

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan era modern dalam teknologi digital sekarang ini menjadi trend dimana komputer, laptop, jam digital, telepon seluler, internet, dan jejaring sosial menjadi lebih lazim (Tartila & Asmuni, 2022). Seiring bertambahnya zaman, berbagai inovasi muncul di sekitar masyarakat. Perubahan kondisi di sekitar masyarakat menyebabkan banyaknya pengguna lebih memilih untuk menggunakan teknologi yang dapat digunakan untuk interaksi dalam dunia bisnis. Terdapat satu bidang yang membuat perubahan pada era digitalisasi yang terjadi di bidang perbankan. Teknologi digital akan terus mengubah lanskap perbankan di Indonesia. Survei (Barquin et al., 2019 dalam Shabri et al., 2020) terhadap pelanggan layanan keuangan di Indonesia menunjuk kan pertumbuhan yang cukup besar dalam adopsi internet dan mobile banking, yang menunjukkan bahwa saluran digital akan menjadi semakin penting dalam membangun loyalitas dan menghasilkan pertumbuhan bagi Lembaga Keuangan. Perbankan digital yang awalnya merupakan aplikasi dengan fitur transaksi standar, kini telah berubah menjadi aplikasi dengan beragam fungsi, mulai dari pembukaan rekening tabungan dan investasi, penarikan tanpa kartu, penyelesaian *bruto real-time*, penukaran poin, belanja, dan beberapa jenis transaksi lainnya. Bank melakukan digitalisasi adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan nasabah merupakan hal

penting didalam industri perbankan yang merupakan sektor jasa. Nasabah akan berpindah dari satu bank ke bank lain apabila tidak mendapatkan apa yang di harapkan (Mawarni, 2021). Oleh karena itu bank syariah harus mampu mengikuti laju perkembangan teknologi dalam menyedia layanan berbasis digital.

Peraturan OJK nomor 12/POJK.03/2021. Dalam peraturan tersebut menyebutkan bahwa bank digital merupakan lembaga perbankan yang masuk ke dalam bank berbadan hukum Indonesia (BHI). Berdasarkan kategori tersebut, bank digital memiliki fungsi untuk menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha perbankan melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain kantor pusat atau menggunakan kantor fisik terbatas. Penerbitan layanan bank digital bisa dilakukan oleh bank baru maupun bank lama yang bertransformasi menjadi bank digital. Digital dalam perbankan bentuknya berupa layanan perbankan digital yakni, *internet banking*, *phone banking*, *sms banking*, dan *mobile banking*. Dalam hal ini temuan-temuan teknologi tersebut harus mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam mengakses layanan perbankan dan dapat berdampak pada kualitas layanan.

Kualitas layanan memengaruhi persepsi nasabah mengenai layanan yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak nasabah atas banyak pengalaman layanan (Ismulyaty et al, 2022). Oleh karena itu, kualitas layanan memainkan peran penting dalam kepuasan nasabah (Sangi et al, 2022). Pihak jasa perbankan harus memahami dan menerapkan dengan benar semua dimensi kualitas layanan, karena pada saat konsumen menilai kualitas layanan bagi

perusahaan, dia menggunakan pengamatan, melihat dan merasakan dimensi kualitas layanan yang diberikan oleh bank, sehingga layanan perbankan dapat berjalan dengan baik.

Kualitas layanan dapat secara langsung dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan, namun mungkin ada faktor lain di luar kualitas layanan yang memiliki dampak lebih kuat pada kepuasan pelanggan, memberikan dampak langsung dari kualitas layanan (Sangi et al, 2022). (Widiastuti, Astawa, & Latifah, 2022) Kualitas layanan sendiri tidak terlepas dari segala sesuatu yang berhubungan langsung dengan pelanggan dalam artian jasa. Salah satunya adalah pelayanan publik yang memberikan layanan kepada setiap orang yang memerlukan bantuan publik, baik yang bersifat kepentingan umum ataupun organisasi. Untuk mencapai kualitas layanan yang baik khusus perbankan Syariah diperlukan Langkah-langkah CARTER untuk mengukur kualitas layanan.

Dengan demikian kualitas layanan pelanggan bisa dihitung dengan menggunakan dimensi CARTER yaitu kesesuaian, jaminan, keandalan, pengalaman nyata, empati dan daya tanggap dalam memberikan kepuasan kepada pelanggannya (Othman dan Owen, 2001). Dalam kajian terhadap bank Syariah, dimensi CARTER yang terdiri dari compliance, assurance, reliability, tangible, emphathy, dan responsiveness menunjukkan bahwa dimensi CARTER berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Susilowati & Sopini, 2021).

