

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jasa perbankan syariah secara umum adalah kegiatan yang menawarkan layanan sesuai dengan prinsip syariah. Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang bidang kegiatannya melakukan penyediaan lalu lintas keuangan dan pembayaran lainnya (Samsudin dkk., 2023). Salah satu bank syariah yang ada di Indonesia adalah Bank Syariah Indonesia, yang merupakan hasil *merger* antara tiga bank syariah yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah (Bank Syariah Indonesia, 2021).

Perkembangan teknologi menimbulkan berbagai perubahan di berbagai industri. Salah satu perubahan yang timbul dari perkembangan teknologi adalah industri perbankan syariah, saat ini perbankan syariah sudah mulai melakukan transformasi menuju era digital (Larassati & Fauzi, 2022). Kegiatan bank syariah yang semula dilakukan oleh nasabah secara manual atau datang secara langsung, mulai berubah menggunakan sistem digital yang bisa diakses oleh nasabah kapan dan dimana saja.

Perubahan teknologi di bank syariah disambut baik oleh masyarakat, karena munculnya berbagai macam teknologi yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Awal era digital bank syariah adalah munculnya *Automatic Teller Machine* (ATM) dimana

nasabah bisa melakukan transfer dana dan penarikan secara mandiri menggunakan kartu ATM (Iqbal dkk., 2021). Setelah ATM muncul *Internet Banking*, *SMS Banking* dan *mobile banking* yang sering juga disebut sebagai *self service*.

Tujuan terpenting dari pertumbuhan teknologi pada bank syariah yaitu untuk membuat suatu kegiatan menjadi lebih mudah, cepat, murah dan aman. Salah satu yang muncul akibat perkembangan teknologi itu adalah layanan *mobile banking* yang memberikan layanan yang cepat, aman, nyaman, murah dan bisa diakses kapan dan dimana saja (Ramadhan & Asih, 2021). *Mobile banking* atau biasa disebut *M-Banking* merupakan suatu layanan berbagai transaksi perbankan yang menggunakan alat komunikasi seperti *handphone* atau *smartphone* (Putri, N., 2021).

Dunia perbankan khususnya bank syariah yang memberikan pelayanan jasa membuat kepuasan dan kepercayaan nasabah menjadi satu kesatuan. Jika pelayanan yang diberikan baik maka kepuasan nasabah akan maksimal yang akan memberikan kepercayaan nasabah terhadap kualitas bank syariah tersebut (Samsuri, 2022). Sama halnya dengan Bank Syariah Indonesia yang mementingkan kepuasan nasabah, maka menghadirkan *BSI Mobile* yang membuat nasabah bisa melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun (Andriyati dkk., 2022).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan nasabah menjadi pemantik Bank Syariah Indonesia untuk meluncurkan *BSI Mobile* yang resmi beroperasi pada tahun 2021. Fitur-fitur yang

tersedia menunjukkan mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi dimanapun dan kapan saja tanpa harus pergi ke BSI (Lubis & Tambunan, 2022). Berbagai fitur Islami yang ada di BSI *Mobile* juga sangat membantu masyarakat, seperti fitur “Sahabat Spiritual” yang memberikan informasi lokasi masjid, waktu sholat dan arah kiblat, kemudian ada fitur “Sahabat Sosial” yang melayani transaksi ZISWAF (Bank Syariah Indonesia, 2021).

Bank Syariah Indonesia KCP Ajibarang merupakan salah satu kantor cabang pembantu BSI dan adanya *mobile banking* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan pelayanan kepada nasabah. Semakin baik pelayanan BSI *Mobile* yang diberikan akan meningkatkan kepuasan nasabah. Namun pelayanan BSI *Mobile* yang terbilang baru masih ada beberapa kendala terkait penggunaan kuota internet yang besar dan aplikasi yang terlalu besar (Wulandari, 2022).

★ Sering terjadi saldo rekening terpotong meski tidak melakukan transaksi, dan pelayanan *customer services* yang lambat menangani permasalahan berkaitan dengan BSI *Mobile* (Ariska, 2022). Kemudian fitur informasi lokasi ATM yang masih kurang *update*, karena saat mengunjungi lokasi yang diberikan ATM sudah pindah.

Permasalahan yang lain seperti, BSI *Mobile* mengalami *error* atau tidak bisa diakses sama sekali disaat jaringan bagus. Ketika melakukan transaksi menggunakan metode QRIS, *scan barcode* bermasalah atau tidak

terbaca (Ningsih, 2022). Kemudian dana yang lama masuk atau bahkan tidak masuk sama sekali ketika melakukan transaksi.

Selain itu aplikasi *BSI Mobile* juga sering keluar sendiri dengan memunculkan notifikasi “*request time out*” sedangkan jaringan tidak ada masalah. Masalah yang lain juga ada pada saat aktivasi *BSI Mobile* pada proses verifikasi wajah yang sulit terdeteksi sehingga gagal terus menerus. Aplikasi yang terlalu besar juga membuat *handphone* kelas menengah bawah mengalami kesulitan mengaksesnya (Ulya dkk., 2022).

Salah satu penelitian yang sudah dilakukan oleh Acep Samsudin, Rusdi Hidayat Nugroho, Reza Zakaria, R A Tania Eriezna Putri, Gian Alfreda Wirawan, Rhevuano Naoval Saputra dan Sofiyah Wardah Widad (2023) dengan judul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan *BSI Mobile* Pada Bank Syariah Indonesia” yang meneliti tentang layanan *BSI Mobile* dalam upaya meningkatkan kualitas layanan di wilayah Bank Syariah Indonesia Kota Surabaya. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa *BSI Mobile* sangat meningkatkan kualitas layanan menjadi lebih efektif dan efisien, karena tidak hanya menyediakan fitur transaksi biasa tetapi juga menyediakan fitur syariah yang memudahkan nasabah. Namun pelayanan petugas *frontliner* dalam melakukan edukasi nasabah yang berumur dan tidak mengikuti perkembangan teknologi masih kurang, sehingga banyak nasabah prioritas yang tidak menggunakan *BSI Mobile*.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian di atas adalah topik yang diteliti, yaitu strategi meningkatkan kualitas layanan melalui *mobile banking*. Perbedaan yang pertama pada objek penelitian yang berbeda kota dan yang kedua adalah fokus penelitian. Pada penelitian di atas fokus penelitian pada fitur-fitur yang ada pada BSI *Mobile* saja sedangkan pada penelitian ini akan fokus pada bagaimana BSI *Mobile* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, fitur-fitur BSI *Mobile*, strategi BSI dalam menyebarkan informasi dan menawarkan BSI *Mobile* kepada nasabah. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk menganalisis lebih jauh maka dari itu peneliti memilih judul penelitian “Strategi Bank Syariah Indonesia KCP Ajibarang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Melalui *Mobile Banking*”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi Bank Syariah Indonesia KCP Ajibarang Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah melalui *mobile banking*?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah melalui *mobile banking*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi Bank Syariah KCP Ajibarang Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah melalui *mobile banking*.

2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah melalui *mobile banking*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan pengetahuan tentang pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan bank syariah di Indonesia. Penelitian ini juga diharapkan bisa membantu pengembangan pengetahuan tentang strategi bank syariah dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Bank Syariah Indonesia KCP Ajibarang dalam mengembangkan strategi terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui *BSI Mobile*. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kelebihan dan kekurangan dari *BSI Mobile* sehingga bisa mengembangkan pemanfaatan teknologi lainnya yang dapat membantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan.