

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank ialah suatu entitas yang melakukan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat berbentuk simpanan selanjutnya disalurkan kembali pada masyarakat dalam bentuk kredit Suhendro (2018). Setelah dikonfigurasi oleh undang-undang khusus pada tahun 2004, Bank Syariah di Indonesia tumbuh pesat. Bank ini memfasilitasi produk serta layanan selaras dengan ketentuan syariah, dengan mekanisme pengawasan yang berbeda dari bank konvensional. Bank Syariah merupakan alternatif bagi masyarakat muslim yang ingin layanan keuangan sesuai dengan agama mereka. Selain itu, minat dari sejumlah non-muslim juga terlihat karena prinsip-prinsip transparansi, keadilan, dan keberlanjutan yang diterapkan dalam sistem perbankan Islam (Ibrahim, 2022).

Di Indonesia menyandang populasi muslim terbesar di dunia dan berkedudukan di peringkat keempat global, memiliki potensi besar bakal membangun ekonomi Islam. Sistem ekonomi Islam juga dapat dianggap sebagai alternatif yang kuat terhadap sistem perbankan konvensional, terutama karena telah terbukti memiliki ketahanan yang kuat terhadap emergensi keuangan global, sebagaimana yang timbul semasa pandemi Covid-19. Terlebih mengikuti laporan ekonomi serta keuangan syariah 2019 yang diterbitkan oleh Bank Indonesia, kapasitas ekonomi syariah secara keseluruhan melebihi pertumbuhan PDB nasional, mencapai 5,72%. Ini berpotensi

untuk menjadi pionir dalam kemajuan ekonomi, baik di tingkat nasional maupun di dunia (Utama, 2020) Bank syariah telah menjadi alternatif yang tepat untuk memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat Muslim di Indonesia. Bank ini beroperasi searah dengan ketentuan Islam yang mengecualikan penggunaan bunga dalam transaksi keuangan. Firman Allah SWT:

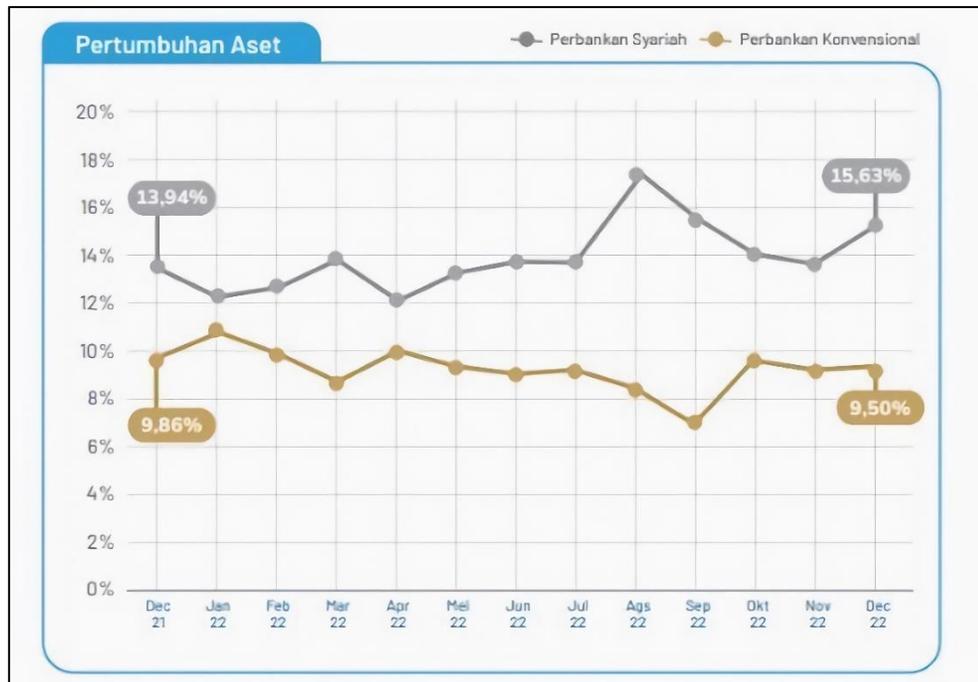
يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung (QS. Al-Imron (02):130).

