

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sistem berbasis teknologi informasi saat ini telah menciptakan jenis dan peluang bisnis yang baru, di antaranya adalah transaksi bisnis secara *online*. Saat ini pelaku ekonomi khususnya perbankan berupaya untuk meningkatkan layanan yang lebih mudah dan cepat bagi penggunanya. Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi dalam bentuk *E-Banking (Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine/ATM)* sangat mempengaruhi minat nasabah. Dalam menggunakan fasilitas layanan *E-Banking* tersebut tidak hanya layanannya yang diperbaiki tetapi harus ada motivasi dan tambahan mitra kerja agar nasabah dalam menggunakan *E-Banking* merasa puas dan nyaman. Karena kepuasan dan minat nasabah sangat penting untuk perkembangan suatu perusahaan.

Pengertian Bank menurut UU No.21 tahun 1998 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak¹. Perbankan memiliki peranan penting dalam kegiatan perekonomian dalam suatu negara tentunya tidak akan terlepas dari alur lalu lintas pembayaran yang menggunakan uang sebagai medianya. Dari peranan tersebut, dapat dikatakan bahwa industri

¹ UU RI No.21 Tahun 1998 tentang Perbankan

perbankan merupakan urat nadi atau sebagai pusat dari sistem perekonomian itu sendiri.

Kepuasan merupakan salah satu faktor penting dalam keberlangsungan dari suatu lembaga. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya.² Dalam perbankan, nasabah dikatakan puas apabila mereka tidak meninggalkan perbankan tersebut dan merasa segala urusannya terlayani serta akan terus menerus menggunakan produk yang ditawarkan oleh perbankan secara berulang-ulang. Banyak manfaat timbal balik yang dapat diperoleh dari perbankan apabila para anggotanya (nasabah) merasa puas dengan seluruh layanan yang diberikan oleh perbankan. Salah satu dari berbagai manfaat tersebut yaitu secara tidak langsung nasabah tersebut membantu lembaga dalam mempromosikan lembaga perbankan yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil studi polling Indonesia yang bekerjasama dengan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, jumlah pengguna internet di Indonesia tumbuh 10,12 persen. Menurut Sekjen APJII Henri Kasyfi, survey ini melibatkan 5.900 sampel dengan margin of error 1,28 persen. Data lapangan ini diambil selama periode Maret hingga 14 April 2019. Hasilnya, menurut Henri dari total populasi sebanyak 264 juta jiwa penduduk Indonesia, ada sebanyak 171,17 juta jiwa sekitar 64,8 persen yang sudah terhubung ke internet³. Hal ini berbanding lurus dengan jumlah pengguna E-

² Herry Sutanto, dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 39

³ <https://www.kompas.com//tekno//apjii-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-171-juta-jiwa> diakses pada 7 Juli 2019 pukul 13.00 WIB

Banking di Indonesia yang meningkat 270% dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Jumlah ini meningkat seiring adanya perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan aktivitas perbankan⁴.

Dari hasil penelitian terdahulu yang telah diteliti oleh Mei Sadatul Chusnia mengenai pengaruh *Internet Banking* dan *SMS Banking*, variabel tersebut ternyata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Semakin baik *Internet Banking* yang diberikan maka semakin banyak pula nasabah yang akan memutuskan untuk menggunakan produk *Elektronik Banking* di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Begitu juga *SMS Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.⁵ Hal serupa juga sama dengan variabel Layanan m-banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Variabel kemanan layanan secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Variabel tambahan biaya layanan m-banking secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Variabel kemampuan akses layanan m-banking secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor

⁴ <https://infobanknews.com/empat-tahun-pengguna-ebanking-meningkat-270%> diakses pada 7 Juli 2019 pukul 14.00 WIB

⁵ Mei Sadatul Chusnia, Skripsi, IAIN Tulungagung, “Pengaruh Layanan Elektronik Banking (E-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”, 2014

Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Variabel kondisi fasilitas layanan m-banking secara statistic berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta⁶.

