

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Belakangan ini persaingan antar bank yang ada di Indonesia semakin ketat. Indonesia mencatat sejarah baru dengan mergernya tiga bank syariah, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah pada tanggal 01 Februari 2021 resmi menjadi Bank Syariah Indonesia. Menurut (Agus, 2020), Penggabungan tiga bank umum syariah, perusahaan milik negara, menjawab penantian panjang untuk membentuk bank umum syariah nasional terbesar dengan modal kuat. Penggabungan ini memiliki visi dari perbankan syariah nasional menjadi salah satu dari 10 bank syariah terbesar berdasarkan kapitalisasi pasar global dalam 5 tahun ke depan. Menurut hitungan BSI, hasil integrasi ini membuat jumlah nasabah berkisar 14,5 juta hingga 15,5 juta rekening.

Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu lembaga keuangan yang merupakan hasil penggabungan dari tiga bank umum syariah. Bank syariah indonesia akan selalu mencari inovasi untuk memperhatikan nasabahnya. Membuat nasabah tertarik untuk menggunakan jasa dan layanan maupun produk bank syariah, hal yang perlu dilakukan oleh pihak bank sendiri adalah memberikan kemudahan dalam setiap transaksi maupun layanan yang akan ditawarkan kepada nasabah. Bank Syariah Indonesia membuat *website* serta aplikasi Bank Syariah Indonesia mobile berbasis online yang memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya.

Semua lembaga keuangan khususnya perbankan syariah pada masa sekarang sudah memiliki layanan *website* yang terus meningkatkan kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi *online* dengan nasabahnya. Informasi yang ada pada perbankan merupakan keberhasilan dari sebuah implementasi teknologi informasi sehingga digunakan oleh pihak perbankan untuk melayani nasabah.. Sehingga teknologi informasi mampu mengakomodasi semua kebutuhan nasabah agar terjalin hubungan yang erat bahkan bersifat pribadi antara pihak bank dan nasabah. (Adi, 2018)

Peran *website* BSI sebagai jembatan komunikasi antara instansi dan masyarakat dalam mempublikasikan seperti informasi yang ada dalam website bsi. Maraknya website bsi menjadi hal yang tidak bisa dipisahkan dengan kegiatan perusahaan. Kemudahan akses suatu informasi pada khalayak luas melalui dunia virtual khususnya website bsi adalah kemudahan yang ditawarkan. Informasi yang bisa didapat dan dibagi dengan pengguna lain melalui internet dengan mudah dilakukan melalui sebuah aplikasi berbasis online selain itu website bsi juga sering digunakan untuk media promosi atau mencapai tujuan tertentu bagi suatu perusahaan untuk melayani pengguna.(Yunita, 2020) .

Fenomena tersebut menyangkut pada kualitas website bsi yang berpengaruh pada keinginan pengguna untuk mengakses website bsi dalam pemenuhan kebutuhan informasi dan dapat menjadi pengaruh pada kepuasan pengguna setelah mengakses website bsi. Dengan begitu, isi dari website bsi mulai dari tampilan, layanan, dan informasi didalamnya yang berkualitas dapat dikelola sedemikian rupa agar memudahkan pengguna untuk memenuhi

kebutuhan informasinya dan juga berpengaruh pada kepuasan pengguna dalam mengakses kembali website.

Website adalah metode yang digunakan untuk menampilkan suatu informasi di sebuah internet, berupa teks, gambar, suara, maupun video dan memiliki kelebihan untuk menghubungkan suatu dokument ke dokument lainnya yang dapat diakses melalui sebuah browser. Website perbankan akan memberikan informasi bagi nasabahnya dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dalam bertransaksi perbankan kepada setiap nasabahnya. Informasi didalam website dapat diakses selama 24 jam nonstop.

Website Informasi; layanan internet banking dapat dibangun sendiri oleh pihak bank maupun bekerjasama dengan pihak ketiga, tujuannya untuk menyediakan informasi perusahaan maupun jenis produk yang ditawarkan kepada masyarakat. Teknologi server pada website biasaya tidak dirancang sedemikian kuat, sehingga website dengan tujuan company profile seperti ini mudah untuk diserang oleh para hacker, walaupun risiko peretasan website informasi relatif rendah bagi bank (Dr. Husain Insawan, M.Ag & Alwahidin, S.Si., 2018)

BSI merupakan salah satu perbankan yang berhasil memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan bagi nasabahnya dengan memanfaatkan website sebagai media informasi, promosi, dan transaksi digital. Bank tersebut memiliki layanan website yang diakses melalui alamat “<https://www.bankbsi.co.id/> “ sebagai media informasi untuk keperluan seperti melakukan transaksi perbankan secara online. dari website <https://www.bankbsi.co.id/>, tersebut dapat diperoleh berbagai informasi yang

berkaitan dengan Bank BSI, seperti profil perusahaan, informasi produk atau jasa yang tersedia, dan promosi produk baru.

Website BSI juga menyediakan form pembuka rekening untuk tabungan secara online, dan menyediakan fitur informasi seperti produk dan layanan yang ada di dalam website BSI, pembiayaan, tabungan, layanan haji dan umroh, investasi, dan info bisnis. Untuk nasabah, fasilitas ini dapat dimanfaatkan untuk mengakses informasi setiap saat dan dimanapun.

Namun, layanan ini tidak selamanya saling menguntungkan. Sistem perbankan di Indonesia dengan menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih memiliki banyak kekurangan baik dari faktor internal maupun eksternal. Permasalahan yang terjadi ialah kurangnya minat masyarakat pada tingkat pengguna internet. Padahal internet merupakan salah satu media yang dipergunakan dalam *e-banking*.

Kualitas interaksi layanan adalah pengalaman yang dialami oleh pengguna ketika pengguna mempelajari lebih dalam suatu laman, diwujudkan berdasarkan kepercayaan dan empati, misalnya masalah transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik laman web (Sanjaya, 2012). Interaksi adalah apa yang melibatkan pengguna laman web sebagai user experience dengan laman web itu sendiri (Suyanto, 2009).

Kualitas pelayanan menjadi sangat penting dan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan. Kotler dalam Alma (2007) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah

suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Taqwim, 2021)..

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk . ingin melakukan penelitian kembali mengenai pengaruh kualitas layanan *website* agar dapat mengetahui apa-apa saja yang berpengaruh pada layanan yang terdapat di *website*. Selain itu juga untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah , mengukur kualitas layanan yang ada di *website* dan informasi apa saja yang didapatkan dalam layanan *website* BSI dengan melihat feedback yang dilakukan apakah kualitas layanan ini bernilai memuaskan atau sebaliknya.

Penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh Yunita, (2020) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan *Website* BNI Syariah Terhadap Perolehan Informasi Nasabah di Kota Bogor, berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem navigasi, aksesibilitas, konten, relevan, kepercayaan merupakan faktor yang paling dominan atau faktor yang paling dominan atau faktor utama untuk mengetahui kualitas layanan *website* BNI Syariah terhadap perolehan informasi nasabah. Sedangkan faktor desain *website*, informasi terkini, keamanan bertransaksi, kemudahan berkomunikasi merupakan faktor pendukung untuk kualitas layanan *website* BNI Syariah terhadap perolehan informasi nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis faktor. Teknik pengumpulan

data menggunakan teknik kuesioner yang berasal dari 100 responden nasabah BNI Syariah yang berada dikota Bogor.

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh penelitian (Suci Ramadhani Arifin, 2013) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Website* Universitas Hasanuddin Dengan Metode *Webqual* 4.0 Modifikasi”. Berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat perbedaan (gap) antara persepsi aktual harapan ideal mahasiswa pada masing-masing dimensi kualitas layanan *website*, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan *website* Universitas Hasanuddin belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Hasil pemetaan dalam diagram kartesius diharapkan dapat menjadi umpan balik (feedback) bagi pihak manajemen pengelola *website* dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas *website* Universitas Hasnuddin.

Perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya sebelumnya adalah penelitian ini dilakukan di Kota Kendari. Kemudian peneliti juga memberikan fokus masalah kepada para nasabah BSI. Populasi dari penelitian ini merupakan nasabah BSI Kantor Cabang A Silondae 2 Kendari.

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas maka judul penelitian ini:
Pengaruh Kualitas Layanan *Website* Bank Syariah Indonesia Terhadap Perolehan Informasi Nasabah (Studi Pada Nasabah BSI KC A Silondae 2 Kendari)

1.2 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini agar pembahasan sesuai dengan sasaran yang diinginkan, maka peneliti memberi batasan masalah. Agar pembahasan penelitian ini lebih focus dan penyampaiannya tidak meluas maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Website Bank Syariah Terhadap Perolehan Informasi Nasabah (Studi BSI KC Silondae 2 Kendari)” beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Luas lingkup hanya meliputi informasi seputar *website* BSI pada nasabah
2. Informasi yang disajikan yaitu: pengaruh kualitas layanan website bank syariah terhadap perolehan informasi nasabah (studi BSI KC Silondae 2 Kendari)

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah “Bagaimana pengaruh kualitas layanan website bank syariah terhadap perolehan informasi nasabah (studi BSI KC Silondae 2 Kendari)?”

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan hasil empiris dan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *website* bank syariah terhadap perolehan informasi nasabah (studi BSI KC Silondae 2 Kendari)

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Bank, peneliti ini dapat diharapkan memberikan manfaat mengenai pengaruh kualitas layanan *website* bagi nasabah dalam mendapatkan informasi.

2. Bagi Nasabah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dalam memanfaatkan kualitas layanan *website*. Kemudian bagi nasabah yang belum pernah menggunakan kualitas layanan *website* dapat mengetahui kegunaan serta fungsi *website*, sehingga dapat dimanfaatkan dalam kehidupan sehari-hari untuk mendapatkan informasi dalam *website* BSI
3. Bagi Penulis, untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam membuat suatu karya ilmiah terutama mengenai pengaruh kualitas layanan *website* bank syariah terhadap perolehan informasi nasabah (studi Pada Nasabah BSI KC Silondae 2 Kendari) dan mengaplikasikan hasil yang telah didapat dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan.

1.6 Definisi Operasional

Definisi operasional di maksudkan untuk menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam penelitian. Sesuai dengan judul penelitian ini yaitu "*pengaruh kualitas layanan website bank syariah terhadap perolehan informasi nasabah (studi Pada Nasabah BSI KC Silondae 2 Kendari)*", maka definisi operasional yang diperjelaskan:

1.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan *website*

Menurut Monalisa (2016) Layanan sebuah *website* dapat diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sehingga diperoleh umpan balik. Untuk menghasilkan nilai kualitas layanan maka pemberi layanan jasa bank harus mengukur kualitas layanan berdasarkan selera pelanggan. Karena pelanggan merupakan orang yang menerima hasil dari layanan

website. Dalam penelitian ini pengaruh kualitas layanan *website* diukur dengan skala likert melalui beberapa indikator yaitu Kualitas pengguna yang terdiri dari desain website, sistem navigasi, dan aksesibilitas, Kualitas informasi yang terdiri dari konten, relevan, dan informasi terkini, Kualitas interaksi terdiri dari kepercayaan, keamanan bertransaksi, dan kemudahan berkomunikasi.

1.6.2 Perolehan Informasi Nasabah

Menurut Jogiyanto (2005) Informasi disebut berkualitas apabila sistem informasi tersebut Akurat (*accurate*), Tepat Waktu (*timelines*), dan Relevan (*relevance*).

1.7 Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini berisi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika pembahasan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat tentang penelitian terdahulu yang relevan, landasan teori yang digunakan sebagai dasar analisis penelitian, kerangka teori, dan hipotesis

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, objek dan subyek penelitian, populasi dan sampel, sumber data, variabel dan indikator penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat uraian tentang hasil yang diperoleh dalam penelitian yang meliputi gambaran dan sejarah perusahaan, deskripsi objek, karakteristik responden, analisis data, pembahasan atas hasil pengelolaan data.

BAB V PENUTUP

Bab V yaitu bagian penutup pada bab ini diuraikan tentang kesimpulan dari pembahsan yang telah di kaji dalam bab-bab sebelumnya dan berisi saran agar penerapan kajian kedepan lebih efektif dari sebelumnya.