

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Teknologi informasi atau dalam bahasa aslinya *information technology* merupakan penjabaran dari teknologi baru. Hal ini dimaksudkan karena setiap berbicara mengenai teknologi informasi, maka menjadi pokok bahasan adalah perangkat yang menggunakan mesin mikro atau perangkat mini. Menurut Henry Nuryanto didalam bukunya menyatakan bahwa :

“Teknologi informasi dapat dimaksudkan sebagai kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, pengelolaan, dan pemanfaatan suatu informasi. Selain menyangkut perangkat keras dan perangkat lunak, teknologi ini juga memperhatikan kepentingan manusia dalam pemanfaatannya”¹.

Jadi dapat disimpulkan bahwasannya teknologi informasi adalah sebuah perangkat yang berbasis teknologi seperti internet, dalam melakukan teknologi tersebut sangatlah terbantu untuk dimasa sekarang, karenanya

¹ Hery Nuryanto, *Sejarah Perkembangan Teknologi dan Komunikasi*, (Jakarta:PT Balai Pustaka Persero, 2012), hal.1

teknologi sekarang ini sangatlah nyaman dan mudah untuk digunakan. Jadi sangatlah mudah untuk dimanfaatkan dan sangat membantu sekali.

Pada masa era globalisasi ini, banyaknya pengguna internet di Indonesia tentu tidak dipungkiri mendorong Negara lebih berkembang dan juga lebih semakin maju. Internet sekarang ini menjadi media nomor satu di Indonesia untuk melakukan aktivitas transaksi dan juga bertukar informasi. Salah satu teknologi yang sangat berkembang adalah teknologi informasi, dimana yang dulu informasi sangatlah sulit didapatkan namun sekarang dengan mudah bisa didapat oleh semua kalangan. Hal tersebut didukung dengan adanya *gadget* masa kini. Kombinasi antara *gadget* masa kini dengan teknologi informasi atau sering disebut dengan *internet* membuat setiap orang bisa mengakses informasi yang dibutuhkan kapanpun dan dimanapun mereka berada.

Layanan *m-banking* bank syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah sebelumnya *sms banking* dan *internet banking*. Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang terdapat pada *m-banking* relative saman dengan *internet banking* seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran, pembelian dan layanan lainnya. Layanan *m-banking* digunakan dengan perangkat *smart phone* dengan system yang berbasis android.² Berikut ini data pengguna *m-banking* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

² Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, (Yogyakarta: CV Bdi Utama, 2018), hal. 80

Tabel 1.1
Jumlah Pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)

Periode	Nasabah
November 2019	61
Desember 2019	89
Januari 2020	100
Februari 2020	150
Jumlah	400

Sumber : Data Pengguna Muamalat DIN BMI KCP Blitar

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar terus mengalami peningkatan, bisa dilihat untuk setiap bulannya mengalami peningkatan. Terjadinya peningkatan jumlah nasabah setiap bulannya menandakan bahwa semakin banyak nasabah yang ditawarkan oleh bank untuk melakukan menggunakan Muamalat Din tersebut. Karena untuk penggunaan Muamalat DIN sangat membantu sekali terhadap nasabah untuk melakukan transaksi secara online.

Perkembangan perbankan syariah yang begitu pesat di Indonesia patut diapresiasi. Dengan adanya kesadaran masyarakat untuk menjalankan ajaran islam yang lebih baik, semakin banyak masyarakat ,enggunakan bank syariah sebagai untuk tempat menaruh dana,

berinvestasi maupun untuk membiayai usaha.³. dari sini penelitian ini penulis memilih Bank Muamalat sebagai objek penelitian karena merupakan bank syariah pertama kali yang berdiri di Indonesia dan dengan itu Bank Muamalat mampu bersaing dengan bank syariah yang lainnya yang ada di Indonesia, berdasarkan informasi yang penulis dapatkan dapat dilihat jumlah data nasabah yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Tabel 1.2
Jumlah Data Nasabah Bank Muamalat Indonesia
KCP Blitar

Tahun	Nasabah
2017	8.256
2018	10.576
2019	12.200

Sumber : Data Nasabah BMI KCP Blitar

Pada tabel diatas menyebutkan bahwasannya jumlah nasabah yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar pada tahun 2017 dengan jumlah nasabah sebanyak 8.256, tahun 2018 sebanyak 10.576, dan tahun 2019 sebanyak 12.200.

