

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan *syariah* merupakan lembaga keuangan yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip *syariah* atau prinsip hukum Islam. Perbankan *syariah* telah lama dikembangkan di berbagai negara. Pengembangan perbankan *syariah* di Indonesia dimaksudkan untuk menyediakan alternatif pelayanan kepada masyarakat baik dalam bentuk penyimpanan, jasa-jasa perbankan serta berupa pembiayaan yang berdasarkan prinsip *syariah*. Pelayanan jasa di bank *syariah* dengan berbagai produk bank dibagi sesuai dengan jenis *akadnya* antara lain: *wakalah, kafalah, hawalah, rahn, qard* dan *sharf* (www.bankbsi.co.id).

Pelayanan merupakan penyediaan jasa yang diberikan kepada nasabah baik secara langsung maupun secara *digital*. Pelayanan merupakan kunci utama dalam membangun hubungan yang baik kepada nasabah. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan strategi perusahaan, sehingga perusahaan tersebut sehingga dapat bertahan dan bersaing dengan kompetitor lainnya. Maka dari itu perusahaan harus tetap menjaga pelayanan yang baik serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan, agar dapat menarik perhatian nasabah.

Secara umum kualitas pelayanan sangat penting dalam dunia perbankan. Bank-bank semakin bersaing dalam merebutkan nasabah dengan mengandalkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan penilaian nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka

akan menciptakan rasa nyaman serta rasa percaya nasabah terhadap bank tersebut. Nasabah juga akan merasa kebutuhannya dapat terpenuhi, sehingga dapat membuat nasabah tetap loyal terhadap bank.

Semakin banyaknya produk dan pelayanan jasa dari berbagai perbankan di Indonesia dan adanya teknologi komunikasi dan informasi yang semakin canggih akan memungkinkan transaksi dan pelayanan jasa perbankan dapat dilakukan dengan sangat cepat. Banyak layanan *digital* yang digunakan untuk bertransaksi seperti *digital banking*, *internet banking*, *online service* dan *mobile banking* dan lain sebagainya.

Sebagai bagian layanan perbankan, pemanfaatan teknologi sangat berpengaruh dengan kualitas layanan yang diterima oleh nasabah. Penerapan pelayanan secara *digital* akan memberikan dampak yang luar biasa, karena dengan bantuan pelayanan secara *digital* akan menjadi lebih cepat dan lebih efisien. Memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah merupakan *point* penting perusahaan. Pelayanan yang terbaik akan mampu menciptakan kepuasan nasabah, sehingga dapat melakukan pemasaran produk akan menjadi sangat mudah.

Kepuasan merupakan perasaan senang atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan didapat setelah nasabah membandingkan kinerja dan harapan yang diinginkan. Kepuasan nasabah dapat menjadi tolak ukur penting bagi perusahaan, karena dapat membangun citra merek perusahaan. Kepuasan nasabah juga perlu diperhatikan, karena perusahaan dapat mengevaluasi dan dapat memperbaiki kualitas pelayanan apabila dirasa pelayanan kurang optimal.

PT Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Mojopahit 1 merupakan salah satu industri perbankan *syariah*. Setelah dilakukan penggabungan antara tiga bank yaitu Mandiri *Syariah*, BNI *Syariah* dan BRI *Syariah* yang menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia menghadirkan layanan yang lebih lengkap serta jangkauan lebih luas. Mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih, bank BSI KCP Mojokerto Mojopahit 1 menghadirkan inovasi-inovasi pelayanan yang akan memudahkan dan dapat mempercepat pelayanan.

Pelayanan yang dihadirkan pada Bank BSI KCP Mojokerto Mojopahit 1 merupakan pelayanan secara *digital*. Pelayanan *digital* dirasa akan lebih efektif dan lebih mudah, maka dari itu Bank BSI KCP Mojokerto Mojopahit 1 mengajak dan memperkenalkan kepada nasabahnya agar dapat memanfaatkan pelayanan maupun transaksi secara *digital*. Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/PJOK.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan *digital* oleh bank umum, menyebutkan bahwa layanan bagi nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik yang dikembangkan dapat mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan, serta dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan.