Kepuasan nasabah menjadi kunci utama dengan memberikan layanan yang maksimal kepada nasabah. Hal ini terjadi saat nasabah sudah merasakan tentang layanan suatu produk tertentu setelah digunakan. Apabila kebutuhan dan kemudahan nasabah terpenuhi, maka akan timbul kepercayaan nasabah untuk menggunakan bank tersebut (Zouari & Abdelhedi, 2021). Kepuasan nasabah merupakan prioritas penting yang memerlukan perhatian dan sangat diperlukan untuk perkembangan dan kemajuan perusahaan (Jannah et al., 2020). Selain itu nasabah mengevaluasi produk dan layanan yang dia gunakan dan mengevaluasi seberapa puas dia dengan penggunaan produk dan layanan tersebut.

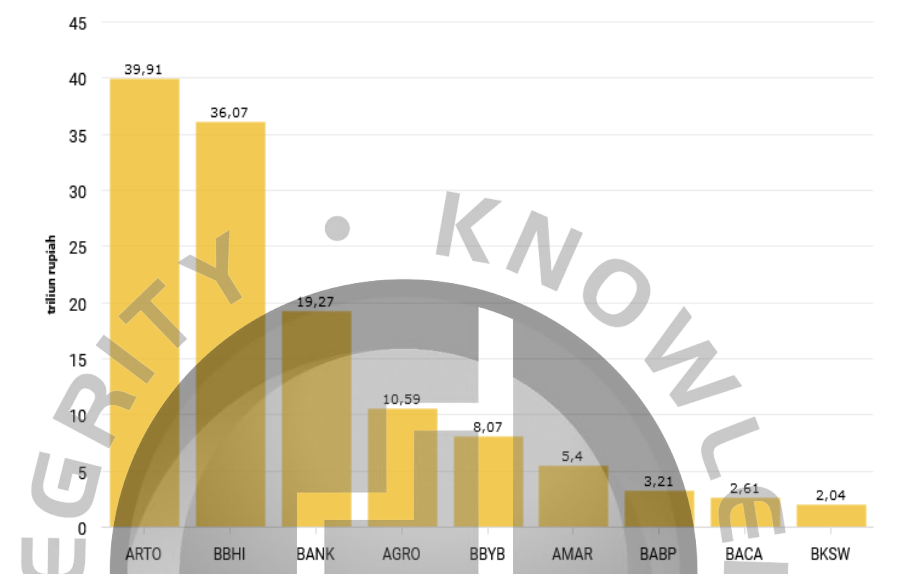
Kepuasan nasabah ditentukan dengan membandingkan harapan nasabah dengan bagaimana bank dianggap melakukan atas kinerja bank. Karena layanan bank langsung dialami dan dinikmati oleh nasabah, kualitas yang baik dapat ditentukan dari persepsi nasabah. Kesan dan harapan mempengaruhi kepuasan nasabah tidak puas jika kinerjanya jauh dari harapan mereka. Jika kinerja memenuhi atau melampaui harapan, nasabah akan puas dan senang (Judiman & Mulyana, 2019). Seiring dengan perkembangan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang digunakan oleh penyedia jasa keuangan harus diimbangi dengan kemajuan teknologi informasi. Cara bank memperlakukan nasabahnya juga akan menentukan seberapa sukses bank di pasar. Langkah paling penting dalam setiap upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan meningkatkan standar layanan pelanggan. Mengingat kontribusi signifikan yang diberikan nasabah terhadap pendapatan

perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Lutfiyana (2016) dan Nina (2016) dalam Riza et al. (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank yang menjadi objek penelitian ini adalah Bank Digital Syariah. Berdasarkan uraian latar belakang, tujuan peneliti adalah ingin mengetahui pengaruh kualitas layanan perspektif Islam terhadap kepuasan nasabah Bank Digital Syariah di Jabodetabek.

