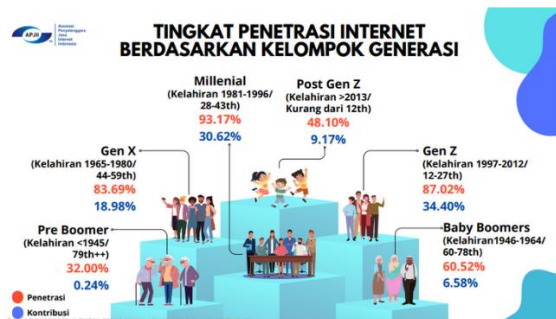


BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi seperti ini, teknologi informasi dan komunikasi semakin menjadi kebutuhan dalam menjalankan operasional perusahaan. Perkembangan inovasi teknologi yang begitu cepat, mulai dari internet hingga sistem telepon bisa berdampak pada sektor bisnis (Ismulyaty dkk., 2022). Pemakaian teknologi informasi juga dapat menambahkan efektifitas penggunaan sumber daya. Hingga kini, teknologi sudah memasuki setiap aspek kehidupan manusia dan penggunaannya semakin bertambah banyak. Salah satu teknologi yang semakin banyak digunakan orang adalah internet (Hafizh., 2023).



Gambar 1. 1 *Tingkat Penetrasi Internet Berdasarkan Generasi*

Sumber: tekno.kompas.com

Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), yang menggunakan internet di Indonesia pada tahun 2023 mencapai 78,19% atau 215.626.156 orang dari total populasi Indonesia yaitu 275.773.901 orang (Indonesia, 2023). Menurut survei APJII, Gen Z menjadi kelompok usia dengan tingkat kontribusi paling banyak pada awal 2024 ini dibandingkan kelompok usia lain, angkanya mencapai 34,4%. Dua kelompok usia lain

yang juga punya tingkat kontribusi besar adalah Millennial (30,62%) dan Gen X (18,98%). Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, bisnis perbankan di Indonesia semakin akrab dengan layanan keuangan berbasis digital dan internet seperti *internet banking*, *mobile banking*, dan *sms banking*. *Mobile banking* adalah sistem yang memungkinkan nasabah untuk mengawasi pembayaran, pengecekan saldo, dan aktivitas keuangan mereka. Teknologi sistem pembayaran dapat mengubah penggunaan uang tunai sebagai metode pembayaran menjadi pilihan non-tunai yang lebih efisien dan ekonomis (Soemitra dkk., 2021).

Untuk memenuhi kebutuhan nasabah, mayoritas lembaga perbankan syariah dan konvensional saat ini menawarkan layanan *mobile banking*. Salah satunya adalah Bank Syariah Indonesia yang menyediakan aplikasi *mobile banking BSI Mobile*. Di wilayah Cilegon, layanan *mobile banking* dari Bank Syariah Indonesia (BSI) telah menjadi sebuah kebutuhan yang semakin penting bagi nasabah, dikarenakan kota Cilegon merupakan salah satu kota industri utama di provinsi Banten dengan pertumbuhan ekonomi yang cukup pesat. Pertumbuhan ekonomi yang pesat di kota Cilegon ini berpotensi meningkatkan kebutuhan dan penggunaan layanan perbankan digital. Selain itu kota cilegon ini memiliki populasi yang beragam termasuk Gen Z yang semakin banyak menggunakan *mobile banking*. Nasabah BSI di Cilegon dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan seperti pembayaran tagihan, transfer dana, dan cek saldo kapan saja dan dari mana saja dengan bantuan aplikasi *BSI Mobile*. Penggunaan *mobile banking* ini tidak hanya memudahkan nasabah dalam bertransaksi, tetapi juga mendukung efisiensi operasional bagi Bank Syariah Indonesia. Dengan adanya layanan ini, BSI Cilegon dapat memperluas jangkauan layanan mereka tanpa batasan geografis, meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, serta secara umum meningkatkan kinerja dan efektivitas operasional mereka (Adestyan & Rapida, 2022).

