

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era digitalisasi saat ini, teknologi merupakan salah satu sarana yang dapat memaksimalkan kinerja suatu perusahaan atau badan tertentu khususnya perbankan. Dengan semakin cepatnya perkembangan teknologi akan memberikan dampak yang mencolok dalam segala aspek kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi berbasis sistem, terutama internet memiliki pengaruh yang sangat pesat terhadap proses bisnis dalam industri perbankan. Sektor perbankan itu sendiri merupakan sektor industri yang sangat besar pemanfaatannya dalam menggunakan teknologi informasi. Sehingga dengan menerapkan teknologi informasi perbankan akan memudahkan kegiatan operasionalnya dan memudahkan pelayanan terhadap nasabah dan masyarakat.

UU No 21 Tahun 2008, disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹ Bank Umum merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.² Sedangkan perbankan syariah

¹ UU RI No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

² Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hlm 4

adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.³

Peran Teknologi Informasi menjadi aspek yang sangat penting mengingat semakin tinggi penggunaan perangkat gawai (*mobile device*) dan komputer sebagai media transaksi keuangan. Hal tersebut juga didukung dengan meningkatnya penggunaan jaringan internet di Indonesia yang diikuti dengan perluasan pembangunan infrastruktur jaringan internet. Penggunaan Teknologi Informasi menjadi salah satu prasyarat dalam penyediaan jasa keuangan oleh Bank. Penggunaan Teknologi Informasi tersebut dapat dilakukan oleh Bank baik dengan pengembangan infrastruktur pendukung secara mandiri maupun melalui kerja sama dengan mitra Bank. Dengan memanfaatkan Teknologi Informasi, Bank diharapkan dapat memberikan layanan kepada nasabah tanpa batasan tempat dan waktu, serta dengan biaya seminimal mungkin yang memberikan kenyamanan maksimal kepada nasabah sesuai dengan preferensi nasabah. Peningkatan penggunaan Teknologi Informasi dalam peningkatan layanan kepada nasabah secara personal mengarahkan Bank dalam suatu era baru yaitu era perbankan digital. Layanan kepada nasabah secara personal pada era perbankan digital dapat diwujudkan sejak hubungan usaha antara nasabah dengan Bank dimulai sampai dengan berakhir. Proses pembukaan rekening simpanan, eksekusi transaksi keuangan,

³ UU RI No. 21 Bab 1 pasal 1 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

hingga penutupan rekening simpanan dapat dilakukan dengan memanfaatkan Teknologi Informasi.⁴

Layanan digital saat ini sudah banyak diakses oleh nasabah dan mahasiswa karena mereka merasa lebih aman dan mudah melakukan transaksi secara non tunai daripada secara tunai datang ke bank. Beberapa bank syariah pun juga sudah mengembangkan layanan digital dengan teknologi informasi seperti *automatic teller machine/ ATM*, *mobile banking*, *internet banking*, *phone banking*, dan *sms banking*. Dalam usaha memenangkan persaingan tersebut, maka pemanfaatan teknologi merupakan hal yang wajib dilakukan oleh lembaga keuangan dengan menyediakan produk baru atau fasilitas jasa perbankan guna memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi.

Tidak dapat dipungkiri bahwa mahasiswa merupakan salah satu golongan yang banyak menggunakan jasa perbankan. Hal ini didukung dengan fakta bahwa tidak sedikit mahasiswa yang merantau ke berbagai daerah untuk berkuliah. Ini menunjukkan bahwa perbankan telah menjadi bagian yang sangat penting dalam kehidupan mahasiswa. Saat ini sudah banyak kampus yang bekerja sama dengan pihak bank dalam pengelolaan transaksi keuangan tak terkecuali kampus IAIN Tulungagung, seperti pembayaran SPP, penerimaan beasiswa dan transaksi lainnya. Dengan adanya layanan digital *automatic teller machine*, *mobile banking* dan *internet banking* mahasiswa dapat dengan mudah melakukan segala macam transaksi perbankan.

⁴ *Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/ POJK.03/ 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum*, hlm 2

Mahasiswa tidak perlu datang langsung ke bank yang bersangkutan, mengantri dan menghabiskan banyak waktu di bank. Hanya dengan perangkat mobile atau PC, mahasiswa dapat dengan mudah melakukan transaksi tersebut. Layanan *self service technology* merupakan layanan mandiri jarak jauh, sehingga nasabah tidak akan dilayani oleh teller maupun *costumer services*. Dalam akses jarak jauh, tentunya nasabah membutuhkan rasa percaya. Namun kenyataannya masih banyak mahasiswa yang enggan untuk menggunakan layanan tersebut untuk kebutuhan pribadi dengan alasan merasa takut akan mengalami masalah atau kegagalan.

