

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dalam sektor perbankan telah mendorong lembaga keuangan, termasuk perbankan syariah, untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah. Salah satu inovasi penting adalah penerapan layanan *Call Center* , *Mobile Banking (M-Banking)* dan Biaya Admin yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mendapatkan informasi, melakukan transaksi dan menyelesaikan masalah dengan cepat dan efektif tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Di sisi lain, biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah juga menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka terhadap bank.

Kepuasan pelanggan memiliki hubungan langsung dengan kualitas layanan yang diberikan oleh bank. Ketika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau layanan, mereka cenderung terdorong untuk membandingkan penawaran serupa. (Angrumsari, 2019).

Saat konsumen merasa puas dengan suatu produk atau layanan, mereka cenderung tidak hanya membeli lebih banyak produk atau layanan tersebut tetapi juga akan menceritakannya kepada teman-teman mereka. (Anugrah, 2019). Dengan asumsi tindakan penyedia layanan sesuai dengan harapan klien, kebahagiaan pelanggan terjamin (Sunyoto, 2011). Lembaga keuangan pun tidak luput dari hal ini. Selain menjadi tempat menyimpan uang, bank juga dikenal dengan layanan lain yang mereka berikan (Andi, 2021).

Kualitas layanan merupakan faktor krusial yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Dalam konteks *M-Banking* , kualitas layanan meliputi kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, keamanan, dan keandalan sistem. Selain itu, layanan *Call Center* yang responsif dan membantu juga berperan penting dalam meningkatkan pengalaman nasabah. *Call Center* adalah pusat

panggilan yang memungkinkan klien berbicara dengan perwakilan layanan secara langsung melalui telepon. (Anugrah,2019)

Layanan *Call Center* sudah tersedia di sebagian besar perusahaan dan lembaga sebagai sarana untuk membantu layanan pelanggan. Alasannya sederhana, karena tujuan kedua dari contact center ini adalah untuk menyediakan informasi kepada konsumen. *Call Center* juga dapat membantu bisnis dengan dukungan pelanggan, pembukaan dan pendaftaran akun, pengaduan, dan permintaan informasi. Dengan menstandarisasi, memperlancar, dan menstandarisasi layanan untuk klien, *Call Center* juga berupaya untuk meningkatkan kinerja perusahaan, meningkatkan efisiensi, dan menghemat anggaran. Keinginan pelanggan dan umpan balik terkait layanan akan lebih sering didengar oleh *Call Center*. Perusahaan dapat menggunakan informasi ini untuk menciptakan barang atau taktik baru yang memenuhi keinginan pelanggan. (Cimb niaga, 2024)

Semakin banyak lembaga keuangan yang menawarkan layanan perbankan online, yang diatur oleh Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 tahun 2007, yang membahas penggunaan TI oleh bank umum dan penerapan langkah-langkah manajemen risiko. Karena meningkatnya transaksi elektronik dan bentuk prospek bisnis baru lainnya yang dimungkinkan oleh teknologi informasi modern, industri perbankan juga telah mengalami transformasi. Evolusi teknologi ini memudahkan transaksi bagi semua pengguna (Andi, 2021).

M-Banking adalah salah satu layanan yang dirancang untuk mempermudah nasabah bank dalam mengakses informasi, berkomunikasi, serta melakukan transaksi perbankan melalui berbagai media elektronik. Layanan ini mencakup *ATM, EDC, POS, perbankan online, SMS banking, mobile banking, e-commerce, phone banking* dan *video banking*. (OJK, 2015)

Nasabah diuntungkan dengan adanya *M-Banking* karena dapat melakukan transaksi dengan lebih mudah dari segi waktu, tempat, dan biaya. Sementara itu, Bank dan Otoritas memperoleh beberapa keuntungan dari *M-Banking*. Untuk melakukan transaksi perbankan atau memperoleh informasi, nasabah tidak perlu

datang langsung ke kantor cabang bank. Dengan produk *M-Banking*, nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja, dari mana saja, menggunakan perangkat seluler yang terhubung dengan internet, seperti telepon pintar. Setiap tahun, sejumlah bank mengalami peningkatan volume transaksi yang cukup besar melalui perbankan elektronik (Andi, 2021).

Menurut data OJK, jumlah nasabah yang menggunakan M-Banking (termasuk SMS banking, phone banking, mobile banking dan internet banking) meningkat pesat sebesar 270%, dari 13,6 juta pada tahun 2012 menjadi 50,4 juta pada tahun 2016. Selain itu, jumlah transaksi yang dilakukan melalui *M-Banking* juga mengalami lonjakan sebesar 169% dari 150,8 juta pada tahun 2012 menjadi 405,4 juta pada tahun 2016. (OJK, 2015).

Penggunaan *M-Banking* di Indonesia menunjukkan tren peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, terutama di kalangan generasi muda yang melek teknologi.

Revolusi digital telah merubah lanskap berbagai industri, termasuk industri perbankan. Transformasi digital ini mempermudah akses layanan perbankan bagi nasabah melalui inovasi teknologi seperti *Internet Banking*, *Automated Teller Machine (ATM)*, dan yang paling mutakhir adalah *Mobile Banking (M-Banking)*. *M-Banking* atau *Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan melalui perangkat *mobile* seperti *smartphone* atau *tablet*. Layanan ini mencakup berbagai jenis transaksi, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, serta pengecekan saldo dan riwayat transaksi rekening.

M-Banking menawarkan berbagai manfaat, di antaranya:

1. Kemudahan Akses: nasabah dapat mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang bank.
2. Efisiensi Waktu dan Biaya: Transaksi melalui *M-Banking* dapat dilakukan dengan cepat dan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan transaksi konvensional.

3. Keamanan: *M-Banking* dilengkapi dengan fitur keamanan seperti Personal Identification Number (PIN), otentikasi dua faktor, dan enkripsi data, yang membantu melindungi nasabah dari potensi kejahatan siber.

Penggunaan *M-Banking* di Indonesia terus mengalami peningkatan. Hal ini didorong oleh penetrasi smartphone yang tinggi serta meningkatnya aksesibilitas internet di berbagai wilayah. Generasi milenial dan generasi Z, yang merupakan digital natives, menjadi segmen pengguna terbesar layanan *M-Banking* (Bank Indonesia, 2021).

Ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan nasabah, tetapi juga mengurangi biaya operasional bagi institusi keuangan dengan mengurangi kebutuhan akan kantor cabang fisik dan jumlah staf yang diperlukan untuk melayani nasabah secara langsung. Namun, meskipun potensi *M-Banking* sangat besar dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan perbankan, kualitas pelayanan *M-Banking* menjadi faktor kritis yang mempengaruhi adopsi dan kepuasan pengguna. Aspek-aspek kualitas seperti waktu respons sistem, kecepatan transaksi, keamanan data, akurasi informasi, dan kemudahan penggunaan menjadi faktor utama yang menentukan pengalaman pengguna dalam menggunakan *M-Banking*. Pengelolaan dengan baik aspek-aspek ini tidak hanya membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan *M-Banking*, tetapi juga dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap institusi keuangan yang menyediakan layanan tersebut. Oleh karena itu, penelitian tentang kualitas layanan *M-Banking* menjadi relevan untuk memahami bagaimana faktor-faktor ini mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah, terutama di lingkungan akademik seperti Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi, di mana pemahaman dan adopsi teknologi ini dapat berdampak signifikan pada pengalaman mahasiswa dan staf administrasi.

Fitur keamanan *M-Banking*, seperti PIN, autentikasi dua faktor, dan enkripsi data, semakin memperkuat reputasinya sebagai bank yang aman. Pertumbuhan ekonomi memengaruhi kehidupan sehari-hari masyarakat. Seiring dengan meningkatnya status keuangan dan sosial masyarakat, mereka mengubah kebiasaan

dan cara hidup mereka, yang pada gilirannya memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap produk. Agar bisnis dapat berkembang, mereka perlu memenuhi permintaan nasabah mereka dengan layanan berkualitas tinggi. Perusahaan perlu memastikan bahwa mereka fokus pada pengembangan produk dan layanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan jika mereka ingin menghindari pelanggan meninggalkan atau beralih ke perusahaan lain yang produk atau layanannya tidak memenuhi standar kualitas mereka. (Fahmi et al., 2023).

Keamanan adalah salah satu masalah terbesar dalam layanan *M-Banking*. Serangan siber seperti phishing, malware, dan hacking dapat mengancam keamanan data nasabah. Enkripsi data dan autentikasi dua faktor hanyalah dua dari banyak tindakan pencegahan keamanan yang telah diterapkan bank, namun kemungkinan pelanggaran masih ada. Privasi nasabah juga menjadi isu penting, terutama dalam hal bagaimana data pribadi mereka dikumpulkan, digunakan, dan dilindungi oleh bank. Gangguan teknis seperti server down atau gangguan jaringan dapat mengganggu akses nasabah ke layanan *M-Banking*. Keandalan sistem *M-Banking* sangat penting untuk memastikan nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja tanpa hambatan. Gangguan ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi nasabah dan menurunkan kepercayaan mereka terhadap layanan *M-Banking*. Beberapa nasabah, terutama yang tidak terbiasa dengan teknologi, mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi *M-Banking*. Antarmuka pengguna yang kompleks atau tidak intuitif dapat menjadi penghalang bagi nasabah dalam memanfaatkan layanan *M-Banking* secara optimal. Pendidikan dan pelatihan mengenai penggunaan *M-Banking* menjadi penting untuk meningkatkan adopsi dan kepuasan nasabah. Meskipun *M-Banking* menawarkan berbagai fitur, masih ada keterbatasan dalam hal layanan yang dapat diakses melalui aplikasi. Beberapa transaksi atau layanan perbankan mungkin hanya tersedia melalui kantor cabang atau platform lain, sehingga membatasi fleksibilitas dan kenyamanan nasabah. Bank perlu terus berinovasi untuk menambah fitur dan layanan yang dapat diakses melalui *M-Banking*.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu institusi perbankan syariah terkemuka di Indonesia, telah mengadopsi layanan *M-Banking* untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. BSI *M-Banking* menawarkan berbagai fitur sesuai dengan prinsip syariah, sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi nasabah yang menginginkan layanan perbankan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Pada hari Senin, 8 Mei 2023, nasabah Bank Syariah Indonesia mengaku tidak bisa mengakses layanan perbankan. Hal ini menjadi kendala utama yang mendorong sebagian besar mahasiswa Universitas Jambi untuk menyampaikan pengaduan melalui layanan *Call Center*. Bermula dari layanan perbankan konvensional, seperti tarik tunai di ATM, kirim uang via mobile banking, atau bertransaksi dengan teller. Bank BUMN hasil penggabungan tiga lembaga, yakni Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah ini sempat mengalami kendala sistem. Kendala tersebut mengakibatkan hampir seluruh layanan nasabah tidak bisa diakses, termasuk layanan perbankan online dan mobile banking, serta transaksi di kantor cabang. Layanan nasabah mulai berangsur normal pada hari Kamis, 11 Mei 2023, setelah sempat mengalami kendala sistem selama empat hari di BSI. Setelah transaksi ATM kembali normal pada sore hari, transaksi teller, termasuk transfer antar rekening BSI, kembali berjalan seperti biasa. Namun, pada Sabtu pagi, 13 Mei 2023, transaksi antarbank baru bisa dilakukan. Pelanggan mengeluhkan banyak hal selama empat hari ketika sistem BSI tidak berfungsi. Aktivitas jual-beli, pembayaran tagihan, pembayaran, tender, dan semua aktivitas keuangan lainnya terhenti, yang berdampak negatif pada perekonomian (Yusuf, 2023)

Adanya gangguan yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia tersebut menimbulkan kecemasan terhadap masyarakat terutama nasabah Bank Syariah Indonesia, sebagian kecil nasabah yang merasa cemas dan khawatir ialah nasabah BSI Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi, yang mana hal itu di dasari oleh data hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis.

Pada Mei 2023, Bank Syariah Indonesia (BSI), bank syariah terbesar di Indonesia, mengalami serangan siber serius yang menyebabkan gangguan luas pada layanan digital mereka. Serangan ini diidentifikasi sebagai serangan ransomware yang dilakukan oleh kelompok peretas bernama LockBit. Insiden ini menyoroti sejumlah aspek penting dalam keamanan siber di industri perbankan dan menimbulkan kekhawatiran mengenai perlindungan data nasabah.

Pada tanggal 8 Mei 2023, nasabah BSI mulai melaporkan ketidakmampuan untuk mengakses layanan perbankan digital, termasuk aplikasi mobile banking, ATM, dan layanan teller di kantor cabang. BSI awalnya mengumumkan bahwa gangguan tersebut disebabkan oleh pemeliharaan sistem, namun kemudian terungkap bahwa gangguan tersebut disebabkan oleh serangan siber. LockBit, kelompok peretas yang bertanggung jawab atas serangan tersebut, mengklaim telah berhasil mengakses dan mengenkripsi sistem BSI, serta mencuri sekitar 1,5 terabyte data. Data ini mencakup informasi pribadi 15 juta nasabah dan pegawai, seperti nomor kartu, informasi akun, dan transaksi. Mereka mengajukan tuntutan tebusan sebesar 20 juta USD (sekitar Rp 295,6 miliar) untuk mencegah publikasi data tersebut.

