

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan yang bermutu sangat penting dalam memengaruhi kepuasan nasabah, terutama dalam konteks perbankan sebagai lembaga intermediasi. Dalam operasionalnya, perbankan harus membangun kepercayaan masyarakat, terutama dalam transaksi finansial. Indonesia, dalam konteks saat ini, sedang mengalami proses digitalisasi yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi. Pada situasi ini, pertumbuhan teknologi yang pesat menuntut peningkatan pelayanan yang cepat dan fleksibel. Kemajuan sistem informasi saat ini juga telah mengubah cara perusahaan berinteraksi dengan konsumennya, termasuk perbankan.<sup>2</sup>

Pada sektor perbankan, banyak sekali transaksi yang dapat dilakukan oleh konsumen diantaranya adalah menabung, transfer atau melakukan pembayaran dan pembelian. Transaksi dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja secara langsung ataupun secara digital dengan bentuk barang ataupun dalam bentuk jasa yang ditawarkan demi mendapatkan keuntungan.<sup>3</sup>

Kualitas layanan, saat ini harus terus berkembang melalui pemanfaatan teknologi informasi sebagai strategi kunci untuk meraih kesuksesan bagi sebuah perusahaan atau lembaga. Sebagai upaya dalam mewujudkan hal

---

<sup>2</sup> Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hal. 503

<sup>3</sup> *Ibid.*, hal 504

tersebut, Bank Syariah Indonesia (BSI) mengemukakan gagasan-gagasan terbaru yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam menjalankan transaksi mereka. Salah satu inovasi layanan digital yang telah diadopsi oleh BSI adalah penggunaan Webform.<sup>4</sup>

Webform BSI adalah fasilitas web yang dibuat oleh Bank Syariah Indonesia untuk para nasabahnya. Setelah di merger, Bank Syariah Indonesia (BSI) memperlihatkan peningkatan digital pada operasional sistemnya, diantaranya memutuskan kebijakan untuk para nasabahnya yaitu jika ingin melakukan transaksi offline diupayakan mendaftarkan jenis transaksinya menggunakan webform BSI. Fasilitas – fasilitas yang terdapat pada webform BSI yaitu buka rekening dan transaksi. Dimana transaksi yang dimaksud antara lain Setor Tunai, Tarik Tunai, Pemindah Bukuan, Transfer SKN, dan Transfer RTGS.<sup>5</sup>

Webform BSI juga bisa mengalami kendala seperti dikarenakan jaringan internet eror maupun Web yang tidak berjalan yang tentunya akan menjadi masalah apakah layanan Webform BSI dapat membantu pelayanan transaksi di Bank Syariah Indonesia dengan baik. Melihat pentingnya pengaruh layanan webform BSI dalam membantu layanan transaksi di Bank Syariah Indonesia, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan webform BSI dalam membantu layanan transaksi di Bank Syariah Indonesia, serta

---

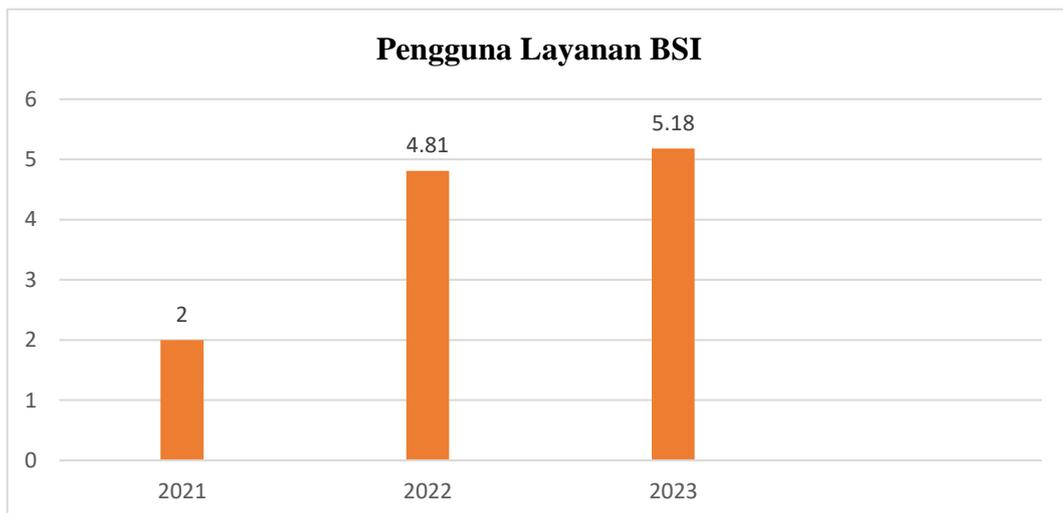
<sup>4</sup> I. Wayan dan Santika, I. W. M., "Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Bauran Produk dan Bauran Lokasi Terhadap Transaksi Nasabah", *Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 2016

<sup>5</sup> Yoannisa Fitriani Suhayati, Azri Nur Maulina, dan Widwi Handari Adji, "Pengaruh Pemahaman Bertransaksi menggunakan Webform BSI dan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Bisnis Syariah*, 4(6), 2022, hal. 1683

memberikan saran dan rekomendasi terkait dengan pengembangan layanan ini.<sup>6</sup>

Kepuasan nasabah merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam usaha jasa terutama dibidang perbankan. Menurut Freddy Rangkuti, kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh nasabah pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan produk/jasa. Sedangkan Menurut Kotler dan Keller, kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Secara umum, kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan nasabah.<sup>7</sup>

Gambar 1.1 Data Pengguna Layanan BSI



Sumber: Bank Syariah Indonesia, 2024

<sup>6</sup> *Ibid.*, hal. 1684

<sup>7</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hal. 182

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas, dapat diketahui bahwa jumlah pengguna layanan Bank Syariah Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, yaitu dari 2 juta pengguna pada tahun 2021, menjadi 4.81 juta pengguna pada tahun 2022, dan meningkat lagi menjadi 5.18 juta pengguna pada tahun 2023. Peningkatan jumlah pengguna ini dapat diindikasikan sebagai salah satu tanda bahwa kepuasan nasabah terhadap layanan BSI meningkat. Hal ini karena peningkatan jumlah pengguna sering kali berhubungan dengan tingkat kepuasan yang tinggi, dimana nasabah yang puas cenderung merekomendasikan layanan kepada orang lain dan terus menggunakan layanan tersebut. Jika jumlah pengguna BSI terus meningkat, hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi nasabah kemungkinan besar terpenuhi bahkan terlampaui, sehingga menimbulkan kepuasan dan loyalitas yang lebih tinggi.

Berbicara mengenai layanan *webform* BSI dan kepuasan nasabah, sebenarnya penelitian ini sudah pernah dilakukan namun dengan versi yang berbeda. Untuk yang pertama, penelitian yang dilakukan oleh Suhayati, Maulina dan Adji dengan judul “Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI dan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah”.<sup>8</sup> Namun, yang membedakan atau keterbaruan dari penelitian yang saya lakukan daripada penelitian terdahulu yakni terdapat perbedaan konteks penelitian dimana penelitian terdahulu menitikberatkan pada pemahaman nasabah tentang bertransaksi melalui platform BSI, sedangkan penelitian ini lebih

---

<sup>8</sup> Yoannisa Fitriana Suhayati, Azri Nur Maulina, dan Widwi Handari Adji, “Pengaruh Pemahaman.....hal. 1683

menekankan pada layanan *webform* BSI terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya yang kedua, penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan dan Atika dengan judul “Peranan Webform BSI dalam Kemudahan Transaksi Online di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Setia Budi”.<sup>9</sup> Namun, yang membedakan atau keterbaruan dari penelitian yang saya lakukan daripada penelitian terdahulu yakni adanya perbedaan konteks penelitian, dimana penelitian terdahulu lebih fokus pada peran *webform* BSI dalam kemudahan transaksi *online* serta penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada layanan *webform* BSI terhadap kepuasan nasabah penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif.

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dicermati lebih lanjut mengenai pengaruh kemudahan penggunaan, efisiensi layanan, kecepatan akses dan efektifitas yang diberikan oleh *Webfrom* BSI perlu di teliti guna mengetahui apakah selama ini transaksi *webfrom* BSI telah memenuhi kepuasan nasabah terutama mahasiswa perbankan syariah. Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Layanan *Webfrom* BSI terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung).**

---

<sup>9</sup> Riska Adawiyah Hasibuan dan Atika, Peranan Webform BSI dalam Kemudahan Transaksi Online di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Setia Budi”, *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Manajemen*, 1(2), 2023, hal. 95

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas didapatkan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Nilai pengguna layanan BSI mengalami kenaikan selama 3 tahun terakhir. Namun, masih terdapat berbagai keluhan dari nasabah terkait kendala teknis saat menggunakan layanan Webfrom BSI, yang menunjukkan adanya potensi permasalahan dalam sistem teknologi yang digunakan.
2. Meskipun Bank Syariah Indonesia telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi melalui layanan Webfrom BSI masih belum mencapai target yang diharapkan
3. Adanya persaingan ketat dengan layanan perbankan digital lainnya di Kabupaten Tulungagung menuntut Bank Syariah Indonesia untuk terus berinovasi dan meningkatkan pelayanan demi mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan penggunaan, efisiensi, kecepatan akses, dan efektifitas secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan layanan transaksi pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung?

2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan layanan transaksi pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung?
3. Apakah efisiensi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan layanan transaksi pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung?
4. Apakah kecepatan akses berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan layanan transaksi pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung?
5. Apakah efektifitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan layanan transaksi pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh secara bersama-sama antara kemudahan penggunaan, efisiensi, kecepatan akses, dan efektifitas terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan layanan transaksi pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung.
2. Untuk menganalisis pengaruh signifikansi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan layanan transaksi pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung.