Pelayanan secara *digital* ini muncul sebagai respon dari bank terhadap pengembangan teknologi, serta mengikuti gaya hidup masyarakat di era serba *digital*. *Webform* BSI merupakan fasilitas pelayanan *digital* yang digunakan pada Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Mojopahit 1. *Webform* BSI diterapkan

pada tanggal 1 Februari 2021 atau pada saat pergantian sistem Bank Syariah Indonesia. Terdapat banyak fitur pelayanan pada *webform* BSI yaitu Pemindah Bukuan, Transfer SKN, Transfer *RTGS*, Setor Tunai, Tarik Tunai dan membuka rekening baru. Nasabah cukup mengunjungi *website* BSI (<http://webform.bankbsi.co.id/>) kemudian mengisi formulir sesuai dengan transaksi yang diinginkan. Bagi nasabah yang sudah lansia atau tidak mempunyai *handphone*, di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Mojopahit 1 menyediakan *tab* untuk nasabahnya.

Pelayanan sistem *digital* pastinya mempunyai keunggulan serta kekurangan. Dengan melakukan pelayanan secara *digital* akan mengetahui apa saja keunggulan serta kekurangan, sehingga dapat memperbaiki dan mendapatkkn pelayanan secara optimal. Adanya pelayanan secara optimal maka akan membuat nasabah tetap loyal kepada perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

Bersumber dari latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep *webform* yang telah di terapkan di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Mojopahit 1?
2. Apa keunggulan, kelemahan serta kendala dengan menerapkan *webform* di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Mojopahit 1?

3. Bagaimana prosedur membuka rekening tabungan baru serta setor, tarik tunai dengan menggunakan *webform* di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Mojopahit 1?
4. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *webform* BSI menurut nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Mojopahit 1?

1.3 Tujuan Penelitian

Bersumber dari rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penulis melakukan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui konsep dasar dibentuknya *webform* di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Mojopahit 1
2. Untuk mengetahui keunggulan serta kelemahan dari *webform* yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Mojopahit 1
3. Untuk mengetahui prosedur membuka rekening tabungan baru serta setor, tarik tunai dengan menggunakan *webform* di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Mojopahit 1
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *webform* BSI menurut nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Mojopahit 1

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam berbagai pihak berikut ini:

1. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan mampu untuk mengevaluasi serta dapat meningkatkan pelayanan penggunaan *webform* BSI agar dapat mengetahui tingkat kepuasan nasabah.

2. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan sebagai referensi, dapat menambah wawasan serta menambah ilmu dan dapat memperdalam lagi penelitian ini dengan judul yang berbeda.

3. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan baca bagi mahasiswa serta dapat menambah kajian ilmu mengenai analisis efektifitas pelayanan nasabah terhadap penggunaan *webform* Bank Syariah Indonesia.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini memaparkan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memaparkan teori-teori dan konsep-konsep mengenai kepuasan pelayanan dalam menggunakan *webform* BSI yang mendasari dan mendukung penelitian ini.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada bab ini memaparkan Desain Penelitian, Batasan Penelitian, Data dan Metode Pengumpulan Data serta Analisis Data dari Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Mojopahit 1.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memaparkan Gambaran Subyek Penelitian, Hasil Penelitian dan Pembahasan. Pada Gambaran Subyek Penelitian akan memaparkan Sejarah Perusahaan, Visi dan Misi Perusahaan, Struktur Organisasi Perusahaan, *Job Description* dan Profil Usaha.

BAB 5 PENUTUP

Pada bab ini memaparkan simpulan, saran dan implikasi penelitian. Saran penelitian ini ditujukan pada penelitian selanjutnya pada topik yang berbeda. Implikasi penelitian berupa masukan yang dapat dilakukan perusahaan dengan harapan perubahan yang lebih baik dari sebelumnya.