

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi sekarang ini persaingan bisnis sangat tajam yang ditandai dengan kemajuan perekonomian global yang dapat mendorong pertumbuhan bisnis pada sektor jasa. Perbankan merupakan salah satu industri jasa yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena perbankan telah menjadi industri jasa yang memberikan sumbangan terhadap pendapatan nasional dan berfungsi sebagai lembaga perantara untuk menampung dana masyarakat dan menyalurkan kembali kepada kegiatan perekonomian yang bersifat produktif. Industri perbankan nasional, memiliki masa depan yang cerah hal itu didukung oleh kekayaan alam Indonesia yang melimpah dan ditunjang oleh jumlah penduduk Indonesia yang besar. Jika kedua potensi tersebut dikembangkan secara maksimal perbankan nasional bisa berperan lebih besar dan dibutuhkan oleh masyarakat sendiri.<sup>1</sup>

Salah satunya teknologi informasi yang mengalami perubahan dan perkembangan sangat cepat dan pesat, dan saat ini sudah menjadi tuntutan masyarakat yang tidak dapat ditawar lagi. Tujuan utama perkembangan teknologi informasi adalah perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, murah, cepat dan aman. Kemajuan teknologi informasi, telah

---

<sup>1</sup> Kasmir, *PEMASARAN BANK*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 27

melahirkan banyak perubahan mendasar dalam kehidupan manusia saat ini, memberikan banyak kemudahan dan membantu pekerjaan manusia.

Salah satu perbankan syariah yang mengalami kenaikan pesat adalah Bank Muamalat Indonesia, Bank yang pertama kalinya beroperasi berlandaskan pada hukum islam atau syariah islam. Berikut merupakan jenis produk-produk tabungan yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar.

**Tabel 1.1**

**Produk dan Jumlah Nasabah Tabungan Tahun 2010 s/d September 2018**

<b>No.</b>	<b>Nama Produk</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
<b>1</b>	iB Muamalat Wadi'ah	<b>596</b>
<b>2</b>	iB Muamalat Mudharabah	<b>3.604</b>
<b>3</b>	iB Muamalat Haji dan Umroh	<b>3.151</b>
<b>4</b>	iB Muamalat Prima	<b>40</b>
<b>5</b>	TabunganKu	<b>1.026</b>
<b>JUMLAH</b>		<b>8.417</b>

Sumber: Dokumen BMI KCP Blitar

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa minat masyarakat untuk menabung sangat tinggi, namun masyarakat menabung hanyalah untuk memenuhi kebutuhan untuk menyimpan uang dengan aman. Jenis produk yang digunakan oleh calon nasabah juga harus sesuai dengan kebutuhan mereka, dalam hal ini calon nasabah dibantu oleh *customer service* sebagai informasi utama untuk memperoleh detail secara langsung mengenai produk yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar bukan hanya itu saja calon nasabah juga

bisa langsung mengakses melalui internet banking dari Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar tersebut untuk mengetahui produk yang cocok untuk mereka pilih.

Teknologi Informasi telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kehidupan manusia. Mulai dari wahana teknologi informasi yang paling sederhana berupa perangkat radio dan televisi, hingga internet dan telepon genggam dengan protokol aplikasi tanpa kabel (WAP), informasi mengalir dengan sangat cepat dan dalam skala minggu atau hari atau bahkan jam, melainkan sudah berada dalam skala menit dan detik.

Pertumbuhan *internet banking* didorong oleh pengguna internet yang pertumbuhannya cukup pesat. *Internet banking* merupakan suatu sistem yang memungkinkan nasabah bank untuk mengakses rekening dan informasi umum produk dan jasa suatu bank melalui *Personal Computer* (PC) atau alat pandai lainnya.

Teknologi telah memungkinkan para pembuat keputusan untuk mengorganisasi distribusi secara radikal, menggabungkan jaringan internet, sistem *hub* dan *spoke*, pemrosesan terpusat, dan lain-lain, yang menghasilkan *internet banking* dan memudahkan konsumen dalam bertransaksi.<sup>2</sup> Semakin banyak jumlah nasabah bila tidak diimbangi dengan terus meningkatnya sumber daya manusia (SDM) dan ketepatan penggunaan teknologi dapat membuat kecewa atas pelayanan yang diberikan. Keberhasilan suatu bank dalam

---

<sup>2</sup> Abdul Kadir, *Pengenalan Teknologi Informasi*, (Andi Publisher: 2006), hlm. 32

berkompetisi sangat tergantung pada cara mereka memberikan layanan kepada nasabah.

Kompetisi yang sering terjadi dalam dunia perbankan adalah pemberian hadiah atau bonus yang menarik dan juga jasa pelayanan dari sumber daya manusia sehingga teknologi yang digunakan khususnya teknologi informasi pada aspek-aspek pelayanan. Namun faktor utama dalam mendapatkan dan mempertahankan nasabah adalah dari kualitas pelayanan sehingga apabila bank tidak memperhatikan aspek-aspek pelayanan maka dapat mengakibatkan berpindahannya nasabah ke bank lain yang dianggap lebih dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. Hal tersebut tentu saja akan merugikan pihak bank yang bersangkutan.

