indonesia (BSI Mobile) yakni sebanyak 5 juta

unduhannya. Diposisi kedua terdapat bank Aladin Syariah (Aladin: Bank Syariah Digital) sebanyak 1 juta unduhan. Untuk bank BCA Syariah (BCA Syariah Mobile) dan bank Muamalat (Muamalat DIN) memiliki jumlah unduhan yang sama yakni sebesar 500 ribu unduhan. Sedangkan untuk bank seperti CIMB Niaga Syariah dan OCBC NISP Syariah tidak memiliki aplikasi tersendiri namun mereka bergabung dengan aplikasi *mobile banking* bank konvensional mereka.

BSI sendiri merupakan sebuah bank hasil merger atau penggabungan dari 3 bank syariah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Yakni PT Bank BRI Syariah Tbk (BRIS), PT Bank BNI Syariah (BNIS), serta PT Bank Syariah Mandiri (BSM). Proses merger ini resmi dimulai pada Senin, 12 Oktober 2020 dengan ditandatanganinya *conditional merger agreement* (CMA). Yang mana peresmiannya telah di resmikan dan telah di keluarkan surat resmi oleh OJK dengan nomor SR-3/PB.1/2021 perihal pemberian izin penggabungan ketiga bank tersebut serta izin perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Dengan dikeluarkannya surat resmi dari OJK ini maka semakin menguatkan posisi BSI untuk melakukan operasi perbankan berlandaskan konsep syariah islam.

Grafik 1. 3 : Jumlah Nasabah Pengguna Bank Syariah di Indonesia



(*per Maret 2023)

Sumber : databoks.com (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa dalam tiga tahun resmi penggabungannya, BSI mampu menjadi bank syariah yang memiliki pengguna terbanyak di banding dengan bank syariah lainnya. Hal ini dapat disebabkan karena BSI telah memiliki kepercayaan dan kepopuleran dari bank penggabung sebelumnya. Bank BSI merupakan salah satu bank syariah yang juga dalam operasionalnya memberikan kepada nasabah fasilitas berupa layanan digital yang mana diharapkan dapat membantu memenuhi kebutuhan nasabah dengan lebih mudah dan efisien (Asmaaysi, 2023). Namun meski dengan pencapaian BSI tersebut, dalam kegiatan operasionalnya bank BSI tentunya tidak luput dari keluhan-keluhan. Pada tahun 2023 ini bank BSI telah melakukan kesalahan-kesalahan teknis yang tentu banyak dikeluhkan oleh para nasabah. Contoh kasus dari nasabah ialah melalui sosial media *official twitter* bank BSI (@bankbsi_id) pada bulan November, menyampaikan komentar keluhan

sebagai berikut “*Dear bank BSI tolong perbaiki layanan kalian. Sangat sering gangguan baik itu ATM dan Mobile Banking nya. Kalau belum siap atau tidak sanggup lebih baik kalian tidur saja. Terimakasih dari lubuk hati yang sangat kecewa*”. Namun tidak hanya itu saja, salah satu hal terbesar ialah saat peristiwa pada 8 Mei 2023 dimana sejak tanggal tersebut hingga kurang lebih selama lima hari BSI mengalami gangguan *system* yang mana mempengaruhi kendala layanan bank, baik *offline* maupun *online* yang kemudian pada tanggal 10 Mei 2023 diketahui bahwa faktor penyebabnya menurut (BBC, 2023) yaitu adanya serangan *Cyber Ransomware* yang mengenai komputer-komputer lawas yang berada pada kantor pusat. Hal tersebut sukses membuat nasabah BSI menghawatirkan data pribadinya. Namun dalam *press release* resmi dari bank BSI hal yang bocor bukan merupakan data pribadi nasabah namun merupakan data operasional bank. Namun tentu saja hal tersebut tetap menimbulkan perasaan kecewa yang mempengaruhi rasa kepercayaan kepada BSI.

Selama peristiwa tersebut, telah tercatat bahwa bank BSI mengalami penurunan pada jumlah nasabah, yakni diketahui pada awal bulan Mei terdapat sebanyak 19 juta nasabah yang tercatat menggunakan bank BSI. Sedangkan pada awal bulan Juni tercatat penurunan jumlah nasabah hingga menjadi 18,76 juta. Namun bank BSI mampu meningkatkan kembali sehingga pada bulan berikutnya terjadi kenaikan jumlah nasabah sebanyak 18,95 juta pada bulan Juli dan kembali menjadi 19 juta nasabah pada bulan Agustus (Firdaus, 2023). Selain data tersebut, menurut neraca liabilitas yang telah di unggah oleh pihak bank BSI mengemukakan bahwa terjadi penurunan jumlah penghimpunan