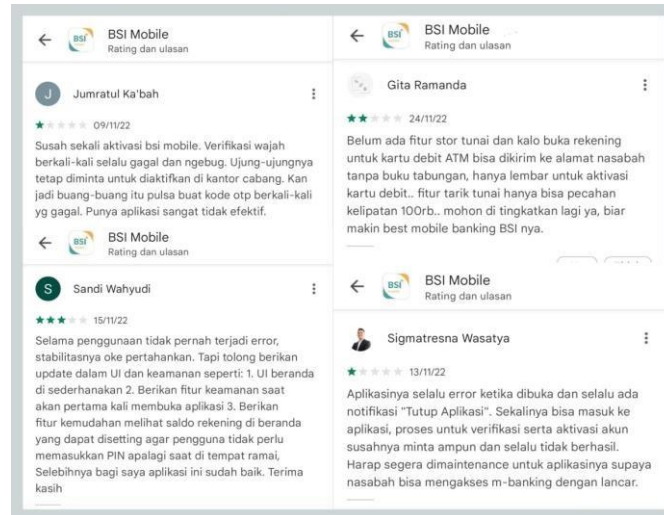
Pengguna dapat mengakses sejumlah fitur dan layanan melalui aplikasi *BSI Mobile*, termasuk transaksi keuangan yang meliputi informasi rekening, transfer, pembayaran, dan pembelian, serta informasi jadwal shalat. Melalui penggunaan fitur dan layanan *BSI Mobile* yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia, nasabah dapat melakukan transaksi tanpa menggunakan uang tunai (*less cash society*) (Muhammad Ridwan & Hutagalung, 2020).

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah BSI Mobile

	Tahun	Jumlah	Kenaikan
Pengguna <i>BSI Mobile</i>	2022	4,81 juta	0.39%
Transaksi		Rp. 52,5 Triliun	28,72%

Sumber: (Khoirul, 2023) CNBC Indonesia

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada tahun 2022, terjadi pertumbuhan yang cukup signifikan baik dari sisi pengguna maupun transaksi *BSI Mobile*. Menurut Hery Gunadi (2023), sepanjang 2022 pengguna *BSI Mobile* mengalami peningkatan sekitar 39% menjadi sebanyak 4,81 juta pengguna, hal ini disebabkan kondisi pandemi membuat *shifting customer behaviour* berubah sebanyak 97% menggunakan digital daripada ke cabang. Jumlah transaksi digital juga mengalami peningkatan 28,72% dari Rp 39,84 triliun menjadi 52,5 triliun. Ia berpendapat bahwa transaksi pada tahun 2023 di proyeksikan naik 23,1% menjadi 64,1 triliun.



Gambar 1. 2 Keluhan dan Saran Nasabah Terkait Aplikasi BSI Mobile

Sumber: Aplikasi BSI Mobile di Playstore, 2022

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa meskipun ada peningkatan yang cukup besar dalam hal pengguna dan transaksi, masih ada sejumlah kekurangan dan hambatan yang menghalangi pelanggan untuk memanfaatkan layanan ini secara maksimal. Hal-hal tersebut antara lain adalah masalah pada akun *BSI Mobile*, aplikasi yang tiba-tiba terhenti dan harus diaktifkan kembali, dan masalah pada konektivitas. Hal-hal seperti ini akan menghambat aktivitas nasabah karena nasabah sering menyatakan ketidakpuasannya terhadap *BSI Mobile* akibat kesalahan transaksi yang harus diulang.

Bank Syariah Indonesia (BSI) baru-baru ini mengalami serangan *cyber* yang diduga akibat *ransomware*. Sejak Senin, 8 Mei 2023, telah terjadi masalah yang menyulitkan nasabah untuk bertransaksi di kantor cabang bank, menggunakan ATM, atau menggunakan layanan *BSI Mobile*. Pada tanggal 9 Mei 2023, BSI telah berupaya untuk mengatasi masalah tersebut dan beberapa layanan telah pulih kembali. Namun, kejadian ini menimbulkan pertanyaan tentang layanan BSI dan membuat nasabah tidak puas. Demi kepentingan para nasabahnya, BSI menegaskan kembali dedikasinya untuk meningkatkan perlindungan dan keamanan *cyber*, dengan penekanan pada keamanan uang dan data nasabah. Selain itu, BSI memperingatkan nasabah tentang risiko penipuan dan kejahatan digital jika layanan BSI mengalami gangguan.

Meskipun *BSI Mobile* telah diunduh oleh 5 juta pengguna dan mendapatkan rating 4,6 dari 5 dari 187.000 ulasan, jika ada rating yang lebih rendah dari 4, itu berarti sebagian konsumen masih belum puas dengan aplikasi *BSI Mobile*. Beberapa pengguna

memberi nilai layanan *BSI Mobile* lebih rendah dari bintang tiga, yang mengindikasikan bahwa masih perlu banyak perbaikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Banyak konsumen menyatakan ketidakpuasan atas ketidakmampuan mereka untuk mengakses aplikasi *BSI Mobile*, sehingga mereka tidak dapat mengambil manfaat darinya. Konsumen menyatakan ketidakpuasannya atas masalah-masalah yang terus terjadi yang menyebabkan sistem pembayaran dan pembelian memproses transaksi secara lambat dan sering kali aplikasinya habis waktu, menampilkan pesan “*request out of time*” dan menyebabkan aplikasi tersebut tertutup dengan sendirinya.

