

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor perbankan memainkan peran penting dalam mengoptimalkan stabilitas ekonomi, pemerataan pembangunan, serta standar hidup masyarakat. Di Indonesia, sistem perbankan terbagi menjadi dua jenis utama ialah konvensional serta perbankan syariah. Dalam periode beberapa tahun terakhir, perbankan Indonesia telah mengalami transformasi yang amat cepat. Sebagian besar masyarakat Indonesia beragama Islam dengan demikian kemunculan perbankan syariah banyak diminati sebab memiliki prinsip yang cocok dengan persepsi Islam. Salah satu fungsi utama bank syariah ialah menjembatani kepentingan pihak yang kekurangan dana dengan pihak yang memiliki modal lebih (Nanda, 2020).

Selain berfungsi memberikan berbagai layanan keuangan, bank syariah juga memerlukan dukungan teknologi sebagai media guna memasarkan produk-produk syariah lainnya. Informasi perkembangan teknologi yang amat cepat membuat perilaku nasabah turut berubah, di mana mereka menjadi lebih teliti serta selektif dalam menentukan pilihan kepada produk maupun jasa perbankan yang dianggap paling sesuai (Saragih & Astuti, 2021). Setiap bank berupaya bersaing dalam menarik perhatian nasabah, dengan tujuan supaya mereka kembali memakai layanan transaksi perbankan melalui internet.

Data perbankan Indonesia mencatat, pada April 2024 nilai transaksi digital *banking* mencapai Rp5.340,92 triliun maupun meningkat 19,08 artinya memiliki perbandingan yang berbeda dengan periode tahun sebelumnya. Di sisi industri perbankan, lonjakan transaksi melalui *mobile banking* memberikan Pengaruh signifikan, terutama pada peningkatan dana murah melalui kemudahan pembukaan rekening serta bertambahnya peluang memperoleh pendapatan berbasis komisi (*fee based income*). Saat ini, PT Bank Syariah Indonesia Tbk.

alias BSI juga melaporkan bahwasanya pihaknya tengah berproses mengembangkan aplikasi BSI *Mobile guna* mengikuti perkembangan zaman yang serba digital.

Bandar Lampung sendiri ialah kota yang memiliki kantor perbankan syariah terbanyak di provinsi Lampung. Khusus kantor cabang BSI terdapat 34 cabang yang ada di provinsi Lampung, sebanyak 11 cabang berada di kota Bandar Lampung, artinya Kota Bandar Lampung memiliki pangsa pasar perbankan syariah yang baik. Sedangkan jumlah nasabah pengguna *mobile banking* maupun BSI *Mobile* di kota Bandar Lampung tergolong besar guna provinsi Lampung (Priatno, 2017).

Mobile banking ialah layanan perbankan di mana pelanggan dapat menjalankan transaksi keuangan serta mendapatkan informasi terkini dengan cara langsung. Pelayanan yang disediakan pada *mobile banking* memudahkan nasabah supaya dapat menjalankan berbagai bentuk transaksi keuangan maupun non keuangan. Kegiatan tersebut dapat dijalankan dengan memakai perangkat seluler seperti *handphone*, *tablet* maupun pada aplikasi seluler khusus yang disediakan oleh bank maupun lembaga keuangan itu sendiri (Shaikh & Karjaluoto, 2018). Dengan demikian setiap bank berlomba-lomba dalam memanfaatkan serta memperbaiki sistem layanan *mobile banking* disediakan guna mengoptimalkan kepuasan pengguna serta memperluas jumlah nasabah.

Sampai saat ini sistem *mobile banking* masih terus mengupayakan serta memperbaiki sistem kepada kekurangan serta masalah pada aplikasinya. BSI *mobile* sendiri masih sering mengalami masalah gangguan pada sistemnya menyebabkan banyak keluhan dari nasabah penggunanya. Pada tanggal 8 Mei 2023 nasabah tidak dapat menjalankan transaksi memakai BSI *mobile* selama 4 hari sampai tanggal 11 Mei 2023, banyak nasabah yang mengeluh serta merasakan kerugian selama masa sistem *error* tersebut (Arief Rahman H, 2023). Selain adanya permasalahan pada aplikasi terdapat beberapa keluhan nasabah pada BSI *mobile* yang membuat nasabah merasa kurang puas.

Tabel 1. 1
Keluhan Nasabah BSI

No	Keluhan	Jumlah
1.	Pelayanan lambat	54
2.	Verifikasi wajah dipersulit	31
3.	Tampilan beranda terlalu ramai	11

Sumber: Ulasan pada Aplikasi *Playstore* BSI (2024)

Tabel 1.1 mendeskripsikan bahwasanya terdapat beberapa keluhan pengguna BSI *Mobile*. Keluhan terbanyak terletak pada pelayanan yang lambat terdapat 54 nasabah yang berkomentar. Selain itu, keluhan kedua cukup banyak dikeluhkan ialah pada proses verifikasi wajah yang dipersulit mencapai 31 nasabah yang berkomentar pada aplikasi tersebut. Keluhan yang terakhir ialah tampilan beranda terlalu ramai sebanyak 11 nasabah yang berkomentar. Banyaknya keluhan yang disuarakan oleh nasabah membuat bank BSI berusaha memperbaiki pelayanan serta mengikuti kemajuan teknologi guna mengupayakan nasabah tetap loyal serta merasa puas kepada bank.

Salah satu upaya yang diambil oleh bank BSI ialah dengan menjalankan peralihan BSI *Mobile* ke *Byond by BSI*. *Byond by BSI* dihadirkan guna menyediakan fitur yang lebih lengkap serta canggih. Selain itu juga *Byond by BSI* merubah tampilan yang lebih *fresh* kemungkinan besar sebab banyaknya komentar nasabah yang disampaikan pada keluhan BSI *Mobile*. Dalam aspek keamanan *Byond by BSI* juga sudah dilengkapi teknologi keamanan masa kini, dengan demikian dapat memungkinkan guna membangun kepercayaan serta kepuasan nasabah kembali yang sempat berkurang sebab adanya permasalahan sebelumnya. Pada saat ini jumlah pengguna *Byond by BSI* di Bandar Lampung sudah cukup banyak.

Tabel 1. 2
Jumlah Nasabah Pengguna *Byond by BSI* Tahun 2025

No	KC Bandar Lampung	Jumlah Pengguna <i>Byond by BSI</i>
1.	BSI Bandar Lampung KCP Diponegoro	4.634
2.	BSI Bandar Lampung KCP Kedaton 2	7.376
3.	BSI Bandar Lampung KCP Tanjung Karang	4.712
4.	BSI Bandar Lampung KCP Antasari	2.677
5.	BSI Bandar Lampung KCP Rajabasa	3.718
6.	BSI Bandar Lampung KCP Teluk Betung	2.823

Sumber: KCP BSI Diponegoro (2025)

Tabel 1.2 menunjukkan jumlah pengguna *Byond by BSI* di Bandar Lampung. Peralihan yang dijalankan BSI cukup mendapatkan respon yang positif dari nasabah BSI di Bandar Lampung. Terdapat peningkatan jumlah pengguna pada beberapa cabang ialah KCP Kedaton 2, KCP Tanjung Karang, KCP Antasari serta KCP Teluk Betung. Sedangkan, pada KCP Diponegoro serta KCP Rajabasa masih belum banyak nasabah yang melakukan peralihan namun kedepannya dapat diyakinkan bahwasanya pengguna *Byond by BSI* akan terus meningkat.

Tuntutan guna memberikan kepuasan pelanggan ialah hal yang wajar serta tidak dapat dipisahkan dari dunia bisnis terutama di sektor jasa. Menurut Khaliq, (2019) dalam persaingan industri perbankan, bank syariah wajib mengoptimalkan mutu pelayanannya melebihi pesaing supaya nasabah merasa puas. Sedangkan Menurut pandangan Marwanah & Shihab, (2022), Kualitas produk serta layanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Ketika kepuasan berhasil terpenuhi, perusahaan hendak memperoleh manfaat berupa peningkatan laba serta loyalitas pelanggan melalui pembelian berulang. Namun, bila harapan konsumen tidak terpenuhi, maka hal tersebut dapat menimbulkan risiko negatif bagi perusahaan, salah satunya kehilangan konsumen.

Menurut pandangan Henny Saraswati *et al.*, (2023) Kepuasan nasabah menjadi elemen utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan perbankan. Faktor ini juga berperan besar guna melindungi citra positif di mata nasabah, dengan demikian peningkatan kualitas layanan pada nasabah menjadi suatu

keharusan. Hal tersebut, disebabkan oleh kontribusi signifikan nasabah dengan cara langsung ataupun tidak langsung kepada keberlangsungan serta eksistensi perbankan syariah. Dengan demikian, perusahaan perlu memastikan bahwasanya layanan yang disediakan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Pada era digital saat ini selain kepuasan yang diutamakan sebuah kepercayaan dari nasabah juga sangatlah penting, dimana kebanyakan orang memilih berbelanja memakai media *online* sebab kemudahan yang ditawarkan serta juga dapat menjalankan transaksi kapanpun serta di manapun. Konsumen hendak memilih serta mempertimbangkan segala produk melalui informasi yang disediakan oleh sebuah *platform e-commerce* serta sumber internet lainnya. Oleh sebab itu, kepercayaan ialah salah satu faktor terjadinya transaksi *online*. Kepercayaan konsumen kepada suatu *website* guna menjalankan pembelian produk maupun jasa serta transaksi melalui jaringan internet dikenal dengan istilah *e-turst* (Pradnyaswari & Aksari, 2020).

Namun, upaya mempertahankan nasabah tidak hanya bergantung pada tingkat kepuasan serta kepercayaan, tetapi juga memerlukan penyediaan layanan yang berkualitas guna membangun loyalitas konsumen. Jika kinerja penyedia layanan tidak sesuai dengan ekspektasi nasabah, maka kemungkinan besar nasabah hendak mengalami ketidakpuasan serta memilih berpindah ke penyedia layanan lain yang dianggap lebih dapat memenuhi kebutuhannya. (Nawangasari & Putri, 2020). Keberhasilan suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan. Jika kualitas layanan tidak diperhitungkan, kemungkinan besar pelanggan hendak beralih ke pesaing lain. Oleh sebab itu, pelaku ekonomi berusaha memberikan pelayanan dengan kualitas untuk memuaskan supaya pelanggan dapat membangun hubungan baik dengan perusahaan serta perusahaan dapat dengan mudah memahami keinginan serta kebutuhan pelanggan.

Hal ini, memengaruhi kepuasan pelanggan serta menciptakan loyalitas kepada perusahaan. Kepuasan pelanggan ialah suatu tahap dalam sikap guna menentukan loyalitas nasabah. Menurut pandangan Saragih & Astuti, (2021) Kepuasan serta loyalitas dari konsumen dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh Budiman *et al.*, (2020) membuktikan

dengan adanya kualitas pelayanan berkontribusi langsung kepada tingkat kepuasan serta perilaku loyal konsumen. Namun, tidak semua penelitian menunjukkan Pengaruh yang positif signifikan terdapat beberapa penelitian dengan hasil tidak pengaruh signifikan.

Hasil penelitian Almayanti Wina & Chaerudin, (2022) yang berjudul "*Pengaruh Mobile Banking E-Service kepada E-Loyalty dimediasi oleh E-Satisfaction* (Studi Kasus pada Pengguna Nasabah *Mobile Banking* BCA di Wilayah Karawang)" mendeskripsikan bahwasanya *e-service quality* memiliki pengaruh positif serta signifikan kepada *e-loyalty*. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Astuti *et al.*, (2020) dengan judul "*Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan serta Kepuasan kepada Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah*" temuan tersebut menarik kesimpulan bahwasanya mengoptimalkan kualitas layanan tidak selalu pengaruh pada peningkatan loyalitas nasabah.

Melihat perkembangan Bank Syariah Indonesia yang terus berinovasi dan juga adanya permasalahan sistem serta peralihan menjadi fenomena saat ini maka peneliti tertarik guna meneliti dari segi aspek kepercayaan, kepuasan, serta pelayanan untuk mencari pengaruhnya kepada loyalitas nasabah. Berlandaskan hal tersebut, maka peneliti hendak meneliti Pengaruh *E- Trust, E- Satisfaction, E-Service Quality*, Terhadap *E-Loyalty* BSI Bandar Lampung (Peralihan Pengguna BSI *Mobile* menjadi *Byond by BSI*).

1.2 Rumusan Masalah

Menurut pandangan penjelasan sebelumnya, maka fokus penelitian ini dapat dirumuskan sebagaimana terlampir :

1. Bagaimana pengaruh *e-trust* terhadap *e-loyalty* pengguna *Byond By BSI* di Bandar Lampung?
2. Bagaimana pengaruh *e-satisfaction* terhadap *e-loyalty* pengguna *Byond by BSI* di Bandar Lampung?
3. Bagaimana pengaruh *e-service quality* terhadap *e-loyalty* pengguna *Byond by BSI* di Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan dari dijalankan penelitian ini ialah:

1. Untuk menguji pengaruh *e-trust* terhadap *e-loyalty* pengguna *Byond by BSI* di Bandar Lampung
2. Untuk menguji pengaruh *e-satisfaction* terhadap *e-loyalty* pengguna *Byond by BSI* di Bandar Lampung
3. Untuk menguji pengaruh *e-service quality* pengaruh terhadap *e- loyalty* pengguna *Byond by BSI* di Bandar Lampung

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini ialah:

1. Bagi Penulis

Mengoptimalkan pengetahuan luas tentang perbankan syariah terutama terkait bagaimana *e-trust*, *e-satisfaction*, serta *e-service quality* dapat mengoptimalkan loyalitas serta daya saing perbankan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai sarana bagi perbankan syariah guna mengoptimalkan *e-trust*, *e-satisfaction*, serta *e-service quality* dengan demikian lebih banyak masyarakat yang setia serta hendak memberikan dananya pada bank syariah.

3. Bagi Masyarakat

Memperluas wawasan serta mengoptimalkan pemahaman masyarakat dalam bertransaksi dengan demikian masyarakat dapat memaksimalkan penggunaan layanan *mobile banking* khususnya di BSI Cabang Bandar Lampung

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ialah gambaran umum tentang penelitian yang disusun dengan terstruktur. Bagian ini berisi uraian mengenai kajian yang dijadikan dasar serta acuan oleh peneliti dalam menyelesaikan penelitian. Penyajiannya dibagi ke dalam beberapa sub-bab supaya lebih runtut serta

mudah dipahami.

BAB I PENDAHULUAN

Rangkaian penelitian mencakup beberapa tahapan penting, dimulai dari penjelasan mengenai judul penelitian, uraian latar belakang yang melandasi topik, kemudian dilanjutkan dengan identifikasi masalah serta pembatasannya.

BAB II LANDASAN TEORI

Memberikan penjelasan tentang tinjauan pustaka, landasan teori yang mendasar penelitian, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis penelitian, serta kerangka penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Menggambarkan teknik penelitian yang dipakai dalam penelitian skripsi ini, yang terdiri dari waktu serta tempat penelitian, pendekatan serta jenis penelitian, populasi serta sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, uji validitas serta reliabilitas data, uji prasyarat analisis serta uji hipotesis.

BAB IV HASIL serta PEMBAHASAN

Membahas hasil penelitian serta analisis, serta deskripsi data.

BAB V SIMPULAN serta SARAN

Bagian terakhir dari penelitian memberikan kesimpulan dari analisis data yang dijalankan pada bagian sebelumnya serta memberikan saran maupun nasihat guna pihak-pihak yang berkepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini tercantum daftar referensi yang meliputi artikel akademik, literatur buku, hasil penelitian, serta sumber pendukung lainnya yang dipakai dalam penulisan skripsi.