Kesimpulan dari ayat ini adalah bahwa para orang beriman dilarang untuk memakan riba dengan berganda, yang menyatakan pada implementasi melimpahi tambahan pada hutang yang ditangguhkan pembayarannya, dengan intensi mencapai keuntungan atau perolehan yang lebih besar. Limitnya ialah suatu kredit yang membuahkan keuntungan bagi pemilik modal demi kompensasi tenggang waktu pembayaran. Serupa seperti apakah keuntungan itu banyak atau sedikit, berwujud uang atau barang. Akan halnya mengenai sisi ekonomi, riba yakni metode pengakumulasian harta yang mengkhawatirkan lantaran riba itu cara penimbunan harta tanpa bekerja. Sebab harta yang dihasilkan hanya dengan memperjual-belikan uang, suatu benda yang pada dasarnya diciptakan guna alat tukar-menukar serta upah nilai untuk suatu barang. Selain itu, ayat ini menekankan pentingnya takwa, yaitu bertakwa kepada Allah, dengan menghindari praktik riba. Hal ini mengajarkan

bahwa keyakinan dan ketaatan kepada Allah SWT harus lebih diutamakan daripada keuntungan finansial yang diperoleh melalui praktik yang dilarang seperti riba.

Gambar 1.1 Pertumbuhan Aset Bank Syariah dan Bank Konvensional



Sumber: OJK (2022)

Melihat dari ilustrasi dalam Gambar 1.1, dapat diperhatikan Perkembangan Aset Perbankan Syariah dan Konvensional dalam beberapa indikator menunjukkan kinerja perbankan syariah lebih unggul daripada perbankan konvensional. Pada tahun 2022, pertumbuhan aset perbankan syariah mencapai 15,63%, mengungguli pertumbuhan perbankan konvensional yang sebesar 9,50% selama periode yang sama. Seperti itu, penambahan pembiayaan perbankan syariah menandakan tendensi positif yang unggul dibandingkan perbankan konvensional, mencapai kemajuan sebesar 20,44% pada bulan Desember 2022, dibandingkan dengan perkembangan

perbankan konvensional sebesar 10,72%. Kemajuan yang signifikan dan stabil pasca pemulihan dari pandemi Covid-19, dengan pangsa pasar yang terus meningkat, mencerminkan ketangguhan layanan perbankan syariah dan pemulihan yang lebih cepat dari krisis (OJK, 2022).

Adapun indikasi lain perkembangan perbankan syariah ialah penggabungan tiga bank syariah besar, yakni Bank Negara Indonesia Syariah (BNI Syariah), Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRI Syariah), dan Bank Mandiri Syariah, menjadi satu kekuatan baru yang disebut Bank Syariah Indonesia, yang mulai berpraktik secara resmi pada tanggal 1 Februari 2021 (Utari, 2022). Selanjutnya, bukti kemajuan dalam industri perbankan syariah yaitu perkembangan cepat dalam teknologi dan komunikasi, yang telah membawa munculnya media baru, termasuk internet. Hubungan antara sektor perbankan dengan teknologi informasi, terutama internet, sangat erat karena teknologi dan informasi berperan penting dalam pengembangan sektor ini. Pada saat ini, sektor perbankan diharapkan dapat memberikan akses yang lebih sederhana dan praktis kepada nasabah dalam hal transaksi dan akses informasi. Oleh karena itu, baik pihak bank maupun nasabah sangat bergantung pada sistem informasi yang efektif (Ratnaningrum, 2022).

Salah satu produk yang menonjol di dalam berbagai opsi perbankan elektronik adalah *mobile banking*. *Mobile banking* adalah layanan atau fitur yang diciptakan oleh bank melalui aplikasi *mobile* dengan tujuan memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam menjalankan transaksi keuangan. Nasabah dapat mengakses aplikasi

ini melalui sarana mengunduhnya dengan *Google Play Store* bagi pengguna Android dan *App Store* bagi pengguna iOS (Nusaibah, 2023).

Persepsi nasabah tentang kekhawatiran terhadap risiko ketika mengaplikasikan *mobile banking* juga menjadi alasan estimasi yang direnungkan oleh nasabah. Menurut Nurul (2018), risiko merujuk pada tingkat keraguan yang dipertimbangkan individu saat mereka mengambil keputusan apakah akan bertransaksi secara daring. Aplikasi BSI Mobile lahir sebagai pemecah untuk beraneka ragam transaksi keuangan yang bermaksud menyederhanakan aktivitas transaksional nasabah. Tetapi, terdapat potensi masalah yang mungkin timbul jika pihak nasabah menganggap tidak aman terkait privasi data pribadi mereka, seperti kemungkinan kebocoran informasi akun perbankan, atau jika terjadi kegagalan dalam transaksi yang sangat penting bagi nasabah.

