

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada perkembangan zaman modern seperti sekarang yang terus mengalami kemajuan, teknologi informasi juga mengalami perubahan secara signifikan yang memberi dampak pada pola kehidupan manusia. Adanya teknologi menjadikan kehidupan manusia menjadi lebih mudah, salah satunya adalah dengan kemunculan internet dimana penyebaran informasi menjadi lebih efektif dan efisien serta hasil yang didapat bisa terpercaya dan akurat. Perkembangan internet semakin maju dan mempengaruhi semua sektor, termasuk dalam sektor perbankan.

Lembaga keuangan yang merupakan salah satu instrument perantara pendukung dalam perekonomian suatu negara sangatlah penting karena dengan fungsinya sebagai *financial intermediary* tersebut dapat dengan leluasa membuat inovasi-inovasi produk demi kemaslahatan masyarakat.² Lembaga keuangan itu masuk dalam sistem perbankan yang memiliki peraturan perundang-undangan yaitu menyimpan dana masyarakat berupa tabungan dan disalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman kredit atau produk lainnya.³

² Nur Syamsiyah, Yudhistira Ardana, dan Muhammad Rahman Bayumi, “Analisis Determinasi Pertumbuhan Ekonomi Studi Kasus Indonesia”, *Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah* 10 (2), 128-138 (2022), hal. 130

³ Muh Ansori, “Lembaga Keuangan Bank: Konsep, Fungsi, dan Perkembangannya di Indonesia”, *Jurnal Madani Syariah* Vol. 1, No. 1, 2019, hal. 91

Perkembangan perbankan saat ini telah mencapai pada tingkat yang dikatakan sangat maju guna menawarkan dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi menggunakan layanan *e-banking*. Kemudahan dalam menggunakan sistem *e-banking* adalah mengurangi biaya yang dikeluarkan karena lebih praktis. Metode manual dari pihak bank adalah konsumen harus datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi yang dibutuhkan dan jika ingin melakukan pengiriman uang ataupun melakukan pembayaran asuransi, tagihan dan lain-lain nasabah harus mengantri untuk dilayani. Hal tersebut kurang efektif, dikarenakan memakan banyak waktu untuk melakukan suatu transaksi. Maka dari penjelasan di atas pihak perbankan memanfaatkan perkembangan internet dengan cara memberikan penawaran layanan *E-Banking* yang diharapkan dapat mempercepat layanan transaksi yang dibutuhkan nasabah.⁴

Adanya kemajuan teknologi yang pesat dapat menimbulkan berbagai tantangan terkait keamanan data di perusahaan perbankan, terutama dalam pengelolaan *e-banking*. Untuk melindungi sistem informasi, diperlukan pengendalian dan keamanan yang efektif, yang dikenal sebagai kontrol dan keamanan sistem informasi. Konsep ini mencakup upaya menjaga fasilitas serta proses komputer dari gangguan, baik yang disengaja maupun tidak, yang dapat berpotensi merusak,

⁴ Dewi Rosa Indah, "Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa", *Jurnal Manajemen dan Keuangan* 5 (2,) 2016., hal. 545-554

mengubah, atau mencuri sumber daya sistem informasi secara ilegal.⁵ *E-Banking* merupakan layanan yang dikembangkan oleh sektor perbankan yang merupakan sebuah bentuk dari perkembangan teknologi informasi. Layanan ini berguna untuk menaikkan nilai pihak perbankan dimata pelanggan dengan mempermudah dalam memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *internet banking, sms banking, mobile banking, phone banking* dan lain sebagainya.

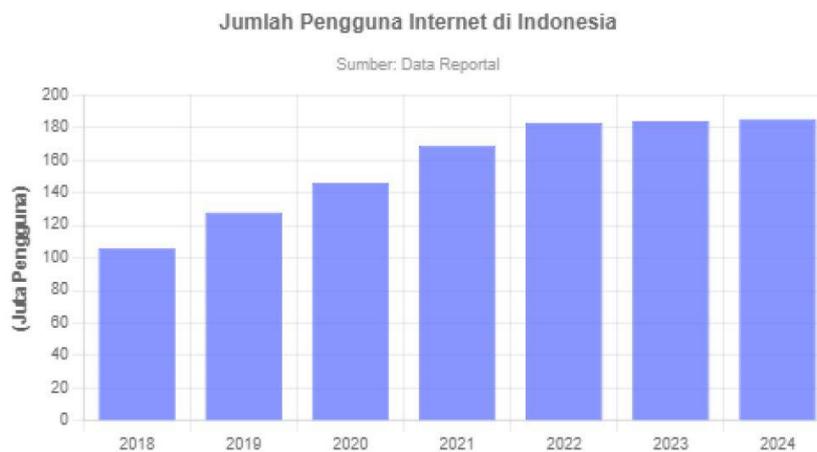
Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum tercantum dalam pasal 1 ayat (3) bahwa layanan perbankan melalui media elektronik atau selanjutnya disebut *Elektronik Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi melalui media elektronik antara lain ATM, *phone banking, electronic fund transfer, internal banking, mobile phone*.⁶

Untuk melakukan transaksi dengan *e-banking* tentu saja hal tersebut membutuhkan sebuah jaringan internet, negara Indonesia sendiri menduduki peringkat yang tinggi sebagai pengguna internet. Berdasarkan data dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) bahwa

⁵ Eristya Maya Safitri, Adelia Sefri Larasati, Syahroni Rizki Hari, "Analisis Keamanan Sistem Informasi E-Banking Di Era Industri 4.0: Studi Literatur", *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Robotika*, 2 (1) : 2020, Hal. 12

⁶ Aryani Witasari dan Aris Setiono, "Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Elektronik Banking (E-Banking) di Tinjau Dari Perspektif Hukum Pidana di Indonesia", *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Volume II, No. 1, 2015. hal 129.

tingkat penetrasi internet Indonesia mencapai angka 79,5%, dibandingkan dengan periode sebelumnya, maka ada peningkatan sebesar 1,4%.



Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia

Setiap tahunnya pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan dan menunjukkan bahwa internet semestinya dapat dilakukan disemua kegiatan termasuk dalam dunia perbankan. Penggunaan internet dalam dunia perbankan syariah merupakan hal yang sangat penting yang bertujuan meningkatkan layanan yang lebih memuaskan kepada nasabah. Penerapan teknologi informasi dibidang keuangan ini sangat membantu dalam transformasi aktivitas secara manual yang dapat memakan waktu yang cukup lama dengan proses transaksi keuangan kini menjadi suatu hal yang memudahkan dengan hanya membutuhkan waktu yang singkat dan dilakukan secara otomatis.

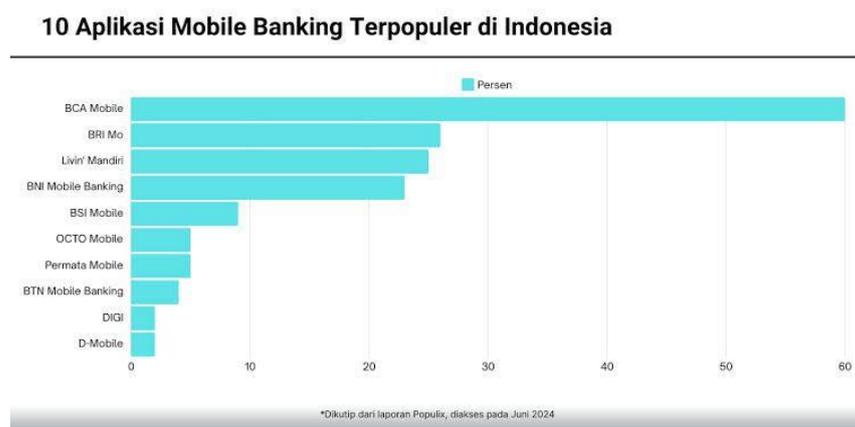
Adapun upaya yang dilakukan guna mendorong perkembangan tersebut dilaksanakan dengan memperhatikan bahwa sebagian masyarakat

muslim saat ini sangat menginginkan suatu sistem perbankan syariah yang sehat dan terpercaya untuk mengakomodasi kebutuhan terhadap pelayanan jasa pada perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Peranan perbankan syariah tidak kalah dengan perbankan konvensional, disini perbankan syariah sudah dapat memajukan perekonomian yang unggul di Indonesia. Disisi lain perbankan syariah adalah suatu industri yang berhubungan dengan sektor bisnis jasa, penghimpun, penyalur dana, dan pemberi dana. Maka dari itu perbankan berdampak pada masyarakat dan memiliki tanggung jawab yang besar bagi suatu perusahaan. Perbankan syariah berusaha memberikan kualitas dan pelayanan yang tersedia sebaik mungkin agar dapat berjalan sesuai dengan nilai moral dan aturan syariah yang khususnya berhubungan dengan riba, perjudian (*maisyir*), dan ketidak pastian (*gharar*).⁷ Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank yang turut memanfaatkan perkembangan ini dengan menyediakan layanan e-banking yang berbasis syariah.