Akibat serangan ini, layanan perbankan BSI mengalami gangguan serius selama beberapa hari. Bank secara bertahap mulai memulihkan layanan pada tanggal 9 Mei 2023, tetapi banyak nasabah tetap menghadapi kesulitan dalam melakukan transaksi. Meskipun demikian, BSI menolak untuk memenuhi tuntutan tebusan dari LockBit dan menyatakan bahwa data nasabah aman. Mereka juga menyatakan komitmen untuk bekerja sama dengan pihak berwenang guna mengatasi masalah ini dan memastikan keamanan data nasabah. Insiden ini menimbulkan kekhawatiran serius mengenai kesiapan dan kerentanan sistem keamanan siber di sektor perbankan Indonesia. Serangan ini terjadi pada saat negara tersebut baru saja mulai memperketat regulasi mengenai perlindungan data pribadi dengan disahkannya Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Serangan terhadap BSI ini menyoroti perlunya implementasi yang lebih kuat dari regulasi ini

dan peningkatan kesadaran tentang pentingnya perlindungan data di kalangan lembaga keuangan. Kasus serangan siber pada BSI menggarisbawahi pentingnya keamanan siber yang kuat dalam melindungi informasi sensitif nasabah dan menjaga integritas sistem perbankan. Kejadian ini menunjukkan bahwa bahkan institusi keuangan besar dapat rentan terhadap ancaman siber, dan perlunya langkah-langkah proaktif untuk mencegah, mendeteksi, dan merespons insiden semacam itu. BSI, bersama dengan otoritas terkait, diharapkan dapat belajar dari insiden ini untuk memperkuat sistem keamanan dan menghindari kejadian serupa di masa depan.

Selain itu, ada faktor lain yang perlu dipertimbangkan, yaitu faktor biaya. Biaya menjadi hal yang penting karena berkaitan dengan keuntungan dan kerugian dalam suatu aktivitas perbankan. Salah satu jenis biaya tersebut adalah biaya administrasi, yang berkaitan dengan kegiatan administrasi sebuah badan usaha. Biaya administrasi dikenakan oleh bank syariah ketika memberikan bantuan kepada nasabah yang bergerak di bidang sosial (nirlaba) dalam bentuk pinjaman lunak. Pinjaman ini tidak melibatkan pembagian hasil, melainkan hanya mengharuskan pengembalian pokok pinjaman. Untuk menutupi biaya pengurusan seperti materai, notaris, biaya survei proyek, dan lainnya, bank syariah membebankan biaya administrasi kepada nasabah nirlaba tersebut. (Septianingrum, 2021)

Biaya Admin merupakan salah satu pendapatan Bank Syariah Indonesia, terdapat 2 (dua) jenis tabungan yang banyak dipakai oleh nasabah BSI untuk pemakaian sehari-hari yaitu, BSI tabungan easy wadiah dan BSI tabungan easy Mudharabah. Pada BSI tabungan easy wadiah biaya administrasi tidak dikenakan biaya administrasi perbulan, sedangkan pada BSI tabungan easy Mudharabah terdapat biaya administrasi sebesar Rp. 10.000,- perbulan. (bankbsi.co.id, 2024)

Biaya administrasi yang cukup terjangkau kemungkinan besar tidak akan membebani nasabah, dan nasabah pun bisa melihat lembaga tersebut secara positif. Namun, jika sebuah perusahaan jasa menurunkan biaya administrasi demi meningkatkan kepuasan pelanggan, maka keuntungan perusahaan bisa berkurang.

