

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di jaman sekarang ini, banyak masyarakat Indonesia yang mengalami perubahan mulai dari pola pikir, tingkah laku, maupun tindakan. Dan di jaman sekarang mengharuskan seseorang maupun lembaga berlomba-lomba dalam bidang teknologi dan sistem agar bisa tetap eksis di era globalisasi ini.

Perubahan ini tidak hanya berdampak pada perseorangan saja namun juga berdampak pada lembaga keuangan, pengertian dari lembaga keuangan sendiri adalah suatu lembaga yang bergerak di bidang keuangan yang mempunyai fungsi dalam hal penyaluran dan penghimpun dana<sup>1</sup>.

Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat ini adalah salah satu definisi Bank<sup>2</sup>.

Dalam pasal 1 ayat 1 UU No. 21 Tahun 2008 menyatakan perbankan syariah merupakan segala hal yang berkaitan dengan Bank Syariah dan Unit

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada:2014), Hlm, 3.

<sup>2</sup>Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum: 2012), Hlm, 1.

Usaha Syariah meliputi kegiatan usaha, kelembagaan, juga upaya dan metode dalam pelaksanaan usahanya<sup>3</sup>.

Berdasarkan fakta yang terjadi sekarang ini, kebanyakan nasabah belum merasa puas sepenuhnya terhadap pelayanan perbankan baik bank konvensional maupun bank syariah. Hal tersebut telah ditunjukkan dengan adanya beberapa keluhan nasabah yang belum bisa dilayani sepenuhnya oleh pihak Bank. Pada bank syariah perlu juga ditingkatkan sistem operasional baik dalam penyaluran dana ataupun penyaluran jasa keuangan syariah yang tingkat kepuasannya biasa-biasa saja. Dengan adanya permasalahan seperti ini, pihak perbankan syariah harus mampu berada pada level diatas perbankan konvensional dengan memberikan kepuasan kepada nasabah. Hal ini bisa dilakukan dengan memperbaiki kualitas pelayanan sehingga nasabah bisa merasa puas melebihi apa yang diharapkannya.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh bank dalam rangka mengoptimalkan pelayanan yaitu dengan tersedianya fasilitas layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). ATM merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh teller. ATM dapat menggantikan fungsi teller untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan. Keberadaan ATM tentu sangat membantu masyarakat dalam melakukan aktivitas keuangan yang berbasis bank, sehingga banyak

---

<sup>3</sup>Undang-Undang Perbankan Syariah Tahun 2008.

aktivitas perbankan yang bisa dilakukan secara efektif dan efisien. Dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih dan diminati masyarakat luas.

Teknologi dengan menggunakan perangkat seluler serta internet, semakin canggih fitur-fiturnya telah ditawarkan oleh para pembuat media komunikasi tersebut. Pemanfaatan teknologi secara tepat juga harus diperhatikan, untuk meminimalkan risiko operasional agar pihak perbankan mampu beroperasi lebih efisien. Kemudahan akses serta keleluasaan waktu dalam bertransaksi melalui fasilitas layanan perbankan tidak hanya pada ATM saja melainkan dapat melalui aplikasi mobile banking.

Mobile banking dapat diartikan sebagai sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada pada smartphone. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada nasabah. Namun tentu saja setiap ada kemudahan selalu ada kelemahannya diantaranya untuk dapat mengakses m-banking itu sendiri harus tersambung dengan akses internet baik menggunakan paket data seluler maupun wifi.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, perlu dicermati lebih lanjut tentang korelasi antara ATM, Mobile Banking, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah studi kasus pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar. Dengan demikian penulis ingin mengambil judul dalam penelitian ini yaitu **“Pengaruh Kualitas Layanan ATM**

**dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar”.**

**B. Identifikasi Masalah**

Jika ditinjau dari lebarnya pembahasan tentang pengaruh ATM, mobile banking, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, maka peneliti hanya memfokuskan penelitian kepada:

**1. ATM**

Anjungan Tunai Mandiri atau ATM adalah layanan digital yang ditujukan sebagai sarana bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan secara mandiri dan cepat dengan menggunakan kartu plastic tertentu.

**2. *Mobile Banking***

*Mobile banking* merupakan layanan secara digital yang dapat diakses melalui *Smartphone* berdasar pada GPRS. Pelayanan ini bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun oleh nasabah sehingga bisa meningkatkan kepuasan nasabah.