dana pihak ketiga (DPK) bank BSI, yakni dimana pada bulan April 2023 bank BSI mampu menghimpun DPK sebesar Rp 194.538.884 (dalam juta) namun kemudian terjadi penurunan jumlah penghimpunan DPK pada bulan Mei menjadi Rp 190.815.451 (dalam juta). Kemudian pada bulan selanjutnya bank BSI mengalami kenaikan DPK menjadi sebesar Rp 197.274.724 (dalam juta). Hal ini dapat dikarenakan nasabah menarik sejumlah tabungan yang mereka miliki akibat terjadinya peristiwa tersebut, yang mana mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap sistem, layanan atau lainnya pada bank BSI. (Laoran Keuangan Bulanan, 2023)

Untuk mendapatkan sebuah kepercayaan, bank harus dapat bekerja secara profesional seperti yang diharapkan oleh nasabah mulai dari segi finansial, pelayanan serta strategi yang harus dikelola dengan baik, juga perbankan harus lebih kreatif dalam menghasilkan produk baru yang diinginkan publik atau nasabah agar eksistensi bank dapat terus bertahan di tengah persaingan (Tho'in, 2018). Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara bank, karena nasabah akan mengemukakan atau menyebarkan rasa puas kepada calon nasabah sehingga dapat meningkatkan reputasi bank tersebut. Dalam teori TAM yang di temukan oleh Fred D. Davis di tahun 1989 mendefinisikan kepuasan nasabah pada teknologi seperti digital dapat diukur dengan dua faktor utama yakni dengan manfaat yang dapat dirasakan dan kemudahan penggunaannya. (Yap, Tan, Tan, & Choon, 2023). Perbankan harus selalu berusaha untuk meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga para nasabah dapat menjadi loyal yang mana apabila hal

tersebut tidak mampu terpenuhi dapat menyebabkan nasabah berpindah pada pesaing.

Loyalitas merupakan suatu keadaan yang diharapkan oleh setiap perusahaan, termasuk pada perbankan. Semakin tingginya loyalitas nasabah dapat diartikan sebagai kesuksesan atau keberhasilan dari suatu bank. Nasabah tidak dapat menjadi loyal secara tiba-tiba, namun terdapat suatu hal yang dapat menyebabkan menjadi loyal (Adam, 2015). Loyalitas merupakan komitmen dari nasabah yang mana mereka membeli kembali atau berlangganan terhadap produk atau layanan yang telah disediakan pihak bank. Nasabah yang telah memiliki loyalitas terhadap perusahaan tertentu maka tidak akan lagi mempertimbangkan untuk menggunakan atau berpaling pada produk atau layanan dari perusahaan lain.

Kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor dapat mempengaruhi kenaikan tingkat Loyalitas Nasabah atas layanan produk yang telah diberikan oleh perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Akob & Sukarno, 2022) yang mana menyatakan bahwa Layanan Digital Bank dapat mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah dengan adanya kepuasan dari nasabah itu sendiri. Namun hal ini tidak sependapat dengan (Yusuf, Safi'i, & Tamamudin, 2023) yang mengemukakan bahwa tingkat Loyalitas Nasabah tidak dipengaruhi oleh Layanan Digital Bank yang di mediasi oleh Kepuasan Nasabah. Dengan demikian, terdapat inkonsistensi hasil penelitian tentang pengaruh layanan digital terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi oleh kepuasa nasabah. Maka kajian tentang loyalitas nasabah merupakan hal yang penting untuk dilakukan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Persepsi Layanan Digital Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Perbankan Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan peningkatan penggunaan digitalisasi pada perbankan syariah, maka penulis menetapkan rumusan masalah pada kasus tersebut yakni:

1. Bagaimana Pengaruh Persepsi Layanan Digital Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI)?
2. Bagaimana Pengaruh Persepsi Layanan Digital Bank terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI)?
3. Bagaimana Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI)?
4. Bagaimana Pengaruh Persepsi Layanan Digital Bank terhadap Loyalitas Nasabah melalui mediasi Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Persepsi Layanan Digital Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI)
2. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Persepsi Layanan Digital Bank terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI)
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI)

4. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Persepsi Layanan Digital terhadap Loyalitas nasabah melalui mediasi Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI)

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk dapat bermanfaat menjadi sumber referensi dan informasi pada penelitian selanjutnya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber penambahan pengetahuan mengenai yang berkaitan dengan teknologi informasi dan digital terutama pada bidang ekonomi serta perbankan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan atau dasar pertimbangan dalam usaha bank BSI pada umumnya dan diharapkan dapat mejadi masukan untuk pertimbangan dalam melayani nasabah dan peningkatan kepuasan nasabah serta diharapkan jumlah nasabah dapat terus meningkat.