Oleh karena itu, untuk menghindari hal tersebut, perusahaan jasa sebaiknya tidak menurunkan biaya administrasi, melainkan meningkatkan kualitas layanan demi memberikan kepuasan kepada pelanggan. (Yulindawati et al., 2022)

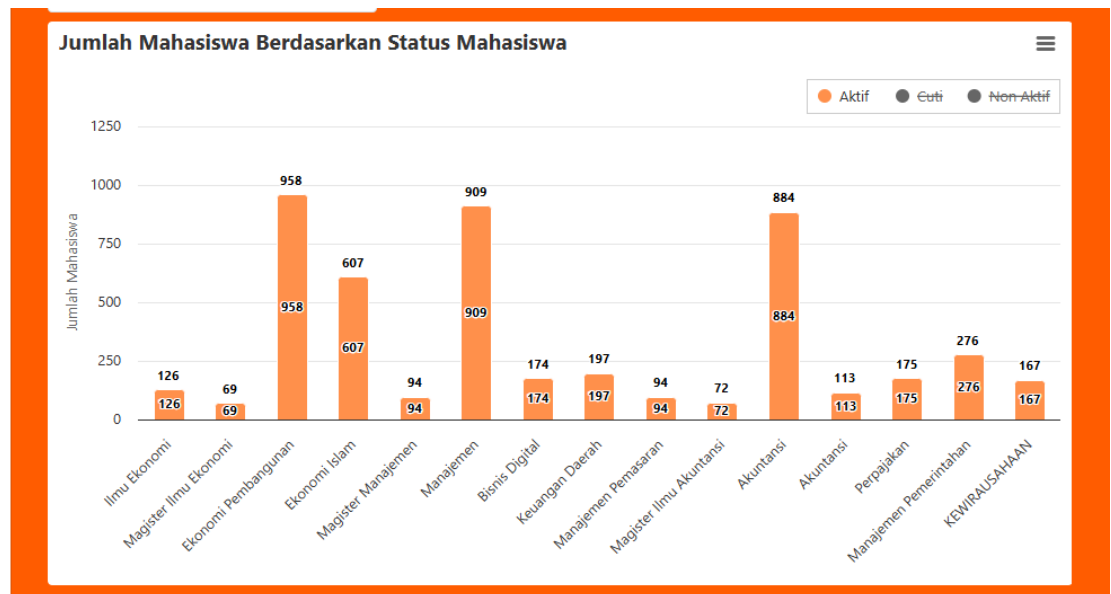
“Generasi muda yang memiliki kualitas tinggi akan memainkan peran krusial dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia di era Society 5.0. Pengembangan keterampilan digital diperkirakan akan memberikan kontribusi sebesar Rp. 4.434 triliun terhadap PDB Indonesia pada tahun 2030, yang setara dengan 16% dari PDB. Potensi besar ekonomi digital Indonesia ini harus dimanfaatkan untuk kesejahteraan bersama,” ujar menko Airlangga dalam sambutannya pada acara Kuliah Umum Akselerasi Pemulihan dan Transformasi Ekonomi melalui Dukungan Teknologi Digital yang diselenggarakan di Universitas Hasanuddin Makassar. Sabtu (12/03/2022) (Menko Airlangga, 2022).

Sebagai pewaris intelektual bangsa, mahasiswa masa kini berperan sebagai kader di masyarakat dan kader di negara. Adaptasi merupakan hal yang terus menerus bagi mahasiswa (Syamsunnie, 2020).

Mahasiswa diuntungkan karena dekat dengan masyarakat, yang berarti mereka memiliki akses yang lebih luas ke masyarakat melalui saluran langsung dan tidak langsung. Hal ini terutama berlaku mengingat sifat dinamis dari pertumbuhan perbankan Islam. Di sini, mahasiswa dapat memiliki koneksi langsung ke masyarakat dengan berinteraksi dan langsung mendatanginya dengan informasi dasar yang mereka peroleh di perguruan tinggi. Kontak yang mereka bangun juga dapat memfasilitasi transmisi literasi perbankan Islam. Mahasiswa di era 4.0 modern sangat bergantung pada internet dan media sosial untuk akses tidak langsung ke pengetahuan terkini tentang setiap topik yang dapat dibayangkan, termasuk tetapi tidak terbatas pada: gaya, kuliner, perjalanan, kesehatan, dan uang. Semakin banyak kesempatan bagi mahasiswa untuk menyebarkan berita tentang perbankan Islam, baik di dalam maupun di luar kampus, semakin baik (Ayu, 2021).

Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi menjadi target penelitian yang dipilih oleh peneliti. Sebagian dari mereka merupakan nasabah

Bank Syariah Indonesia, dengan beberapa di antaranya membuka rekening untuk mempermudah pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Namun, tidak sedikit pula yang menggunakan rekening tersebut untuk berbagai transaksi sehari-hari, seperti pembayaran belanja online, top-up saldo, transfer, pembayaran transaksi umum, hingga menabung. Informasi ini diperoleh melalui wawancara singkat dengan beberapa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Berdasarkan data yang dikumpulkan, jumlah mahasiswa FEB Universitas Jambi diperkirakan mencapai 4.915 orang.