3. Untuk menganalisis efisiensi terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan layanan transaksi pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung.
4. Untuk menganalisis pengaruh kecepatan akses terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan layanan transaksi pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung.
5. Untuk menganalisis pengaruh efektifitas terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan layanan transaksi pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat atau kegunaan. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

##### 1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis dapat menambah pengetahuan di bidang keilmuan maupun pengembangan ilmiah dari penulis maupun pembaca mengenai pengaruh layanan webfrom bsi terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi.

##### 2. Kegunaan Praktis

###### a. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih dijadikannya acuan untuk mengembangkan wawasan, ilmu pengetahuan, dan informasi untuk referensi penelitian selanjutnya.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi atau bacaan dalam mengetahui pengaruh layanan *webfrom* bsi terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi.

c. Bagi Pihak Perbankan

Penelitian ini dapat memberikan informasi terkait faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan layanan *webfrom* BSI dalam melakukan transaksi, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan kebijakan dalam upaya meningkatkan kinerja bank, serta sebagai masukan bank dalam menyikapi permasalahan permasalahan bagi pengguna *webfrom* BSI.

d. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan penelitian sejenis dan sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini juga sebagai bahan informasi terkait pengaruh layanan *webfrom* BSI terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan empat variabel *independent* dan satu variabel *dependen*. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel bebas berupa layanan *webfrom* BSI berupa kemudahan penggunaan, efisiensi, kecepatan akses, dan efisiensi terhadap variabel terikat berupa kepuasan nasabah.

Pada penelitian ini, perlu dilakukan penyempitan masalah agar penelitian dapat dipahami guna memperjelas ruang lingkup masalah, topik pembahasan, dan melakukan diskusi yang terfokus. Maka dalam hal ini, peneliti hanya fokus pada pengaruh layanan *webfrom* BSI terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi (studi kasus pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung).

## G. Penegasan Istilah

### 1. Definisi Konseptual

#### a. Kemudahan Penggunaan

Menurut Samekto, kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana sebuah inovasi dianggap berhasil dan efektif dalam prakteknya. Hal ini mengindikasikan bahwa inovasi yang dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna memiliki potensi lebih besar untuk sukses dan memberikan manfaat yang signifikan.<sup>10</sup>

#### b. Efisiensi

Menurut Muchdoro, efisiensi merupakan tingkat kehematan dalam rangka menggunakan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang diinginkan.<sup>11</sup>

#### c. Kecepatan Akses

---

<sup>10</sup> Agus Samekto, *Penerapan Theory Planed Behaviour pada Penggunaan Payment Gateway oleh UKM di Masa Pandemi Covid 19*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2019), hal. 17

<sup>11</sup> Muchdoro, *Buku Pedoman Bekisting*, (Jakarta: Erlangga, 1997), hal. 84

Menurut Delone dan Lean, kecepatan akses adalah salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal, maka dapat dianggap bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang tinggi.<sup>12</sup>

d. Efektifitas

Menurut Rosalina, efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.<sup>13</sup>

e. Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

## 2. Definisi Operasional

Secara operasional yang dimaksud dengan pengaruh layanan *webform* BSI terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi menggunakan metode pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung adalah sejauh mana kemampuan *webform* BSI dalam

---

<sup>12</sup> W. Delone dan E. Mc Lean, "Model Of Information Systems Success: A TenYear Update", *Journal Of Management Information Systems*, 19, 2005, hal. 12

<sup>13</sup> Iga Rosalina, "Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan". *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, 1(1), 2012, hal. 11

memenuhi ekspektasi dan kebutuhan nasabah berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mereka dalam bertransaksi.

## **H. Sistematika Penulisan Skripsi**

### **1. Bagian Awal**

Pada bagian ini meliputi halaman cover depan, halaman judul, halaman lembar persetujuan, halaman lembar pengesahan, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak.

### **2. Bagian Utama**

#### **BAB I : Pendahuluan**

Pada bagian ini meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah dan sistematikan penulisan skripsi.

#### **BAB II : Kajian Teori**

Pada bagian ini meliputi teori-teori yang membahas semua variabel yang akan diteliti, kajian penelitian terdahulu dan kerangka konseptual.

#### **BAB III : Metodologi Penelitian**

Pada bagian ini meliputi pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data,

variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

#### **BAB IV : Hasil Penelitian**

Pada bagian ini meliputi hasil dari data yang telah dianalisis atau diuji dengan bantuan *software* SPSS dan meliputi deskripsi data, uji hipotesis dan temuan penelitian.

#### **BAB V : Pembahasan**

Pada bagian ini menjelaskan hasil penelitian yang dihubungkan untuk mengetahui kesesuaian teori dengan hasil penelitian serta penguat dari penelitian terdahulu.

#### **BAB VI : Penutup**

Pada bagian ini meliputi kesimpulan dan saran

### 3. Bagian Akhir

Pada bagian ini terdiri atas daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan, dan daftar riwayat hidup.