Layanan digital yang disediakan oleh bank – bank syariah guna memenangkan persaingan perbankan lebih tepatnya persaingan dengan bank konvensional melalui *Self Service Technology* (SST) yang merupakan pelayanan digital yang dilakukan nasabah/ masyarakat secara mandiri, antara lain adalah *Automatic Teller Machine/ ATM* atau dalam bahasa Indonesia Anjungan Tunai Mandiri merupakan kartu yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis melalui mesin ATM selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur tanpa harus membawa uang tunai dalam bertransaksi dan tidak perlu datang ke bank. Selain itu juga memberikan layanan *Mobile Banking*, yang merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh perbankan yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. Selanjutnya adalah layanan *Internet Banking*, yang menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan dengan meyakinkan nasabahnya akan

keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah sehingga akan memperoleh kepercayaan dari nasabahnya.

Dari ketiga layanan digital tersebut dapat diukur tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan digital yang dilakukan secara mandiri yang disediakan perbankan guna mempermudah transaksi sehari-hari. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/ kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah garis harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang. Banyaknya perusahaan yang memfokuskan pada kepuasan tinggi karena para pelanggan yang kepuasannya hanya mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Mereka yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan yang tinggi atau kesenangan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap sesuatu, bukan karena kesukaan/ preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi.

Perbankan kini terus melakukan transformasi untuk beradaptasi dalam memasuki era digital. Mulai dari layanan transaksi seperti pembayaran hingga pengajuan seperti membuka rekening lewat aplikasi. Berdasarkan riset dari Mc.Kinsey and Co, pertumbuhan pengguna perbankan digital di Indonesia melesat selama 3 tahun terakhir. Pengguna perbankan digital di Indonesia pada tahun 2017 merupakan yang tertinggi di Asia. Pesatnya perbankan digital dalam negeri disebabkan oleh pengguna smartphone di Indonesia yang mencapai 124 juta orang.

Dengan demikian, mahasiswa millineal yang saat ini sudah melek teknologi dan menjadikannya gaya konsumsi, seperti dalam menggunakan layanan perbankan. Oleh karenanya, layanan perbankan saat ini pun berlomba-lomba mulai bertransformasi untuk menerapkan teknologi dalam pelayanannya kepada nasabah. Layanan perbankan terus berupaya memberi kemudahan dan pengalaman terbaik kepada nasabahnya. Tak terkecuali bank syariah yang merupakan pendongkrak ekonomi umat Islam di Indonesia.⁵Oleh karena itu, dalam teknologi SST (*Self Service Tecnology*), diharapkan dapat memberikan kepuasan nasabah dan masyarakat sehingga mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi sehari-hari tanpa perlu datang ke bank.

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dicermati lebih lanjut mengenai pengaruh layanan *automatic teller machine/ATM*, *mobile banking*, dan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital perbankan yang dapat dioperasikan secara mandiri tersebut. Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI *SELF SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH (STUDI PADA MAHASISWA FEBI IAIN TULUNGAGUNG)”**

⁵ Akfa Narulhak, “*Dorong Ekonomi Umat, Bank Syariah Ini Buat Layanan Serba Digital*”, diakses dari <https://finance.detik.com/moneter/d-4537432/dorong-ekonomi-umat-bank-syariah-ini-buat-layanan-serba-digital> pada tanggal 2 Januari 2020 pukul 08.13 WIB

B. Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Perubahan gaya hidup digital yang mulai digemari mahasiswa sebagai generasi milineal.
2. Keinginan mahasiswa akan hal yang instan dan praktis dalam melakukan transaksi pembayaran maupun pembelian online.
3. Adanya kerjasama antara kampus dengan pihak bank dalam pengelolaan transaksi keuangan, seperti pembayaran SPP atau UKT dan penerimaan beasiswa.
4. Mahasiswa rantau yang menjadikan layanan digital perbankan sebagai bagian yang penting dalam kehidupannya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas maka permasalahan yang menjadi perhatian utama dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah?
2. Apakah layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah?
3. Apakah layanan *Internet Banking* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah?