Gambar 1.1 Jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dari hasil wawancara sementara tersebut ditemukan bahwa beberapa dari mahasiswa FEB Unja adalah nasabah aktif Bank Syariah Indonesia.

Tiga penelitian terdahulu yang menjadi rujukan utama dalam penelitian ini adalah (Angrumsari, 2019) meneliti dampak kebahagiaan pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pusat kontak, dan mengidentifikasi fitur yang paling menonjol di antara faktor-faktor yang dipertimbangkan. Dengan menggunakan MSI (pendekatan Interval Berturut-turut) dan SPSS versi 23, pendekatan penelitian

ini menggunakan alat analisis persamaan garis regresi, koefisien determinasi, uji f, dan uji t. Data penelitian ini berasal dari sumber primer, yaitu kuesioner yang dikirimkan kepada 120 pelanggan pusat panggilan PT Bank Danamon Indonesia, Tbk. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memengaruhi loyalitas, dan juga mengungkapkan kesenjangan dalam pemahaman kita ketika kita menemukan bahwa kepuasan tidak berpengaruh pada loyalitas. Meskipun demikian, loyalitas klien dipengaruhi oleh kombinasi kualitas layanan dan kebahagiaan pelanggan.

Peneliti berikutnya yaitu (Fahmi et al., 2023) meneliti bagaimana loyalitas nasabah terhadap bank di Banda Aceh dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh *Call Center*. Berdasarkan hasil penelitian, loyalitas nasabah terhadap bank di Banda Aceh sangat dipengaruhi oleh jenis layanan yang diterimanya

Penelitian berikutnya yaitu (Yulindawati et al., 2022) penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah di BRI Syariah KC Banda Aceh. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan nasabah Tabungan Faedah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah KC Banda Aceh. (2) Biaya Administrasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah KC Banda Aceh. (3) Secara simultan, kualitas pelayanan dan biaya administrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Di beberapa wilayah, terutama di daerah terpencil, masalah konektivitas internet dapat menghambat akses nasabah ke layanan *M-Banking*. Selain itu, infrastruktur teknologi yang belum memadai dapat mempengaruhi kualitas layanan *M-Banking*. Peningkatan infrastruktur dan perluasan akses internet menjadi faktor penting untuk mendukung penggunaan *M-Banking* secara luas. Kualitas layanan

M-Banking dan *Call Center* berperan penting dalam menentukan kepuasan dan loyalitas nasabah. Layanan yang tidak responsif, lambat, atau tidak membantu dapat menyebabkan ketidakpuasan dan berpotensi mengurangi loyalitas nasabah terhadap bank. Bank perlu memastikan bahwa layanan *M-Banking* dan *Call Center* mereka memberikan pengalaman yang positif bagi nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti apakah kualitas layanan dari *Call Center* dapat mempengaruhi loyalitas dari mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas jambi.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah untuk judul yang diangkat oleh Peneliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *Call Center* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI Kota Jambi?
2. Apakah *M-Banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI Kota Jambi?
3. Apakah Biaya Admin berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah BSI Kota Jambi?
4. Apakah *Call Center* dan *M- Banking* dan biaya admin berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah BSI Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian untuk judul yang di angkat oleh Peneliti adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah *Call Center* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui apakah *M-Banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI Kota Jambi.
3. Untuk mengetahui apakah biaya admin berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI Kota jambi.
4. Untuk mengetahui apakah *Call Center* dan *M-Banking* dan biaya admin berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah BSI Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian dengan judul yang diangkat oleh Peneliti memiliki manfaat yang signifikan yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Secara Teoris

Penelitian ini dapat memperluas pengetahuan akademis tentang hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan dalam konteks pendidikan tinggi, ini dapat membantu mahasiswa, dosen, dan peneliti memahami dinamika yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mahasiswa sebagai nasabah.

2. Manfaat Secara Akademis

Penelitian ini dapat memberikan masukan yang konkret dan terukur mengenai aspek-aspek layanan *Call Center*, *M-Banking* dan Biaya Admin yang perlu ditingkatkan. Dengan mengetahui faktor – faktor yang paling mempengaruhi loyalitas Nasabah, pihak perbankan dapat mengimplementasikan perbaikan yang tepat sasaran.