Menurut data terbaru oleh Bank BSI menunjukkan pengguna BSI mobile (BYOND by BSI) per juni 2024 untuk transaksi digital Qris sebesar 14,13 juta transaksi, Qris Masjid sebesar 14,42 juta, Chanel BI Fast sebesar 46,5 juta, tabungan haji via bsi *mobile* sebesar 26,7 juta. Hal tersebut bisa dilihat bahwa masyarakat semakin terbiasa menggunakan teknologi digital dalam bertransaksi, serta mengintegrasikan aktivitas keagamaan dengan kemudahan akses yang ditawarkan oleh layanan e-

⁷ Diana Izza dan Siti Fatimatuz Zahro, "Transaksi Terlarang Dalam Ekonomi Syariah", *Jurnal Keadaban*, Vol. 3, No. 2: 2021, hal. 28-30

banking. Selain itu, lonjakan transaksi pada *Chanel BI Fast* yang mencapai 46,5 juta menggambarkan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transfer dan pembayaran secara real-time, yang sejalan dengan prinsip syariah yang mengutamakan transparansi dan keadilan dalam setiap transaksi. Di sisi lain, jumlah transaksi tabungan haji via *BSI Mobile* yang mencapai 26,7 juta juga menggambarkan komitmen nasabah untuk mempersiapkan keperluan ibadah haji dengan langkah yang lebih fleksibel dan efisien.



Gambar 1. 2 Pengguna Aplikasi m-Banking di Indonesia

Berdasarkan data tersebut yang dikutip dari laporan *Populix* pada tahun 2024 pengguna internet banking pada BSI masih cukup rendah dibandingkan dengan Bank umum lainnya. Adanya serangan *cyber* yang semakin meningkat menjadi tantangan serius bagi pengguna *E-Banking*, termasuk nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Pada tahun 2023 terungkap bahwa adanya gangguan layanan pada BSI yang disebabkan

oleh serangan *ransomware* dari sekelompok *hacker*. *Ransomware* merupakan jenis perangkat lunak berbahaya yang mengunci akses ke sistem komputer korban dengan mengenkripsi data untuk meminta uang tebusan.⁸ Keamanan data dan privasi merupakan isu utama yang harus dihadapi oleh lembaga keuangan dalam memberikan layanan digital.

Pengguna layanan *e-banking* di Bank Syariah Indonesia ini bisa dibidang masih baru dan masih awal jika dibandingkan dengan bank umum lainnya yang sudah menggunakan *e-banking* sejak lama. Dari sinilah penulis tertarik untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) dalam menggunakan layanan *e-banking* pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Trenggalek.

Peneliti memilih nasabah BSI kabupaten Trenggalek sebagai lokasi penelitian dikarenakan BSI KCP Trenggalek merupakan bank syariah pertama di Kabupaten Trenggalek, sehingga memiliki posisi yang unik dalam memberikan layanan perbankan syariah. Meskipun banyak penelitian tentang *e-banking* telah dilakukan di daerah lain, masih ada kekurangan studi yang secara khusus meneliti pengalaman nasabah BSI di Kabupaten Trenggalek. Penelitian ini dapat mengisi kekosongan tersebut dan memberikan kontribusi terhadap literatur yang ada mengenai *customer experience* di sektor perbankan syariah. Dengan meningkatnya penggunaan teknologi informasi, termasuk internet banking, ada peluang

⁸ Agdelia Meiva, "Bank BSI Pasca Serangan Siber: Mengungkap Potensi Kompensasi Nasabah", dalam lk2fhui.law.ui.ac.id, diakses 4 Oktober 2024.

untuk mengidentifikasi tantangan dan peluang dalam meningkatkan kualitas layanan *e-banking* BSI di Trenggalek. Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi BSI untuk meningkatkan layanan mereka sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah lokal.

Perbedaan dari beberapa penelitian sebelumnya terletak pada variabel independen yang digunakan dan tempat penelitiannya. Untuk objek penelitiannya pada penelitian sebelumnya lebih banyak menggunakan bank Muamalat, maupun BCA Syariah. Adapun penelitian sebelumnya dengan objek pada Bank Syariah Indonesia tetapi sebagai pembedanya adalah studi kasus yang dipakai.