Seiring berkembangnya persaingan didalam dunia perbankan syariah, tentu saja Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar harus memiliki beberapa cara untuk dapat terus mengejar kesejahteraan dan mencari keuntungan yang akan terus meningkat. Salah satunya yaitu dengan

³ Andrianto, *Manajemen Bank Syariah, (Implementasi Teori dan Praktek)*, (Jakarta:Qiara Media, 2019), hal. 16

membangun loyalitas nasabah, loyalitas diartikan sebagai kesetiaan, kepatuhan dan ketaatan⁴. Loyalitas perlu dilakukan karena seorang yang loyal akan menjadi asset yang sangat bernilai bagi bank.

Ada beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu: faktor yang pertama kenyamanan, faktor yang kedua : kemudahan, faktor yang ke tiga kepercayaan, dan untuk faktor yang ke empat: kepuasan, dari keempat faktor tersebut didapat bisa mempengaruhi loyalitas nasabah. Faktor loyalitas nasabah harus dimiliki oleh perbankan syariah untuk meningkatkan dan mempertahankan para nasabah. Asset aktiva tetap tidak terlihat yang harus dimiliki perbankan pada empat faktor tersebut antara lain yaitu kenyamanan, kemudahan, kepercayaan dan kepuasan.

Menurut Vanessa Gaffar didalam bukunya menyatakan bahwa:

“Loyalitas nasabah merupakan asset terpenting bagi sebuah perusahaan, untuk mempertahankan nasabah yang setia harus mendapatkan prioritas yang lebih besar dibandingkan berusaha untuk mendapatkan pelanggan baru. Nasabah yang setia berarti mereka yang sangat merasa puas dengan produk dan pelayanan tertentu”⁵.

Jadi dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah ini sangat penting sekali bagi semua perusahaan, jika perusahaan tidak memiliki loyalitas maka perusahaan tersebut tidak akan mendapatkan pelanggan baru, atau target yang diinginkan tidak akan tercapai, karena perusahaan tidak memiliki loyalitas yang dibangun didalam perusahaan.

⁴ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Banyumedia Publishing, 2011), hal. 331

⁵ Vanessa Gaffar, *CRM dan MPR Hotel*, (Bandung: ALFABET, 2007), hal. 27

Faktor yang pertama yaitu kenyamanan merupakan kondisi saat terpenuhinya dasar sehingga tersipta perasaan nyaman. Faktor yang kedua adalah kemudahan merupakan nasabah dapat melakukan segala bentuk transaksi ataupun sebagianya tidak mengalami kesulitan. Faktor yang ketiga kepercayaan merupakan dimana nasabah telah memiliki rasa percaya terhadap kinerja bank dalam menjelaskan sebuah fungsinya. Faktor yang ke empat kepuasan merupakan upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang begitu memadai.⁶

Dalam penelitian ini penulis memilih Bank Muamalat sebagai objek penelitian karena merupakan bank syariah pertama di Indonesia dan dengan itu Bank Muamalat mampu bersaing dengan bank-bank syariah yang lainnya di Indonesia. Berdasarkan informasi yang penulis dapatkan bahwasannya nasabah yang menggunakan aplikasi mobile banking atau bisa disebut Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di Bank Muamalat KCP Blitar itu cukup banyak. Dikarenakan mobile banking atau Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) ini merupakan salah satu produk perbankan syariah yang termasuk dalam salah satu strategi pemasaran bank. Bank menggunakan layanan mobile banking atau Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) gunanya untuk memberikan kenyamanan, kemudahan, kepercayaan dan juga kepuasan kepada nasabah dalam melakukan transaksi, dimana nasabah menginginkan layanan yang praktis, cepat, dan tidak menguras banyak waktu. Dengan hadirnya layanan mobile banking

⁶ *Ibid.*, hal. 72

ini bisa membantu nasabah untuk bertransaksi dimanapun dan juga kapanpun nasabah mau bertransaksi tanpa harus datang ke bank.

Dari uraian diatas, perlu diketahui bahwa seberapa besar pengaruh kenyamanan, kemudahan transaksi, kepercayaan, dan kepuasan yang telah diberikan, sehingga bisa dapat diketahui berapa besar peluang perbankan untuk tetap eksis dan juga makin berkembang. Maka dari itu untuk mengetahui dari hasil tersebut penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“PENGARUH KENYAMANAN, KEMUDAHAN TRANSAKSI, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP BLITAR”**.

B. Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Pertumbuhan teknologi yang begitu pesat di era globalisasi ini sehingga pelayanan perbankan menuntut untuk lebih cepat dalam pelayanan, lebih aman, nyaman dan mudah untuk diakses melalui telepon seluler.
2. Persaingan antara bank syariah dalam menerapkan layanan digital untuk memberikan kenyamanan, kemudahan transaksi, kepercayaan dan kepuasan.