Dalam memberikan pelayanan, bank tentu mewajibkan seluruh karyawan dan personal yang ada di dalamnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik khususnya pelayanan *customer service* dikarenakan *customer service* adalah personal yang lebih banyak menerima keluhan-keluhan dari nasabah. Selain itu, *customer service* lebih banyak berinteraksi terhadap para nasabah terutama mengenai produk perbankan. Dengan demikian, *customer service* harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting kaitannya dengan perkembangan perbankan. Nasabah yang mempunyai loyalitas yang tinggi akan senantiasa menggunakan produk atau jasa yang disediakan perbankan, dan tidak akan terpengaruh jasa yang ditawarkan pihak lain.

Kepuasan nasabah juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sangat penting kaitannya dengan eksistensi dan perkembangan keberhasilan perusahaan. Kualitas pelayanan akan berpengaruh pada kepuasan nasabah yang pada akhirnya akan berdampak pada loyalitas nasabah pada penyedia jasa tersebut.<sup>3</sup>

Kualitas produk atau jasa layanan yang baik dalam menciptakan kepuasan konsumen memberikan berbagai manfaat, diantaranya memberikan dasar yang kuat sehingga terciptanya kesetiaan konsumen yang pada akhirnya disebut sebagai loyalitas nasabah. Kepuasan pada suatu perusahaan akan menghalangi pelanggan agar tidak terpengaruh dari perusahaan lain (*retention*). Disamping itu, memiliki kepuasan yang tinggi juga menjadi pendorong untuk melakukan pembelian ulang (*repurchase*) serta mengajak orang lain untuk menggunakan jasa tersebut (*referral*).<sup>4</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “***Pengaruh Teknologi Informasi dan Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Blitar***”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Saat ini perbankan telah memperkenalkan internet banking untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mendapatkan kepuasan dalam

---

<sup>3</sup> Fandy Tjipto, *Pemasaran Strategi*, Yogyakarta: Andi, edisi 3. hlm 2008

<sup>4</sup> Philip Kotler, A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2001. hlm 541

bertransaksi. Terlepas dari segala usaha yang bertujuan untuk mengembangkan teknologi informasi yang lebih baik dan mudah, teknologi informasi secara umum kurang diperhatikan dan dimanfaatkan oleh nasabah.

Oleh karena itu, dibutuhkan pemahaman akan penerimaan nasabah terhadap teknologi informasi dan kebutuhan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempermudah transaksi nasabah di bank yaitu melalui ATM, *internet banking* dan *mobile banking*. Isu ini penting karena jawaban atas penelitian ini akan membantu industry perbankan untuk merumuskan kualitas layanan mereka untuk mendapatkan kepuasan nasabah dengan cara mempermudah nasabah dalam bertransaksi.

Untuk itu perlu adanya penelitian yang mengenai faktor-faktor yang membuat nasabah memiliki kepuasan dengan kualitas layanan teknologi informasi. Mengingat pada sekarang ini teknologi informasi sangat berpengaruh banyak terhadap kebutuhan masyarakat dalam melakukan transaksi khususnya pada masyarakat Tulungagung dan sekitarnya, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi teknologi informasi untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi serta mendapatkan kepuasan dalam transaksi nasabah.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam proposal ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar?
2. Apakah pelayanan *customer service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar?
3. Apakah teknologi informasi dan pelayanan *customer service* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah menggunakan tabungan ib muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia.
2. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah menggunakan tabungan ib muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia.
3. Untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi dan pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah menggunakan tabungan ib muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia

#### **E. Kegunaan Penelitian**

##### **a. Kegunaan secara teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan sumbangan yang berupa pengembangan ilmu yang berkaitan dengan perbankan syariah. Serta merupakan suatu peningkatan dan perluasan pengetahuan dalam usaha menganalisis suatu permasalahan

kualitas pelayanan di Indonesia yang terkait dengan dunia perbankan syariah dalam ruang lingkup pengaruh teknologi informasi dan pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah menggunakan tabungan ib muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia.

#### **b. Kegunaan Secara Praktis**

##### a) Bagi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar untuk meningkatkan teknologi informasi dan pelayanan *customer service*.

##### b) Bagi Akademis

Peneliti ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan bagi pembaca dan penyusun tentang pengaruh teknologi informasi dan pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah. Dan diharapkan dapat menambah perbendaharaan kepustakaan IAIN Tulungagung.

##### c) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi atau literatur penelitian lebih lanjut lagi dengan judul atau tema yang sejenis.