Elektronik Banking adalah fasilitas yang disediakan perusahaan perbankan melalui benda elektronik misalnya *hand phone*, komputer dan telepon untuk mengganti kebutuhan bertransaksi yang biasanya dilakukan oleh ATM. Dengan kata lain, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui *hand phone* ataupun internet seperti transaksi di mesin ATM. *Elektronik banking* membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi bagi retail bank, dimana bank menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru.⁷

Sebagai salah satu bank yang berada di dalam industri perbankan, Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri juga menyadari bahwa nilai keunikan dari produk dan layanan yang mereka tawarkan penting untuk membangun citra dalam benak nasabah. Layanan *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine* merupakan bagian dari layanan *E-Banking* yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri untuk menyampaikan nilai lebih dari produk simpanan tabungan nasabahnya.

Dengan jaringan layanan perbankan elektronik yang luas dan beragam, para nasabah semakin menikmati kemudahan dalam melakukan transaksi

⁶ Yogi uliansyah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, “Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta, 2017

⁷ Mukherjee, A. dan Nath. P. “*A Model of Trust in Online Relationship Banking*”, The International Journal of Bank Marketing Branford. 2003 (dalam Berliana Widiastuti, 2010). Diakses tanggal 9 Juli 2019

perbankan dengan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Sementara itu, Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri juga terus meningkatkan jumlah transaksi serta menambah nasabah baru dalam penggunaan berbagai layanan *Elektronik Banking* tersebut. Layanan *Elektronik Banking* dianggap lebih mudah dan praktis dalam melakukan berbagai macam transaksi kepada bank karena tidak membutuhkan waktu lama mengantri.

Berdasarkan uraian diatas bagaimana layanan teknologi internet yang diberikan oleh bank kepada nasabah dapat meningkatkan kepuasan nasabah di bank tersebut. Seberapa besar kepuasan nasabah merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi nasabah. Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri menerapkan semua layanan tersebut. Setiap nasabah wajib menggunakan layanan *Internet Banking* maupun *Mobile Banking* baik nasabah baru maupun nasabah lama. Selain itu, nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri secara dominan juga menggunakan layanan *Automatic Teller Machine* (ATM). Hal tersebut menarik perhatian dan rasa ingin tahu, sehingga akan dilakukan analisis yang berjudul “ **Pengaruh Layanan *Internet Banking*, *Mobile Banking*, Dan *Automatic Teller Machine* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri** “.

Keunikan dari analisis penelitian ini adalah dengan banyaknya pengguna internet di Indonesia dan pengguna jasa layanan perbankan berbasis *E-*

Banking apakah mampu mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia secara keseluruhan dengan variabel yang lebih banyak dari penelitian-penelitian terdahulu yakni *Internet banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine/ATM*.

B. Identifikasi Masalah

Untuk memudahkan penulis dalam menganalisis hasil penelitian, penulis ingin meneliti tentang pengaruh layanan *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine* terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini, penulis membatasi hanya membahas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah serta pada penelitian ini dilandasi dari penelitian terdahulu dan juga pada teori yang sudah dibaca oleh penulis.

1. Penelitian ini berfokus pada pengaruh layanan *Internet banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.
2. Sampel penelitian ini adalah nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri yang menggunakan *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine*.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah layanan *Internet Banking* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri?

2. Apakah layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri?
3. Apakah layanan *Automatic Teller Machine* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri?
4. Apakah layanan *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine*, berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji seberapa besar pengaruh *Internet Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri
2. Untuk menguji seberapa besar pengaruh *Mobile Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri
3. Untuk menguji seberapa besar pengaruh *Automatic Teller Machine* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri
4. Untuk menguji seberapa besar pengaruh *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine*, terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dapat bermanfaat bagi khasanah ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan Ekonomi Islam dan lebih khusus lagi terkait dengan Perbankan Syariah