Bank digital syariah merupakan salah satu inovasi yang berpotensi meningkatkan daya saing bank syariah di Indonesia. Bank digital syariah yang melakukan pelayanan secara online (Indra Lila, 2021 dalam cupian et al., 2022) dan tanpa cabang menjadi salah satu alasannya. Karena aksesibilitas bank digital syariah bisa menjangkau seluruh wilayah di Indonesia tanpa harus membuka cabang. Hal ini sangat penting mengingat akses pembukaan rekening serta pelayanan nasabah merupakan fundamental atau hal dasar dari operasional sebuah lembaga keuangan. Sejalan dengan hal itu dalam (Halnira, 2019 dalam cupian et al., 2022) permasalahan fasilitas seperti minimnya ATM terdekat atau kantor cabang bank syariah yang terlalu jauh memiliki pengaruh terhadap jarangnyanya masyarakat menggunakan bank syariah. Sehingga dengan munculnya bank digital syariah ini akan berpotensi untuk meningkatkan jumlah nasabah di bank syariah.

Layanan bank digital ini membantu memudahkan nasabah Bank Digital Syariah untuk membuka buku rekening, melakukan transaksi perbankan, mendaftar, berkomunikasi, dan menutup rekening. Tidak ada batasan waktu

atau lokasi saat menggunakan layanan ini. Untuk memuaskan konsumen, layanan ini berupaya meningkatkan efektivitas tugas operasional dan mutu layanan bank yang memberikan kepuasan nasabah.



Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Bank Digital

Bank Digital Syariah dilihat ekosistem halalnya, dimana pertumbuhan Bank Digital Syariah di era modern dalam teknologi digital sekarang ini menjadi begitu pesat makanya layak untuk diteliti. Ini terlihat dari data Bank Indonesia (BI) yang menunjukkan bahwa nilai transaksi bank digital sudah tembus Rp52,245 triliun sepanjang 2022. Dikutip dari *Katadata*, angka tersebut meningkat 22,13% secara tahunan (*year-on-year/yoy*). Pada tahun ini BI memproyeksikan nilai transaksi juga akan tumbuh di kisaran 22%. Data yang ditarik dari aplikasi RTI Business menunjukkan, Bank Jago (kode emiten ARTO) menjadi bank digital dengan kapitalisasi pasar terbesar di antara yang lainnya, yakni Rp39,91 triliun. Jago, yang *listing* sejak 12 Januari 2016 lalu,

memiliki 20,53 juta lembar saham. Nilai transaksinya bisa mencapai Rp58,84 miliar. Kedua, Allo Bank (BBHI) dengan nilai kapitalisasi mencapai Rp36,40 triliun pada hari ini. Bank yang sahamnya dimiliki oleh pendiri CT Corp, Chairul Tanjung tersebut memiliki 387 ribu lembar saham dengan nilai transaksi mencapai Rp641,23 juta. Ketiga, ada Bank Aladin Syariah (BANK) dengan kapitalisasi pasar mencapai Rp19,27 triliun. Bank digital yang baru *listing* pada 1 Februari 2021 ini punya 6 juta lembar saham dengan nilai transaksinya mencapai Rp7,94 miliar per 15 Februari 2023. Sedangkan Bank perkreditan rakyat (BPR) atau bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) mulai melakukan transformasi digital. Ini ditunjukkan dengan meluncurkan Hijra Bank, bank digital pertama di Indonesia dari kelompok non bank umum. Transformasi menjadi bank digital dilakukan setelah menjadi bagian dari Alami Group. Hijra bank sebelumnya bernama BPRS Cempaka Al Amin dan diakuisisi Alami Group pada tahun 2021.

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini merupakan modifikasi carter dengan dasar penelitian terdahulu sebagai pola berfikir secara konsep dan teori sehingga dapat dijadikan khasanah pengetahuan yang tervalidasi secara konsep dan teori menurut disiplin ilmu pengetahuan.
2. Dalam penelitian ini kualitas layanan (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness*) sebagai variabel independent yang

memberi dampak terhadap variabel dependen. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah.

3. Studi kasus atau objek penelitian adalah nasabah Bank Digital Syariah (Bank Aladin Syariah, Bank Hijra, Bank Jago Syariah) atau yang pernah menggunakan produk dan layanan digital banking pada bank tersebut mengukur kualitas layanan selama nasabah menggunakan Bank Digital Syariah di Jabodetabek.