Dalam pandangan Margaretha (2021), konsep keamanan informasi mencakup cara menghalangi penipuan (fraud) atau paling tidak mendeteksinya ketika sistem berbasis informasi yang tidak mengantongi bentuk fisik. Apabila seseorang mentukan lembaga keuangan sebagai tempat untuk menabung uang mereka, faktor keamanan menjadi hal yang sangat diperhatikan oleh konsumen. Jika aplikasi *mobile banking* dapat melindungi keamanan data nasabah serta transaksi keuangan, maka besar kemungkinan akan meningkatkan kesetiaan nasabah.

Masyarakat mengharapkan lembaga keuangan yang dapat diandalkan ketika mereka ingin mengembangkan dana mereka, terutama dalam konteks perbankan. Selain mencari keyakinan bahwa dana mereka dikelola oleh individu yang dapat

dipercaya, sehingga mereka merasa aman terhadap dana mereka, nasabah juga berharap agar dana mereka dapat dikelola dengan baik dan mendapatkan keuntungan maksimal (Sari, 2020).

Kemajuan digitalisasi yang semakin mutakhir membawa transformasi besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, memenuhi kebutuhan mereka dengan kemudahan yang tak tertandingi. Dalam era Dimana teknologi terus berkembang, segala aktivitas masyarakat menjadi lebih mudah. Di sektor perbankan, digitalisasi menjadi elemen krusial bagi perusahaan untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan mereka. Oleh karena itu, sejumlah lembaga keuangan di Indonesia telah mendorong bahkan mengalokasikan investasi untuk mengadopsi layanan digital. Transformasi digital dianggap sebagai strategi bisnis baru karena memiliki potensi untuk efisiensi biaya. Pengadopsian teknologi digital dalam sektor perbankan merupakan investasi jangka panjang untuk meningkatkan kualitas hidup. Perluasan jangkauan pasar juga dilakukan oleh lembaga keuangan melalui pembukaan cabang-cabang dan kantor pembantu di berbagai wilayah. Untuk mewujudkan ini, perbankan memulai dengan melakukan transformasi pada infrastruktur TI pada tahap awal. Bersamaan dengan perkembangan bisnis e-commerce, sektor perbankan juga harus beradaptasi dengan perkembangan transaksi digital, termasuk dalam aspek pembayaran tanpa uang tunai, perbankan tanpa cabang, hingga munculnya sektor baru dalam industri seperti e-commuting, fintech, dan layanan keuangan perbankan berbasis internet, yang semakin berkembang pesat di Indonesia. Inilah alasan mengapa lembaga perbankan

diharapkan terus melakukan peningkatan teknologi dalam industri keuangan, sehingga dapat terus bersaing dengan sektor industri lainnya (A'yun et al., 2022).

Selanjutnya, loyalitas pelanggan merupakan kondisi yang diharapkan di dalam industri jasa, seperti perbankan. Tingkat loyalitas yang tinggi dapat membawa kesuksesan bagi perusahaan. Melalui loyalitas, pelanggan dapat terus berinvestasi atau melangsungkan transaksi secara berulang, serta menyarankan layanan tersebut kepada orang lain. Bank Syariah Indonesia (BSI) telah menunjukkan loyalitas pelanggan dengan menyediakan berbagai jenis layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan, didukung oleh fasilitas yang berkualitas (Nusaibah, 2023).

Menurut Amin (2022) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa loyalitas nasabah di BSI KC Pekalongan Pemuda dianggap sebagai hal yang karakteristik dan merupakan model bagi kantor BSI lain di Kota Pekalongan karena mengaplikasikan konsep *ultimate service*. Peningkatan loyalitas nasabah tentu saja terkait dengan tingkat kepuasan nasabah. Hal ini terlihat dari penggunaan sistem penilaian kepuasan terhadap seluruh layanan secara daring dengan memanfaatkan *scan barcode* yang disebut sebagai *customer satisfaction survey*.

Kepuasan pelanggan akan berfungsi sebagai panduan utama untuk memfokuskan seluruh organisasi menuju pemuasan kepentingan pelanggan, sehingga dapat menaikkan sumber keunggulan dalam menjaga daya saing yang berkelanjutan. Melalui sudut pandang pelanggan, banyak protes muncul serta hak-hak konsumen terabaikan terkait dengan layanan yang lambat dan rendahnya kualitas produk serta jasa. Ketidaksiharian antara harapan pelanggan dengan

kenyataan yang mereka alami, bila tidak ditanggulangi dengan baik, bisa menjadi bumerang pada lembaga keuangan tersebut (Widayanto, 2020).