#### **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

Adapun ruang lingkup penelitian ini meliputi variabel *independent* atau bebas (X) yaitu teknologi informasi dan pelayanan *customer service* atau variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah menggunakan tabungan iB muamalat, yang mana objek penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat



Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar dan lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar.

Adapun penelitian ini tidak terlepas dari batasan-batasan, yang mana untuk menghindari terlalu luasnya masalah yang dibahas. Keterbatasan tersebut, yaitu:

1. Penelitian ini berfokus pada pengaruh teknologi informasi dan pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah menggunakan tabungan iB muamalat pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar;
2. Penelitian ini hanya mengambil sampel pada nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar yang datang langsung ke kantor lebih dari dua kali dan dalam penelitian ini tidak dapat untuk mengontrol jawaban responden secara langsung dalam pengisian kuesioner;
3. Metode pengumpulan data berfokus pada kuesioner dengan wawancara kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar yang berkunjung.

#### **G. Penegasan Istilah**

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami skripsi yang berjudul: “*Pengaruh teknologi informasi dan pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah menggunakan tabungan IB muamalat pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar*”, maka peneliti memandang perlu

untuk menegaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul baik secara konseptual maupun operasional yaitu sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

- a. Bank syariah adalah bank yang dalam menjalankan usahanya berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah islam. Bank syariah yang sering pula disebut bank islam adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadist Nabi Muhammad SAW.<sup>5</sup>
- b. Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, manipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.
- c. Pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> M. Sulhan dan Ely Siswanto, *MANAJEMEN BANK Konvensional dan Syariah*, (Malang: UIN-Malang Press, 2008), hlm. 125

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfication*, (Yogyakarta: Andi, 2005), hlm. 11

- d. *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer Service* memegang peranan yang sangat penting dalam perbankan tugas utama seorang *Customer Service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.<sup>7</sup>
- e. Kepuasan Nasabah merupakan refleksi penilaian nasabah terhadap jasa yang mereka rasakan pada waktu tertentu atau bisa dikatakan sebagai pengalaman sejati atau keseluruhan kesan nasabah atas pengalamannya menggunakan jasa maupun produk perbankan.<sup>8</sup>

## 2. Definisi Operasional

Secara Operasional dalam perbankan syariah teknologi informasi dan pelayanan *customer service* sangat penting, dalam dunia perbankan untuk menunjang keberhasilan operasional sebuah lembaga keuangan seperti bank, sudah pasti diperlukan sistem informasi yang handal yang dapat diakses dengan mudah oleh nasabahnya. Begitu pula dengan pelayanan *customer service* membantu perusahaan untuk dapat mempertahankan nasabah dan mengenalkan produk-produk yang menarik terhadap nasabahnya sehingga nasabah tertarik untuk menabung pada bank, maka dari itu kemajuan suatu perbankan juga akan semakin lebih baik.

---

<sup>7</sup> Kamsir, *PEMASARAN BANK*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 201-202

<sup>8</sup> MA. Riza Rahmana, *Analisis Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Nasabah Pinjaman dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah*, (Tesis, Magister, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang, 2008), hlm. xxii

## H. Sistematika Penulisan Skripsi

Gambaran singkat mengenai isi keseluruhan skripsi dengan judul **“Pengaruh Teknologi Informasi dan Pelayanan *Costomer Service* terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar”** ini disajikan dalam VI (enam) bab yang disetiap bab terdapat sub bab dan anak sub bab tersebut, maka sistematika penyusunan skripsi ini, yaitu:

Bagian awal terdiri dari halaman sampul depan, halaman sampul dalam, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan skripsi, halaman motto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran dan halaman abstrak.

Untuk bagian utama atau inti penelitian ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

### 1. **BAB I      PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan terkait Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah, Penegasan Istilah, dan Sistematika Penulisan Skripsi.

### 2. **BAB II     LANDASAN TEORI**

Pada bab ini penulis menguraikan terkait Deskripsi Teori yang terdiri dari Teknologi Informasi, Pelayanan *Customer Service*,

dan Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar, Penelitian terdahulu, Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini penulis menguraikan terkait tentang metode penelitian yang didalamnya memuat Pendekatan dan Jenis Penelitian, Populasi, Sampel dan Sampling, Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran, Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian, dan Teknik Analisis Data.

### **4. BAB IV HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini penulis menguraikan terkait Deskripsi Data Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis serta Temuan Penelitian.

### **5. BAB V PEMBAHASAN**

Pembahasan yang berisi tentang Pengaruh Teknologi Informasi dan Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat, menafsirkan temuan-temuan penelitian dan menjelaskan implikasi lain dari hasil penelitian.

### **6. BAB VI PENUTUP**

Dalam bab ini terdiri dari kesimpulan, dan saran.

Bagian akhir laporan penelitian ini berisi daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keahlian tulisan dan daftar riwayat hidup peneliti.