1.3 Identifikasi Masalah

Masalah-masalah berikut dapat diidentifikasi oleh peneliti berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan:

1. Bank digital merupakan inovasi baru dengan sistem pelayanan yang berbeda, bentuk praktis dan kemudahan kualitas pelayanan pada bank digital menjadi pilihan nasabah dalam menentukan hubungan kontraktual dengan beberapa pihak bank digital syariah.
2. Pada produk dan layanan bank digital, kepuasan nasabah menjadi tolak ukur keberhasilan fungsi adanya bank digital Syariah di Jabodetabek.
3. Kualitas layanan berkaitan dengan pola operasional dan mutu pelayanan bank untuk memberikan kepuasan kepada nasabah Bank Digital Syariah di Jabodetabek.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Digital Syariah di Jabodetabek?
2. Bagaimana *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Digital Syariah di Jabodetabek?
3. Bagaimana *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Digital Syariah di Jabodetabek?
4. Bagaimana *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Digital Syariah di Jabodetabek?
5. Bagaimana *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Digital Syariah di Jabodetabek?
6. Bagaimana *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Digital Syariah di Jabodetabek?
7. Bagaimana CARTER secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Digital Syariah di Jabodetabek?

1.5 Pembatasan Masalah

Agar penelitian dilakukan dengan tepat, sesuai tujuan dengan merumuskan masalah, sehingga penulis melakukan pembatasan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian membahas *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, Responsiveness* (sebagai variabel independen serta kepuasan nasabah Bank Digital Syariah sebagai variabel dependen).
2. Penentuan nilai kualitas layanan dan kepuasan nasabah berdasarkan pakar dan sumber yang dijadikan dasar penelitian.

3. Responden adalah nasabah Bank Digital Syariah / yang pernah menggunakan Bank Digital Syariah di Jabodetabek.
4. Wilayah penelitian adalah nasabah Bank Digital Syariah / pernah menggunakan Bank Digital Syariah di Jabodetabek.

1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan paparan rumusan masalah diatas, Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *compliance* terhadap nasabah yang menggunakan Bank Digital Syariah di Jabodetabek.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *assurance* terhadap nasabah yang menggunakan Bank Digital Syariah di Jabodetabek.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *reliability* terhadap nasabah yang menggunakan Bank Digital Syariah di Jabodetabek.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *tangible* terhadap nasabah yang menggunakan Bank Digital Syariah di Jabodetabek.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *empathy* terhadap nasabah yang menggunakan Bank Digital Syariah di Jabodetabek.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *responsiveness* terhadap nasabah yang menggunakan Bank Digital Syariah di Jabodetabek.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh CARTER secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Digital Syariah di Jabodetabek?

1.7 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis, diharapkan menjadi referensi penelitian selanjutnya dan meningkatkan pengetahuan dan wawasan di bidang bank digital syariah tentang penggunaan layanan bank berbasis digital syariah serta mampu mengembangkan hasil dari penelitian ini untuk mendapatkan solusi untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Bagi Akademisi, disarankan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel-variabel lainnya yang dapat dijadikan sebagai penelitian lanjutan dari penelitian ini.
3. Bagi Perbankan, diharapkan dapat menjadi acuan kebijakan dan pengambilan keputusan untuk meningkatkan layanan digital dan kualitas layanan.

1.8 Sistematika Penulisan

A. BAB I Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan kualitas layanan dan Bank Digital didukung dengan ruang lingkup dan identifikasi masalah. Kemudian rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

B. BAB II Landasan Teori

Pada bab ini menjelaskan teori-teori kualitas layanan, Bank Digital, dan kepuasan nasabah dalam mendukung rumusan masalah dan hipotesis

penelitian. Selanjutnya, menjabarkan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis antar variabel.

C. BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini menjelaskan objek penelitian yaitu nasabah/ pernah pengguna Bank Digital Syariah di Jabodetabek. Selanjutnya menjelaskan tentang desain penelitian, metode pengambilan sampel, variabel dan operasional variabel, teknik pengolahan dan analisis data serta teknik pengujian hipotesis.

D. BAB IV Analisis dan Pembahasan

Pada bab ini menjelaskan terkait hasil penelitian yang telah diuji tentang pengaruh kualitas layanan perspektif Islam terhadap kepuasan nasabah Bank Digital Syariah di Jabodetabek.

E. BAB V Kesimpulan Dan Saran

Pada bab ini berisikan kesimpulan, keterbatasan dan saran bagi penelitian selanjutnya

F. Daftar Pustaka

Pada bagian ini, menjelaskan tentang daftar pustaka yang mencakup literatur pendukung dan sumber keseluruhan dari penelitian ini berupa jurnal, penelitian terdahulu, buku ataupun sumber lainnya.