Dengan demikian, bank syariah yang berkomitmen untuk meningkatkan inovasi produknya bertujuan untuk tetap kompetitif di tengah persaingan sengit dalam industri keuangan. Selain itu, mereka juga berupaya mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan memenuhi ekspektasi serta kebutuhan mereka. Kepuasan pelanggan tergantung pada kesesuaian antara keamanan dan digitalisasi bank yang diberikan dengan kebutuhan pelanggan. Dalam sektor perbankan, kesetiaan pelanggan adalah kebenaran bahwa bank tersebut berhasil bertanding dan memberikan pelayanan yang unggul kepada setiap pelanggan. Penelitian ini mengukur keamanan dan digitalisasi bank terhadap loyalitas nasabah. Hal berdampak pada kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (Syahputri, 2021).

Kepuasan nasabah dalam konteks penelitian ini juga berfungsi sebagai variabel mediasi. Apabila kinerja produk kian menurun dibandingkan pada apa yang diharapkan oleh nasabah, maka hal ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan nasabah. Individu yang merasa tidak puas kemungkinan akan mencari alternatif informasi atau produk lain yang lebih memenuhi kebutuhan mereka dan sesuai dengan harapan (Maryari, 2022).

Adanya *research gap* pada penelitian ini muncul karena adanya beberapa studi sebelumnya yang telah dilakukan Hidayati (2023), Menerapkan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini menghasilkan temuan yang mengindikasikan bahwa tingkat keamanan memiliki dampak positif terhadap loyalitas nasabah. Selanjutnya

Subagyo & Murwaningsari (2023) menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menunjukkan bahwa susunan direksi independen memperkuat dampak positif, khususnya ketika memoderasi pengaruh visibilitas media dan bank digital terhadap pengungkapan laporan keberlanjutan. Lalu menurut (A'yun et al., (2022) dalam penelitiannya kurangnya keamanan, pengetahuan serta pemahaman *digital banking* di masyarakat terhadap produk-produk bank syariah, dapat berakibat rendahnya loyalitas dan kepuasan nasabah untuk menggunakan Bank Syariah Indonesia.

Penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian ulang karena menemukan inkonsistensi serta perbedaan hasil penelitian terkait keamanan dan digitalisasi bank. Penelitian lebih lanjut diperlukan guna menghasilkan bukti empiris dan rinci. Responden dalam penelitian ini ialah nasabah Bank Syariah Indonesia di wilayah DIY yang secara aktif mengakses dan menggunakan layanan perbankan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan masalah tersebut, peneliti berkeinginan mengangkat judul dalam penelitiannya mengenai **“Pengaruh Keamanan Dan Digitalisasi Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Di DIY)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka terdapat beberapa masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut;

1. Apakah keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?

2. Apakah digitalisasi bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia?
4. Apakah digitalisasi bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia?
5. Apakah keamanan dan digitalisasi bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui variabel kepuasan sebagai pemediasi?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk menganalisis pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk menganalisis pengaruh digitalisasi bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk menganalisis pengaruh keamanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia.
4. Untuk menganalisis pengaruh digitalisasi bank terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia.
5. Untuk menganalisis pengaruh keamanan dan digitalisasi bank terhadap loyalitas nasabah melalui variabel kepuasan sebagai pemediasi.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat, seperti:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai sumber informasi dan acuan bagi penelitian masa depan. Harapannya, hasil dari penelitian ini akan dapat meningkatkan pemahaman tentang keamanan dan digitalisasi bank, terutama dalam konteks dunia perbankan syariah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumbangan informasi yang berharga dan landas pertimbangan dalam operasional Bank Syariah Indonesia secara keseluruhan. Selain itu, diharapkan penelitian ini bisa memberikan wawasan yang bermanfaat dalam melayani pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka. Terakhir, diharapkan jumlah nasabah dapat terus tumbuh secara berkelanjutan.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menjelaskan strukturnya dengan membaginya menjadi lima bab seperti berikut ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mencakup sejumlah elemen, dimulai dari konteks latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan pengaturan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini mencakup tinjauan pustaka, rangkaian teori, dan perumusan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini, terdapat penjelasan mengenai jenis penelitian, lokasi dimana penelitian dilakukan, sumber-sumber data yang digunakan, metode-metode pengumpulan data, teknik analisis data yang digunakan, dan cara pengumpulan data yang sesuai untuk menjawab permasalahan yang diajukan.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan tentang temuan dari penelitian dan analisis mendalam terhadap data yang telah dikumpulkan, dengan maksud untuk mencapai kesimpulan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merangkum kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian serta menyajikan saran-saran yang sesuai dengan masalah yang telah diidentifikasi selama proses penelitian.