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi akademisi dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi pembaca, sebagai salah satu referensi bagi kepentingan keilmuan dalam hal layanan teknologi internet khususnya *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine*, dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah.
- b. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, berguna untuk pertimbangan atau referensi dalam karya-karya ilmiah bagi seluruh civitas akademika di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung dan atau pihak lain yang membutuhkan.
- c. Untuk Bank Syariah, berguna sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan didalam pengambilan keputusan untuk menerapkan pelayanan nasabah melalui teknologi informasi berbasis internet.
- d. Peneliti Selanjutnya, berguna sebagai bahan kajian atau referensi apabila akan melakukan penelitian dengan menggunakan metode yang sama ataupun dengan menggunakan variable yang berbeda

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Peneliti dalam memperjelas ruang lingkup penelitian supaya menghasilkan pembahasan yang terarah serta untuk menghindari pembicaraan yang simpang siur, maka dalam penulisan ini perlu adanya pembatasan masalah agar dapat diketahui hasil yang diteliti. Adapun pembatasannya, yaitu :

a. Pembatasan daerah penelitian

Pembatasan daerah penelitian untuk mengarahkan agar penelitian terhadap masalah yang telah ditetapkan tidak kabur, maka daerah penelitian perlu dibatasi. Daerah yang menjadi tempat penelitian penulis adalah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

b. Pembatasan responden penelitian

Penelitian ini memiliki batasan responden yaitu nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri baik pengguna *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine*.

c. Pembatasan masalah penelitian

Batasan permasalahan yang diteliti oleh penelitian ini adalah masalah yang menyangkut pengaruh layanan *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine*.

G. Penegasan Istilah

1. Secara Konseptual

a. Variabel bebas atau Independen

Variable bebas atau independen dalam penelitian ini ada tiga, yaitu sebagai berikut:

1) *Internet Banking* (X_1)

Internet banking merupakan sarana layanan yang diberikan oleh perbankan yang dilakukan melalui via internet dengan menggunakan computer atau PDA. Dengan memanfaatkan jasa layanan yang diberikan oleh Bank, nasabah diharapkan lebih mudah dalam melakukan transaksi dan tepuaskan dengan jasa layanan tersebut

2) *Mobile Banking* (X_2)

Mobile banking, yaitu sarana layanan dalam transaksi via *Hand Phone* (HP) berbasis GPRS. Selain nasabah dipuaskan oleh layanan dari pegawai Bank, mereka juga akan dipuaskan dengan jasa pelayanan elektronik yang dapat dioperasikan sendiri disetiap waktu dan dimanapun nasabah berada

3) *Automatic Teller Machine* (X_3) *Automatic Teller Machine* atau

mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan Self Service Terminal yang dibuat khusus untuk melayani nasabah dalam melakukan transaksi perbankan yang dapat dilakukan setiap saat

b. Variabel terikat atau Dependen (Y)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pelayanan dari Bank. Kepuasan nasabah merupakan tingkat keberhasilan pemenuhan kebutuhan nasabah

dengan baik. Artinya nasabah merasa puas karena kebutuhan yang diinginkan tercapai dengan baik.

2. Secara Operasional

Penelitian ini bermaksud untuk menguji pengaruh *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine/ATM* terhadap tingkat kepuasan nasabah.

H. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini memaparkan secara singkat tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, definisi operasional, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan secara singkat tentang kerangka teori, kajian penelitian terdahulu, kerangka berfikir penelitian, hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang beberapa hal yang terdiri atas pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian serta analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bab ini adalah inti dari pembahasan yang berisi tentang hasil penelitian (deskripsi data, pengujian hipotesis), pembahasan.

BAB V : PEMBAHASAN

Pada bab ini akan memuat pembahasan terkait dengan (pembahasan rumusan masalah I, pembahasan rumusan masalah II, pembahasan rumusan masalah III, dan pembahasan rumusan masalah IV)

BAB VI : PENUTUP

Bab ini adalah bab terakhir yang berisikan kesimpulan dan saran-saran