

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah lanskap industri perbankan secara global. Di Indonesia, tren digitalisasi ini juga telah mempengaruhi industri keuangan, termasuk bank syariah. Salah satu inovasi yang signifikan dalam hal ini adalah *mobile banking*, yang memberikan kemudahan akses bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui perangkat mobile mereka. *Bank Syariah Indonesia*, sebagai salah satu pelaku utama dalam industri keuangan syariah, juga terus mengembangkan layanan *mobile banking* untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.

Pentingnya kepuasan pelanggan dalam sebuah layanan perbankan tidak bisa diabaikan. Keberhasilan sebuah layanan perbankan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang dimilikinya, tetapi juga oleh sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Dalam konteks bisnis Islam, kepuasan pelanggan menjadi aspek yang krusial karena mencerminkan komitmen bank dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti keadilan, transparansi, dan keberkahan.

Dalam analisis kepuasan pelanggan terhadap *mobile banking Bank Syariah Indonesia* dari perspektif bisnis Islam, penting untuk memahami sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan nasabah dan relevan dengan nilai-nilai Islam. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi

pengembangan layanan perbankan syariah yang lebih baik dan memperkuat posisi *Bank Syariah Indonesia* dalam persaingan industri perbankan yang semakin ketat.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah menyoroti peran *mobile banking* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di berbagai jenis bank, termasuk bank syariah. Misalnya, penelitian oleh Hasan dan Budiarto (2020) mengungkapkan bahwa *mobile banking* memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Bank Syariah Mandiri. Selain itu, penelitian oleh Ramadhan dan Rahman (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Begitu juga dengan penelitian Yusuf (2019), yang menemukan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan di bank syariah.

Namun, terdapat kesenjangan dalam literatur tentang kepuasan pelanggan *mobile banking* dari perspektif bisnis Islam, khususnya dalam konteks *Bank Syariah Indonesia*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis kepuasan pelanggan *mobile banking* *Bank Syariah Indonesia* secara lebih mendalam, dengan mempertimbangkan aspek-aspek bisnis Islam yang relevan.

Dalam konteks ini, pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan nasabah, serta evaluasi terhadap kualitas layanan *mobile banking* yang ditawarkan oleh *Bank Syariah Indonesia*, menjadi krusial. Hal ini tidak hanya meliputi aspek teknis seperti kecepatan transaksi, keamanan, dan ketersediaan fitur-fitur tertentu, tetapi juga aspek kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah seperti transparansi,

keadilan, dan keberkahan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan *mobile banking Bank Syariah Indonesia* dari perspektif bisnis Islam.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konkret bagi *Bank Syariah Indonesia* dalam meningkatkan layanan *mobile banking*nya, sehingga dapat lebih memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah, sekaligus tetap konsisten dengan prinsip-prinsip bisnis Islam. Hal ini diharapkan dapat membantu *Bank Syariah Indonesia* dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar serta memperkuat posisinya di industri perbankan yang semakin kompetitif.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki relevansi yang signifikan dalam konteks pengembangan layanan perbankan syariah yang lebih baik, serta dapat menjadi sumbangan bagi literatur tentang kepuasan pelanggan dalam konteks bisnis Islam.

1.2 Fokus Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang terdapat pada penelitian ini yaitu:

Bagaimana analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan *mobile banking Bank Syariah Indonesia* dari perspektif bisnis Islam?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang diangkat penelitian memiliki tujuan sebagai berikut:

Mengkaji dan menganalisis terkait kepuasan pelanggan terhadap layanan *mobile banking Bank Syariah Indonesia* dari perspektif bisnis Islam.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian tersebut, maka hasil penelitian yang diharapkan akan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti dalam menganalisis kepuasan pelanggan *mobile banking Bank Syariah Indonesia*.

2. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bisa meningkatkan pengetahuan mengenai analisis kepuasan pelanggan *mobile banking Bank Syariah Indonesia*.

3. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Hasil yang dapat diperoleh bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya yaitu bisa dijadikan sumber pembelajaran dan referensi untuk mahasiswa lain terkait dengan analisis kepuasan pelanggan *mobile banking Bank Syariah Indonesia*.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memberikan gambaran mengenai topik ini agar menjadi isi dari penulisan maka dikemukakan susunan dan rangkaian sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II: PERSPEKTIF DAN KAJIAN TEORITIS

Pada bab ini akan menjelaskan tentang penelitian terdahulu, kajian teoritis, dan kerangka pemikiran.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang pendekatan penelitian, lokasi penelitian, teknik penentuan informan, metode pengumpulan data, teknik analisis data, teknik keabsahan.

BAB IV: GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menggambarkan hasil penelitian yang berisi gambaran subjek penelitian, temuan penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan hasil penelitian yang telah diuraikan.