Dari penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk menggunakan kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) sebagai variabel dependen. Sedangkan untuk variabel independennya peneliti menggunakan *e-security*, *e-servqual*, dan *customer experience*. Selanjutnya untuk mengakomodasi hal tersebut penulis mengambil judul **“Pengaruh *E-Security*, *E-Servqual* dan *Customer Experience* Terhadap *Customer Satisfaction* dalam Penggunaan Layanan *E-Banking* di Bank Syariah Indonesia Kabupaten Trenggalek”**

B. Identifikasi Masalah

Seperti yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Sistem keamanan pada layanan digital perbankan syariah patut diperhitungkan, mengingat banyaknya risiko yang terjadi seperti adanya serangan *cyber*.
2. Peran layanan *e-banking* dalam menciptakan kepuasan dalam diri nasabah
3. Perluasan transaksi digital untuk meningkatkan kualitas pengalaman nasabah
4. Nasabah cenderung menginginkan transaksi yang aman, efektif dan efisien

C. Rumusan Masalah

1. Apakah *E-Security* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* dalam penggunaan layanan *E-Banking* BSI di kabupaten Trenggalek?
2. Apakah *E-Servqual* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* dalam penggunaan layanan *E-Banking* BSI di kabupaten Trenggalek?
3. Apakah *Customer Experience* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* dalam penggunaan layanan *E-Banking* BSI di kabupaten Trenggalek?
4. Apakah *E-Security*, *E-Servqual* dan *Customer Experience* secara simultan berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* dalam penggunaan layanan *E-Banking* BSI di kabupaten Trenggalek?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dari penulisan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh *E-Security* terhadap *Customer Satisfaction* dalam penggunaan layanan *E-Banking* BSI.
2. Untuk menganalisis pengaruh *E-Servqual* terhadap *Customer Satisfaction* dalam penggunaan layanan *E-Banking* BSI.
3. Untuk menganalisis pengaruh *Customer Experience* terhadap *Customer Satisfaction* dalam penggunaan layanan *E-Banking* BSI.
4. Untuk menganalisis pengaruh *E-Security*, *E-Servqual* dan *Customer Experience* berpengaruh secara simultan terhadap *Customer Satisfaction* dalam penggunaan layanan *E-Banking* BSI.

E. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun secara praktis dan menjadi inspirasi. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan manfaat bagi pembaca khususnya mahasiswa yang sedang mendalami dunia perbankan syariah mengenai *E-Security*, *E-Servqual* dan *Customer Experience* terhadap *Customer Satisfaction* dalam menggunakan layanan *E-Banking* BSI. Serta diharapkan dapat menjadi referensi topik serta bahan pertimbangan dan masukan oleh pihak lain dimasa mendatang sehingga dapat menghasilkan penelitian

yang lebih konkrit dan mendalam dengan menggunakan teori yang ada pada penelitian ini.

2. Secara Praktis

a. Bagi lembaga terkait

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta menentukan kebijakan dalam mengevaluasi sistem pada *E-Banking*, khususnya pada *Customer Satisfaction* dalam menggunakan layanan *E-Banking* seperti *E-Security*, *E-Servqual* dan *Customer Experience*.

b. Bagi akademik

Diharapkan dapat dijadikan rujukan guna membantu memberikan tambahan ke pustakaan, mengembangkan wawasan, pengetahuan dan informasi untuk referensi penelitian selanjutnya. Khususnya untuk referensi mahasiswa FEBI UIN SATU TULUNGAGUNG.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan dan menjadi pengembangan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh *E-Security*, *E-Servqual* dan *Customer Experience* terhadap *Customer Satisfaction* dalam penggunaan layanan *E-Banking* di Bank Syariah Indonesia Kabupaten Trenggalek.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini yang akan penulis kaji hanya memfokuskan penelitian yang dilihat dari faktor psikologis nasabah, yaitu tentang persepsi nasabah. Dalam hal ini lebih mengacu pada empat variabel yaitu tentang *E-Security*, *E-Servqual* dan *Customer Experience* serta *Customer Satisfaction* dalam menggunakan layanan *E-Banking* sebagai variabel dependen. Peneliti membatasi variabel dependen pada satu instrument yakni kepuasan nasabah (*Customer Satisfaction*) sebagai pengguna layanan *E-Banking*. Selain empat variabel tersebut, objek yang menjadi penelitian adalah nasabah BSI di kabupaten Trenggalek.