Nasabah sering mengalami kegagalan transaksi karena sulitnya mengakses fitur layanan yang tersedia dalam aplikasi *BSI Mobile*. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan loyalitas terhadap aplikasi *BSI Mobile*, Bank Syariah Indonesia harus terus menerus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kekurangan-kekurangan sekecil apapun (Prihatiningrum & Zuraidah, 2022). Kualitas layanan memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan jumlah nasabah pada suatu bank atau perusahaan begitupun dengan layanan digital. Nasabah dapat menerima layanan perbankan yang lebih efektif dari layanan digital seperti *mobile banking*, dan sejauh mana konsumen memenuhi harapan mereka setelah menggunakan layanan *mobile banking* akan menentukan seberapa baik layanan digital tersebut. Kualitas layanan digital yang baik akan memberikan pengalaman pelanggan yang memuaskan. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang diberikan cenderung akan lebih loyal dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain (Enny Diah Astuti, 2020).

Dari permasalahan diatas sekecil apapun kekurangan pada aplikasi *BSI Mobile*, pihak bank harus terus melakukan evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan kepuasan nasabah terhadap aplikasi *BSI Mobile*. Menurut Indrasari (2019:87-88) Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan. Pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan sangat penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan (Armanto, 2018).

Kualitas layanan digital (*e-servqual*) memiliki peran yang sangat penting dalam membangun loyalitas nasabah di era digital. Dengan memahami mekanisme pengaruh *e-servqual* dan menerapkan strategi yang tepat, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mencapai keunggulan kompetitif. Menurut (Santoso, 2019) loyalitas pelanggan sangat penting bagi suatu perusahaan karena pelanggan yang loyal

cenderung melakukan pembelian berulang dan memiliki nilai *lifetime value* yang lebih tinggi. Hal ini akan berdampak positif pada peningkatan pendapatan perusahaan.

Penelitian ini didasarkan adanya beberapa kesenjangan hasil penelitian terdahulu. Penelitian mengenai kualitas layanan yang dilakukan oleh (Jeany, 2020) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Octavia, 2019) menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah. Selanjutnya hasil penelitian oleh (Agustini & Putra, 2022) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kemudian hasil penelitian oleh (Pradana, 2018) menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Dari beberapa pemaparan di atas, peneliti ingin medalami terkait apa yang sekiranya mempengaruhi loyalitas pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia ini, apakah pengalaman lebih dalam kualitas layanan digital dan memberikan kepuasan bagi pengguna kedepannya akan mempengaruhi loyalitas terhadap bank, terlebih lagi Bank Syariah Indonesia merupakan bank syariah terbesar di Indonesia yang mana jika nasabah merasa kualitas layanan digitalnya buruk, tidak memberi kepuasan maka akankah nasabah lebih memilih meninggalkan Bank Syariah Indonesia dan beralih pada bank syariah lainnya dengan fasilitas digital banking yang lebih baik. Adapun judul penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Layanan Digital (*E-Servqual*) Terhadap Loyalitas Nasabah Gen Z Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus BSI Kota Cilegon)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan digital berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Gen Z pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah kualitas layanan digital berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Gen Z pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah kepuasan nasabah Gen Z dalam menggunakan *mobile banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?

4. Apakah kualitas layanan digital berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Gen Z pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia melalui kepuasan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis mengangkat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji apakah kualitas layanan digital Bank Syariah Indonesia berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.
2. Untuk menguji apakah kualitas layanan digital Bank Syariah Indonesia berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk menguji apakah kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.
4. Untuk menguji apakah kualitas layanan digital *mobile banking* Bank Syariah Indonesia berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan dan pernyataan masalah di atas, maka manfaat yang akan dihasilkan dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini akan memberikan kontribusi terhadap pemahaman kita tentang kualitas layanan digital, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Diharapkan penelitian ini akan berguna sebagai sumber informasi dan sumber referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini akan membantu para peneliti dan meningkatkan pemahaman serta pengetahuan mereka dalam menerapkan teori-teori yang telah mereka temukan.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media referensi bagi peneliti selanjutnya yang menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama dan menjadi tambahan bacaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah terutama yang berkaitan dengan penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini hanya mengacu pada pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah Gen Z pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, peneliti hanya akan memaparkan masalah pokok yang menjadi bahan penelitian yaitu pengaruh kualitas layanan digital (*e-servqual*) terhadap loyalitas nasabah Gen Z pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi.