

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor termasuk perbankan. Teknologi pada perbankan merupakan bisnis yang dapat berubah dan berkembang sangat cepat. Sehingga dapat mendorong perbankan agar meningkatkan layanan melalui layanan yang berbasis digital. Sebagai mana peraturan baru yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (POJK) nomor 12 /POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 13/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum. Tujuan utama dari kedua Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tersebut yaitu untuk meningkatkan aspek kelembagaan dengan memperhatikan dinamika global, perubahan sistem dan ekosistem perbankan, serta kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan kedepannya, terutama dalam perkembangan layanan digital¹.

Salah satu inovasi yang kini menjadi andalan adalah Layanan Digital Banking yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan secara cepat dan efisien. PT Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia juga telah

¹ Otoritas Jasa Keuangan (2022)
<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20660> Diakses 29 Desember 2022

meluncurkan layanan digital banking melalui aplikasi Mobile banking yang bernama BSI Mobile untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya.² Mobile banking merupakan jasa layanan perbankan yang disediakan oleh bank untuk nasabahnya agar dapat menggunakan jasa layanan perbankan tanpa batas ruang dan waktu dan juga berbasis teknologi seluler dan internet yang memberikan kemudahan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus datang langsung ke bank karena dapat diakses setiap saat.³

Terkait hal tersebut pada tanggal 9 November 2024 BSI resmi meluncurkan super app BYOND by BSI yang dirancang sebagai pengembangan dari aplikasi pendahulunya, BSI Mobile, dengan membawa berbagai pembaruan yang signifikan. Dari sisi teknologi, BYOND by BSI dilengkapi dengan tampilan antarmuka yang lebih segar serta fitur-fitur inovatif seperti layanan BI Fast untuk transfer antar bank dengan biaya lebih rendah, kemudahan pengelolaan e-wallet, sehingga promo menarik yang ditawarkan kepada pengguna. Tidak hanya itu BSI juga menyediakan program menarik dimana nasabah yang bermigrasi ke BYOND by BSI berkesempatan untuk mendapatkan hadiah paket Umroh. Program ini diperuntukkan bagi pengguna BSI Mobile per tanggal 09 November 2024 dan melakukan aktivasi (migrasi) ke BYOND by BSI.

² Choirunnisa, A. N. *Pengaruh Kualitas Layanan Bsi Mobile Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Kepuasan Nasabah (Studi Pada Generasi Z Di Jabodetabek)* (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Jakarta) 2023.

³ Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Yogyakarta: Grub CV Budi Utama, 2018), Hlm. 75-76

Nasabah yang melakukan transaksi financial kemudian akan mendapatkan poin dan pemenang akan dipilih secara acak melalui system komputerisasi di akhir periode.⁴ Aplikasi ini menawarkan tampilan modern dan fitur layanan canggih yang diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah serta meningkatkan loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan digital bank syariah.

Kota Padang sebagai salah satu kota besar di Sumatera Barat memiliki potensi besar dalam penggunaan layanan digital banking. Namun dengan meningkatnya pengguna layanan digital banking dan meningkatnya persaingan dapat memperlambat pertumbuhan Perusahaan. Dalam menghadapi persaingan bisnis yang ketat, kemampuan Perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya sangat penting untuk pertumbuhan jangka panjangnya. Oleh sebab itu, untuk mencapai rencana bisnisnya dan membangun loyalitas pelanggan yang tinggi, Perusahaan harus memahami elemen-elemen yang dapat mempengaruhi dan elemen-elemen yang paling kuat mempengaruhi loyalitas pelanggan.⁵ Loyalitas merupakan kondisi psikologis (attitudinal dan behavioural) yang erat kaitannya dengan sikap terhadap suatu produk atau jasa, konsumen akan membentuk sebuah keyakinan, menetapkan suka atau tidak suka, dan memutuskan apakah mereka ingin membeli produk atau tidak.⁶ Semakin

⁴ Bank Syariah Indonesia (BSI) www.bankbsi.co.id

⁵ Rismawati Putri. *Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Citra Perusahaan terhadap loyalitas nasabah di madiun dalam menggunakan BSI Mobile Dengan kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*. 2024.

⁶ Hasan, Ali. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS, 2014, hal.134

meningkatnya pengguna layanan digital banking maka meningkat pula kekhawatiran tentang keamanan dan privasi data nasabah

Keamanan adalah keahlian seseorang dalam menjaga informasi layanan bank dari masalah kebocoran informasi atau Tindakan jahat atas rekening nasabah. Faktor keamanan juga menjadi pengaruh seseorang menggunakan mobile banking. Pada Rabu, 11 Maret 2023, Direktur PT Bank Syariah Indonesia akhirnya menyampaikan bahwa adanya dugaan telah terjadi serangan ransomware pada PT Bank Syariah Indonesia. Serangan ransomware telah memberikan banyak kerugian khususnya dibidang perbankan baik dari segi finansial maupun segi kemanan data nasabah.⁷ Adanya serangan siber ini mengancam keamanan dan privasi seluruh nasabah yang selaku konsumen di Bank Syariah Indonesia yang salah satunya termasuk nasabah BSI di Kota Padang. Adanya serangan siber, Nasabah. tersebut dirugikan karena transaksinya terhambat dan beberapa kehilangan uangnya. BSI menegaskan komitmennya untuk memperkuat pertahanan dan keamanan siber demi kepentingan nasabah serta memprioritaskan keamanan dana dan data nasabah. BSI meminta nasabah untuk waspada dan berhati-hati terhadap berbagai bentuk modus penipuan serta kejahatan digital yang terjadi ketika layanan BSI error karena banyak yang mengambil kesempatan untuk menipu. Atas kejadian ini, BSI menyatakan permohonan maaf kepada nasabah karena

⁷ Larasati, Nurul Monika, and Rayyan Firdaus. "Analisis Bahaya Serangan Ransomware Terhadap Layanan Perbankan." *Merkurius: Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika* 2.4 (2024): 102-109.

tak bisa mengakses layanan BSI dengan normal.⁸ Hal ini berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah selaku konsumen.

Kepercayaan konsumen juga menjadi elemen penting dalam konteks ini. Dengan informasi yang tersedia secara luas dan cepat melalui internet, nasabah cenderung lebih kritis dalam memilih lembaga keuangan yang dapat mereka percayai. Adanya kasus BSI yang bermasalah, tidak sedikit masyarakat terdampak dengan adanya masalah tersebut, terutama dalam bertransaksi dan ada yang memberikan tanggapan akan melakukan penarikan uang dalam jumlah besar. Untuk itu faktor kepercayaan sangat dibutuhkan untuk mempengaruhi persepsi kepuasan dan loyalitas nasabah. Menurut Robbins, kepercayaan nasabah merupakan pondasi dari bisnis. Membentuk Kepercayaan nasabah sehingga nasabah merasa aman untuk bertransaksi dengan bank, merupakan cara untuk menciptakan dan mempertahankan nasabah.⁹ Penanganan terhadap keluhan nasabah juga menjadi faktor penentu dalam membangun dan menjaga kepercayaan ini.

Berdasarkan data yang diperoleh dari google play terkait keluhan konsumen pengguna BYOND BSI adanya kasus tersebut, menurut Ramdhan Hidayat “Min, cepat update aplikasi. Ada bug saat share Riwayat tranfer, jadi saat ingin menyimpan bukti tf ada notifnya, cuman saat cek galeri tidak ada. Begitu pula saat langsung share dari aplikasi, ada keterangan filenya cuman ukuran file Ob yang artinya gak ada isinya.

⁸ Tambunan, Nurma, et al. "Berita utama tentang error service di Bank Syariah Indonesia (BSI)." *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 4.2 (2023): 5096-5098.

⁹ Robbins, P. “*Organizational Behavior*”. Edisi ke-10, Alih Bahasa Drs. Benyamin Molan. Jakarta: Salemba Empat, 2003

Tolong dong min, sedangkan aplikasi tidak bisa di screenshot juga”.¹⁰ Miftahul Syahputra mengatakan “Aplikasi yang tidak memudahkan, sangat merepotkan dan mengganggu. Setiap buka memaksa untuk mengaktifkan notifikasi dan gps. Kalau tidak tiaktifasi tidak bisa diproses lebih lanjut. Kan hak pengguna mau aktifkan atau tidak, masa dipaksa2”.¹¹ Dwi Okta Alvira juga mengatakan “selalu saja overlapping pop-ups padahal saya hanya membuka aplikasi byond, sangat mengecewakan transaksi jadi tidak bisa dilakukan, aplikasi baru yang jadinya menghambat bukan membuat cepat tolong segera di maintenance sangat merugikan menghubungi CS malah bicara sama AI yang enggak ngasih solusi sama sekali, bisa diperhatikan lagi”.¹² Bank Syariah Indonesia perlu memperhatikan dan menangani keluhan nasabah secara efektif dengan begitu nasabah akan merasa puas dalam menggunakan Layanan Digital Bank Syariah Indonesia.

Kepuasan nasabah masih merupakan konsep yang sangat penting. Jika nasabah mereka senang, sesuatu yang lebih baik pasti akan terjadi pada Perusahaan di masa depan. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan mencerminkan penilaian individu terhadap kinerja produk yang dirasakan pelanggan. Pelanggan kecewa ketika kinerja jauh dari harapan. Jika memenuhi harapan, pelanggan puas. Memahami kebutuhan dan harapan nasabah, Perusahaan penting mencari masukan dan mendesain konsep

¹⁰ Ramdhan Hidayat, ulasan pengguna BYOND BSI google Play, 2024

¹¹ Miftahul Syahputra, ulasan pengguna BYOND BSI google Play, 2024

¹² Dwi Okta Alvira, ulasan pengguna BYOND BSI google Play, 2024

pemasaran pelanggan agar dapat mewujudkan kepuasan bagi nasabahnya¹³.