4. Apakah layanan *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji seberapa besar pengaruh layanan *Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.
2. Untuk menguji seberapa besar pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.
3. Untuk menguji seberapa besar pengaruh layanan *Internet Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.
4. Untuk menguji seberapa besar pengaruh layanan *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan wawasan pengetahuan bagi para pelajar maupun mahasiswa dan masyarakat mengenai pengaruh pelayanan digital perbankan melalui *self service teknologi* yang meliputi fasilitas *Automatic*

Teller Machine (ATM), Mobile Banking dan Internet Banking terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

2. Secara Praktis

a. Manfaat bagi masyarakat

Penelitian ini dapat membantu masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai digitalisasi perbankan dan tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan. Dari penelitian ini masyarakat juga dapat mempertimbangkan layanan digital apa yang akan digunakan untuk memudahkan dalam bertransaksi di bank tersebut sesuai dengan keinginan dan kegunaannya.

b. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan atau acuan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan digitalisasi perbankan melalui *self service technology* yaitu dengan fasilitas *Automatic Teller Machine, Mobile Banking dan Internet Banking*.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini hanya meneliti tentang pengaruh *automatic teller machine/ ATM, mobile banking dan internet banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah. Sehingga populasi dan sampel dalam penelitian ini hanya terbatas pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Islam (FEBI) IAIN Tulungagung yang sedang menggunakan dan yang telah menggunakan layanan digitalisasi bank syariah.

2. Keterbatasan Penelitian

Dilihat dari luasnya pembahasan mengenai pengaruh digitalisasi perbankan melalui *self service technology* terhadap kepuasan nasabah, maka peneliti hanya memfokuskan penelitian kepada:

a. Self service technology. Dalam penelitian ini yang diukur adalah layanan digital yang dilakukan secara mandiri yang mampu mempengaruhi kepuasan nasabah yang meliputi:

1) *Automatic Teller Machine (ATM)*

Automatic Teller Machine (ATM) atau dalam Bahasa Indonesia disebut dengan Anjungan Tunai Mandiri merupakan layanan digital yang dibuat khusus untuk melayani nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan kartu.

2) *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan layanan digital yang dapat operasikan melalui Handphone (HP) berbasis GPRS. Pengoperasian layanan ini dapat dilakukan oleh nasabah sendiri dimanapun dan kapanpun untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi sehingga dapat menciptakan kepuasan nasabah.

3) *Internet Banking*

Internet Banking merupakan layanan digital perbankan yang dapat dioperasikan melalui internet dengan menggunakan komputer atau PDA.

G. Penegasan Istilah

Definisi operasional dimaksudkan untuk menghindari kesalahan pemahaman dan memberikan kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak terjadi perbedaan penafsiran terhadap judul penelitian. Adapun definisi operasional secara konseptual dari proposal penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

a. Variabel terikat atau Dependen (Y)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan digital perbankan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.⁶

b. Variabel bebas atau Independen (X)

a) *Automatic Teller Machine/ATM* (X₁)

Automatic Teller Machine/ ATM atau dalam bahasa Indonesia Anjungan Tunai Mandiri merupakan kartu yang memberikan kemudahan kepada mahasiswa dan masyarakat dalam melakukan

⁶ Philip Kotler dan A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hlm. 140

transaksi perbankan secara otomatis selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur.⁷

b) *Mobile Banking* (X₂)

Mobile Banking adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. Artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan dengan menggunakan layanan mobile banking pada smartphone.⁸

c) *Internet Banking* (X₃)

Internet Banking merupakan suatu sistem layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk mengakses rekening dan informasi umum produk dan jasa suatu bank melalui Personal Computer (PC) dan alat pandai lainnya.⁹

2. Definisi Operasional

Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh *Automatic Teller Machine* (Variabel X₁), *Mobile Banking* (Variabel X₂) dan *Internet Banking* (Variabel X₃) terhadap Kepuasan Mahasiswa pengguna layanan digital perbankan di Bank Syariah (Variabel Y). Dari variabel-variabel tersebut nantinya peneliti diharapkan dapat mengetahui pengaruh secara parsial maupun simultan antara *Automatic*

⁷ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm, 327

⁸ Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm, 83

⁹ *Ibid*, hlm, 85

Teller Machine (ATM), Mobile Banking dan Internet Banking terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi dan bagian akhir penelitian. Bagian awal terdiri dari: halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman pernyataan keaslian, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak.

Adapun bagian isi penelitian terdiri dari lima bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini memaparkan secara singkat mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, penegasan istilah baik dari definisi konseptual maupun definisi operasional serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan secara singkat mengenai kajian teori yang membahas variabel/sub variabel, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan beberapa sub bab diantaranya pendekatan dan jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian, populasi, sampel dan teknik

sampling, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini merupakan inti dari pembahasan yang memaparkan hasil penelitian yang berisi diskripsi data dan pengujian hipotesis.

BAB V : PEMBAHASAN

Dalam bab ini memaparkan pembahasan dari data penelitian dan hasil analisis data.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab akhir yang berisi kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan yang dilanjutkan dengan bagian akhir skripsi, yakni daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.