**3. Penelitian ini hanya terbatas pada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.**

Maksudnya ialah batas dari penelitian ini hanyalah nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar atau dengan kata lain populasi dan sampel yang digunakan hanyalah nasabah di bank tersebut

### **C. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah layanan *automatic teller machine* (ATM) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMI KCP Blitar ?
2. Apakah layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMI KCP Blitar?
3. Apakah layanan *automatic teller machine* (ATM) dan *mobile banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada BMI KCP Blitar ?

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji seberapa besar pengaruh layanan ATM (*automatic teller machine*) terhadap kepuasan nasabah pada BMI KCP Blitar.
2. Untuk menguji seberapa besar pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada BMI KCP Blitar.
3. Untuk menguji seberapa besar pengaruh ATM (*automatic teller machine*) dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada BMI KCP Blitar secara simultan.

## **E. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang dapat diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Secara teoritis**

Hasil penelitian ini secara teoritis diinginkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menambah wawasan pengetahuan bagi para mahasiswa maupun pelajar dan masyarakat mengenai pengaruh kualitas layanan *automatic teller machine* (ATM) dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di BMI KCP Blitar.

### **2. Secara praktis**

#### **a. Manfaat untuk lembaga yang diteliti:**

Hasil penelitian ini diinginkan sebagai sumbangan ide, saran, atau informasi yang dapat digunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melihat kepuasan nasabah sehingga mampu meningkatkan loyalitas nasabah.

#### **b. Manfaat bagi masyarakat**

Penelitian ini dapat membantu masyarakat dalam memperoleh informasi tentang kualitas layanan ATM dan *mobile banking* pada BMI KCP Blitar.

#### **c. Manfaat bagi peneliti selanjutnya**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan atau acuan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan ATM dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

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

### **1. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini mengulas mengenai “Pengaruh kualitas layanan ATM dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel X kepada variabel Y, dimana X adalah variabel bebas yang terdiri variabel  $X_1$  (ATM) dan  $X_2$  (Mobile Banking), serta variabel (Y) Kepuasan Nasabah menjadi variabel dependen.

### **2. Keterbatasan Penelitian**

Pengetahuan ATM dan *mobile banking* serta kepuasan nasabah merupakan batasan observasi ini. observasi ini hanya meneliti satu objek yaitu Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

## **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:

### **1. Penegasan Konseptual**

- a. Variabel bebas atau Independen (X)

1) ATM / *Autotamtic Teller Machine* ( $X_1$ )

Bentuk layanan yang disediakan untuk nasabah secara elektronik dengan memfungsikan komputer dalam melaksanakan penyelesaian secara otomatis biasa disebut dengan ATM.<sup>4</sup>

2) Mobile banking ( $X_2$ )

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi melalui ponsel atau *smartphone*.<sup>5</sup> Mobile banking juga menggambarkan sebuah layanan yang difasilitasi oleh bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada.

b. Variabel terikat atau Dependen (Y)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah memadankan antara hasil produk yang dipertimbangkan terhadap hasil yang diinginkan adalah pengertian dari kepuasan pelanggan<sup>6</sup>.

Pada intinya kepuasan nasabah adalah posisi dimana pelanggan merasa senang terhadap produk bank, karena hal yang dicapai sinkron dengan yang diinginkan atau bahkan melebihi keinginan.

## 2. Penegasan Operasional

---

<sup>4</sup> Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), Hlm, 284.

<sup>5</sup> Jasmi dkk, *Bijak ber-Ebanking*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015), Hlm, 13.

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono & Greforius Chandra, *Service, Quality, & Satisfaction* Edisi 3, (Yogyakarta: ANDI, 2011), Hlm, 292.

Penelitian ini dimaksudkan menguji seberapa besar pengaruh ATM (Variabel  $X_1$ ), mobile banking (Variabel  $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah (Variabel Y). dari variable-variabel tersebut peneliti mengharapkan dapat mengetahui pengaruh secara parsial maupun simultan antara ATM (automatic teller machine) dan mobile banking terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

#### **H. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan skripsi ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, isi, dan 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.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

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

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Menjelaskan secara singkat tentang kajian teori yang membahas variabel/sub variabel, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

### BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan 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, instrument penelitian dan teknik analisis data.

### BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini adalah inti dari pembahasan yang menjelaskan hasil penelitian yang berisi deskripsi 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.