Pengguna Layanan Digital Banking BSI di kota Padang juga mengalami berbagai permasalahan yang diuraikan diatas. Mengenai keamanan kepercayaan dan penanganan keluhan yang berkaitan dengan loyalitas nasabah harus diselesaikan untuk mempertahankan loyalitas nasabahnya. Loyalitas nasabah sangat penting untuk dipertahatkan demi keberlangsungan dan tetap eksisnya BSI dikalangan Masyarakat.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Keamanan, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Pengguna Layanan Digital BSI Di Kota Padang)”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat di identifikasikan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bank syariah Indonesia mengalami gangguan keamanan yang kemungkinan besar disebabkan kiriman *malware* dari peretas yang meretas Bank BSI

¹³ Roslina Noor Hidayati, “Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi,” *Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto*, 2023.

2. Adanya masalah BSI membuat sebagian besar nasabah ingin melakukan penarikan uang dalam jumlah besar
3. Aplikasi BYOND BSI dinilai menyulitkan, dikarenakan setiap nasabah ingin melakukan pengecekan saldo harus memasukkan *pin* dan *password*, dinilai tidak simpel dan hal ini mengungkapkan bahwa BYOND BSI tidak mudah digunakan atau tidak *user friendly*
4. Bank syariah Indonesia sempat mengalami kendala gangguan yang disebabkan oleh serangan *hacker* yang merusak sistem bank BSI dan diduga mengambil data nasabah sehingga BSI mengalami error. Hal ini membuat nasabah terganggu dalam bertransaksi di bank BSI baik melalui ATM ataupun melalui BYOND BSI

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh keamanan pengguna Layanan Digital BSI terhadap loyalitas nasabah BSI Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan pengguna Layanan Digital BSI terhadap loyalitas nasabah BSI Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh penanganan keluhan pengguna Layanan Digital BSI terhadap loyalitas nasabah BSI Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh keamanan pengguna Layanan Digital BSI terhadap kepuasan nasabah BSI Kota Padang?

5. Bagaimana pengaruh kepercayaan pengguna Layanan Digital BSI terhadap kepuasan nasabah BSI Kota Padang?
6. Bagaimana pengaruh penanganan keluhan pengguna Layanan Digital BSI terhadap kepuasan nasabah BSI Kota Padang?
7. Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna Layanan Digital BSI terhadap loyalitas nasabah BSI Kota Padang?
8. Bagaimana pengaruh keamanan, terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah BSI Kota Padang?
9. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah BSI Kota Padang?
10. Bagaimana pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah BSI Kota Padang?

D. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, hanya difokuskan pada pengaruh keamanan, kepercayaan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variable mediasi akan dijadikan fokus utama.

Selain itu, penelitian ini juga hanya melibatkan responden yang pernah menggunakan Layanan Digital Banking BSI di kota Padang.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh keamanan pengguna Layanan Digital BSI terhadap loyalitas nasabah BSI Kota Padang.

2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan pengguna Layanan Digital BSI terhadap loyalitas nasabah BSI Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh penanganan keluhan pengguna Layanan Digital BSI terhadap loyalitas nasabah BSI Kota Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh keamanan pengguna Layanan Digital BSI terhadap kepuasan nasabah BSI Kota Padang.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan pengguna Layanan Digital BSI terhadap kepuasan nasabah BSI Kota Padang.
6. Untuk mengetahui pengaruh penanganan keluhan pengguna Layanan Digital BSI terhadap kepuasan nasabah BSI Kota Padang
7. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna Layanan Digital BSI terhadap loyalitas nasabah BSI Kota Padang.
8. Untuk mengetahui pengaruh keamanan, terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah BSI Kota Padang.
9. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah BSI Kota Padang
10. Untuk mengetahui pengaruh penanganan masalah terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah BSI Kota Padang

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis secara khusus, dan pembaca secara

umum, mengenai Pengaruh keamanan, kepercayaan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variable mediasi

2. Bagi Akademik

Dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman dan menambah referensi untuk mendukung penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian yang sama.

3. Bagi Bank Syariah Indonesia

Menjadi sumber informasi yang dapat dijadikan strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah

G. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam skripsi ini terdiri dari beberapa bab yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian variable penelitian, populasi dan sampel, sumber data, Teknik pengumpulan data, instrument penelitian, definisi operasional varabel dan metode analisis data