G. Penegasan Variabel

1. Secara konseptual

a. E-Security

Menurut Flavia'n and Guinali'u dalam abid mengartikan bahwa *E-Security* merupakan persepsi keamanan yang dimiliki oleh konsumen sebagai kemungkinan kepercayaan yang subjektif bahwa informasi pribadi mereka tidak akan dilihat, disimpan ataupun dimanipulasi oleh pihak tertentu selama dalam perjalanan dan penyimpanan, sehingga timbul kepercayaan dari diri mereka.⁹

b. E-Servqual

⁹ Muhammad Mim Farisal Abid dan Dinalestari, "Pengaruh E-Security dan E-Service Quality Terhadap E-Repurchase Intention Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen E-Commerce Lazada di Fisip Undip", *Journal of social and politic*, 2019, hal. 1-8

Menurut Parasuraman dalam (Glaudensius dan eka), kualitas layanan elektronik (*E-Servqual*) merupakan tingkat seberapa efektif dan efisien suatu website dalam memberikan kemudahan kepada pelanggan pada proses pembelian, proses belanja maupun pengiriman produk dan jasa.¹⁰

c. *Customer Experience*

Menurut Udayana dalam (Nabila, dkk), *Customer Experience* merupakan suatu gambaran keseluruhan terhadap apa yang sedang dialami pelanggan selama proses penggunaan, petunjuk dari gambaran yang telah diberikan kepada pelanggan melalui pengalaman yang dirasakan penting bagi perusahaan.¹¹

d. *Customer Satisfaction*

Menurut Kloter dan Amstrong, kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) bergantung pada perkiraan kerja produk dalam memberikan nilai, relatif terhadap harapan pembeli.¹² Menurut Tjiptono, kepuasan pelanggan merupakan sebuah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan pelanggan dibandingkan dengan harapannya.¹³

e. *E-Banking*

¹⁰ Glaudensius Whimphie Billyarta dan Eka Sudarusman, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee di Sleman DIY”, *Jurnal Optimal*, 18 (1),2021, 41-62.

¹¹ Nabila Devi., dkk, “Pengaruh Customer Experience, dan Customer Trust, Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Uang Aplikasi (E-Money) Dana”, *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24 (1), 910-918.

¹² Philip Kotler dan Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2001), hal. 13

¹³ Fandy Tjiptono, *Prinsip & Dinamika Pemasaran*, (Yogyakarta: J & J Learning, 2010), hal. 147

E-Banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller Machine* (ATM), *Electronic Data Capture* (EDC) atau *Point of Sales* (POS), *internet banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, *e-commerce*, *phone banking*, dan *video banking*.¹⁴

2. Secara Operasional

Pengaruh *E-Security*, *E-Servqual* dan *Customer Experience* terhadap *Customer Satisfaction* dalam menggunakan layanan *E-Banking* BSI pada nasabah BSI kabupaten Trenggalek digunakan untuk mengetahui kepuasan nasabah (*Customer Satisfaction*) pengguna layanan *E-Banking* dengan menggunakan variabel *E-Security*, *E-Servqual* dan *Customer Experience* sebagai variabel independen dan *Customer Satisfaction* sebagai variabel dependen.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini digunakan untuk memberikan gambaran secara singkat mengenai apa yang dibahas dalam penelitian ini. Dalam bab pendahuluan ini terdiri dari: (a) latar belakang masalah, (b) identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup

¹⁴ OJK, *Bijak Ber-eBanking*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015), Hal. 5

dan keterbatasan penelitian, (g) penegasan istilah, (h) sistematika penulisan skripsi.

BAB II : Landasan teori

Dalam bab ini memuat tentang rancangan penelitian yang terdiri dari: (a) teori yang membahas variabel atau sub variabel pertama, (b) teori yang membahas variabel atau sub variabel kedua, (c) dan seterusnya [jika ada], (d) penelitian terdahulu, (e) kerangka konseptual, dan (f) hipotesis penelitian.

BAB III : Metodologi penelitian

Dalam bab ini terdiri dari: (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) variabel dan pengukuran (c) populasi, sampling, dan sampel penelitian, (d) instrumen penelitian (e) teknik pengumpulan data (f) analisis data.

BAB IV : Hasil penelitian

Dalam bab ini memuat tentang deskripsi tingkat hasil penelitian yang terdiri dari: (a) hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis) serta (b) temuan penelitian.

BAB V : Pembahasan Penelitian

Dalam bab ini pembahasan menjelaskan tentang temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian.

BAB VI : Penutup

Dalam bab ini terdiri dari: (a) kesimpulan, dan (b) saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan dan berkelanjutan yang dilanjutkan dengan bagian akhir skripsi, yakni daftar rujukan, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.