3. Malasnya nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan datang langsung ke bank.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah kenyamanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar?
2. Apakah kemudahan transaksi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar?
4. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar?
5. Apakah kenyamanan, kemudahan transaksi, kepercayaan, dan kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat KCP Blitar?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kenyamanan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

2. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kemudahan transaksi terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.
3. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.
4. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.
5. Untuk mrnguji seberapa besar pengaruh kenyamanan, kemudahan transaksi, kepercayaan, dan kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini untuk hasil yang akan didapat diharapkan membawa manfaat diantaranya sebagai berikut:

1. Kegunaan secara teoritis

Hasil dari penelitian ini secara teoritis dapat memberikan bantuan pemikiran dalam menambah wawasan mengenai kenyamanan, kemudahan transaksi, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*).

2. Manfaat bagi masyarakat

Penelitian ini dapat membantu masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi yang sudah ada seperti mobile banking.

3. Manfaat bagi peneliti berikutnya

Penelitian ini dapat dijadikan kerangka untuk melakukan penelitian selanjutnya berkaitan dengan layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Peneliti

1. Ruang lingkup Peneliti

Penelitian ini membahas tentang “Pengaruh Kenyamanan, Kemudahan Transaksi, Kepercayaan, Loyalitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar”. Penelitian ini digunakan untuk melihat pengaruh variabel X terhadap variabel Y dimana X sebagai variabel bebas (independen) yang terdiri dari variabel X_1 (Kenyamanan), X_2 (Kemudahan Transaksi), X_3 (Kepercayaan), X_4 (Kepuasan) dan variabel Y sebagai variabel terikat (dependen) yaitu Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya dibatasi pada pengetahuan Mobile Banking atau pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Penelitian ini hanya meneliti satu objek yaitu nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

G. Penegasan Istilah

Agar dapat memahami dari judul penelitian, maka perlu adanya dijelaskan beberapa istilah sebagai berikut:

1. Penegasan Konseptual

a. Kenyamanan

Kenyamanan adalah kondisi saat terpenuhinya kebutuhan dasar sehingga tercipta perasaan nyaman⁷..

b. Kemudahan Transaksi

Kemudahan memiliki arti tanpa adanya kesulitan atau bebas dari kesulitan atau tidak perlu adanya usaha keras⁸.

c. Kepercayaan

Kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang telah dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya⁹.

d. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan kecewa ataupun senang dari seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk yang difikirkan dan juga kinerja yang telah diharapkan¹⁰.

⁷ Giyanto Hartono, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta: Andi, 2007), hal. 189

⁸ Jogiyanto, *Sistem Teknologi keperilakuan*, (Yogyakarta : Andi, 2007), hal. 115

⁹ Rahmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Lima, 2003), hal. 17

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Service Quality & Satisfaction Edisi 3*, (Yogyakarta : Penerbit ANDI, 2011), hal. 292

e. **Loyalitas Nasabah**

Loyalitas adalah memiliki komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang, produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang¹¹.

2. **Penegasan Operasional Penelitian**

Penelitian ini maksudnya untuk menguji seberapa jauh dari pengaruh kenyamanan (variabel X_1), kemudahan transaksi (variabel X_2), kepercayaan (variabel X_3), kepuasan (variabel X_4) terhadap loyalitas nasabah (variabel Y) dari variabel-variabel tersebut nantinya peneliti diharapkan dapat mengetahui pengaruh secara simultan maupun parsial diantara kenyamanan, kemudahan transaksi, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah.

H. **Sistematik Penulisan Skripsi**

Sistematika dari 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 udul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan pengujin, halaman pernyataan keaslian, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar table, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak.

Adapun bagian isi penelitian terdiri dari lima bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

¹¹ Kasmir, *Pemasaran Bank* , (Jakarta: Kencana, 2004), hal. 145

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

BAB II : LANDASAN TEORI

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

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan beberapa sub babnya yang diantaranya pendekatan dan jenis penelitian yang akan digunakan di dalam penelitian, sumber data, sampel dan teknik sampling, populasi, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini merupakan inti dari pembahasan yang memaparkan hasil dari sebuah penelitian yang berisikan tentang pengujian hipotesis dan deskripsi data.

BAB V : PEMBAHASAN

Dari bab ini merupakan sebuah inti dari pembahasan yang menerangkan tentang hasil penelitian yang berisikan tentang deskripsi data dan juga pengujian hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Dari bab ini merupakan bab akhir yang berisikan mengenai kesimpulan

dan juga berisikan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan yang dilanjutkan bagian akhir skripsi, yakni daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.