

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* atau 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 banyak.¹ Perbankan memiliki peranan penting dalam kegiatan perekonomian dalam suatu negara tentunya tidak akan terlepas dari alur lalu lintas pembayaran yang menggunakan uang sebagai

¹ Undang-undang Republik Indonesia No.21 Tahun 1998 tentang Perbankan

medianya. Dari peranan tersebut, dapat dikatakan bahwa industri perbankan merupakan urat nadi atau sebagai pusat dari sistem perekonomian itu sendiri.

Internet banking merupakan salah satu layanan perbankan yang sangat penting pada masa modern ini baik untuk nasabah maupun untuk bank itu sendiri. Internet adalah sistem jaringan komputer yang saling terkoneksi secara menyeluruh yang menghubungkan device di berbagai tempat di belahan dunia. Bank adalah lembaga yang didirikan untuk menghimpun dan menyalurkan dana serta melakukan kegiatan perbankan lainnya. Internet banking merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang mengizinkan nasabah untuk mendapatkan informasi, melaksanakan komunikasi serta melaksanakan transaksi perbankan lewat jaringan internet, serta bukan merupakan bank yang cuma menyelenggarakan layanan perbankan lewat internet, sehingga pendirian serta aktivitas internet only bank tidak diperkenankan.²

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ratnaningsih dan Alifiana Ahmad³ dengan judul “Pengaruh Strategi Pemasaran, Layanan E-Banking Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bri Cabang Rajawali Surabaya” berdasarkan hasil uji analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah diuraikan bahwa layanan e-banking dan loyalitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah PT.BRI Cabang Rajawali

² Muhammad Arif, Erni Masdupi, Jurnal Ecogen (ONLINE ISSN 2654-8429), “Pengaruh Internet Banking Terhadap Kinerja Perbankan”, Vol. 3 No. 4, 2020, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, Indonesia

³ Ratnaningsih dan Alifiana Ahmad, “Pengaruh Strategi Pemasaran, Layanan E-Banking Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bri Cabang Rajawali Surabaya”, Jurnal Ekonomi Manajemen, Volume 6, Nomor 1, Mei 2021, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Surabaya sedangkan strategi pemasaran tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular atau *handphone* GSM (*global message communication*) atau dengan menggunakan SMS (*short message service*). Fasilitas bank yang bisa digunakan secara langsung melalui *handphone* dengan menggunakan layanan data dinamakan dengan *mobile banking*. Bank akan menginformasikan secara rinci apabila ada seorang yang telah melakukan transaksi. Kemudahan yang ditawarkan dari *Mobile Banking* yaitu kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi, mulai dari isi ulang pulsa, transfer sampai pembayaran tagihan kartu kredit yang mudah hanya dengan seperti mengirim SMS.⁴

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban dan Muhammad Iqbal, kualitas layanan *mobile banking* pada bank syariah berpengaruh secara langsung terhadap tingkat kepuasan nasabah. Begitu pula dengan tingkat kepuasan nasabah bank syariah yang juga berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah bank syariah itu sendiri. Sedangkan untuk kualitas layanan *mobile banking* bank syariah tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabahnya. Meskipun demikian, bukan berarti kualitas layanan *mobile banking* tidak mempengaruhi nasabah untuk loyal terhadap bank syariah. Hal ini mengindikasikan bahwa apapun tahapannya, kualitas layanan *mobile banking* selalu memberikan dampak terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah. Semakin baik

⁴ Vyctoria, *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding*, (Yogyakarta: ANDI, 2013), hal. 101-102

kualitas layanan mobile banking akan meningkatkan kepuasan yang pada akhirnya akan mendorong nasabah bank syariah untuk tetap loyal.⁵

Hal serupa penelitian yang dilakukan oleh Zakaria Harahap, yang berjudul “Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih” dengan hasil penelitian ini terdapat pengaruh signifikan antara layanan m-Banking dengan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. Dari data-data yang telah disajikan dapat dilihat pengaruh layanan m-Banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih sangat baik. Yang artinya Bank telah cukup memberikan berbagai fitur-fitur atau produk-produk yang ditawarkan kepada nasabahnya. Bertransaksi melalui layanan m-Banking sangatlah menguntungkan bagi para nasabah karena layanan m-Banking memudahkan nasabah dalam bertransaksi dalam perbankan kapanpun dan dimanapun. Hal ini terbukti karena banyaknya nasabah yang menggunakan fasilitas m-Banking dalam melakukan transaksi perbankan, termasuk nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih, terlebih lagi dengan dikuatkan oleh jawaban para nasabah bahwa m-Banking memberikan kemudahan dalam bertransaksi.⁶

Automatic Teller Machine (ATM) telah menjadi alat pembayaran, kartu ATM mencatat transaksi paling tinggi. Pada saat pertama kali diperkenalkan pada tahun 1987 oleh Bank Niaga, fungsi ATM hanya sebatas penarikan tunai.

⁵ Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, Muhammad Iqbal, “Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah”, Jurnal Manajemen Bisnis, Volume 2 No. 1, Februari 2020, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jakarta

⁶ Zakaria Harahap, “Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih”, Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah, Volume 6 Nomor 1 Edisi Agustus 2020, Program Studi Manajemen, STIE Prabumulih

Tapi kini, fungsi ATM telah mampu menggantikan fungsi uang sebagai alat pembayaran. Melalui ATM nasabah dapat membayar listrik, pajak bumi dan bangunan, telepon, pulsa handphone, pembelian barang dengan angsuran, dan berbelanja kebutuhan sehari-hari.

Meningkatnya jumlah pengguna ATM disebabkan oleh banyaknya jumlah ATM dan banyaknya perbankan yang bergabung dalam jaringan ATM. Tren teknologi perbankan masih menjadikan ATM sebagai strategi utama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini dilakukan tidak saja untuk mendapatkan fee-based income (penerimaan bank yang berasal dari jasa bank), tetapi juga memperluas jaringan. Bergabung bank-bank dalam jaringan ATM dapat menciptakan sistem pembayaran secara nasional karena pada saat ini bank dapat melakukan transaksi antar bank dengan waktu yang tidak terbatas. Manfaat yang diperoleh dengan adanya jaringan tersebut adalah peningkatan cost productivity, sehingga cost transaction menjadi lebih mudah dan efisien secara nasional. Manfaat lainnya adalah mengurangi lalu lintas kliring di Bank Indonesia.⁷

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Muzani Zulmaizar & Abd Rahman⁸, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo”,

⁷ Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Bukan Bank*, (Jakarta : PT. Indeks, 2009). Hal 257

⁸ Muhammad Muzani Zulmaizar & Abd Rahman, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo”, *Jurnal ALIF Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Sosial Budaya Islam*, Vol. 4, No. 1, Mei 2019

dengan Variabel Kualitas pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Polewali Mandar. Pelayanan melalui mesin ATM yang diberikan Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Wonomulyo kepada nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah untuk melakukan transaksi menggunakan jasa perbankan Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Wonomulyo. Dengan demikian Hipotesis pertama yang penulis ajukan dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa “Diduga kualitas pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar terbukti kebenarannya, yang dibuktikan melalui tabel frekuensi angket yang di berikan kepada nasabah yang menggunakan pelayanan mesin ATM pada Bank mandiri.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan konsumen sesuai dengan harapannya dan perbandingan dengan kinerja yang dialami. Kepuasan nasabah antara lain ditentukan oleh kualitas layanan, servicescape, dan kepercayaan yang diperoleh nasabah, sehingga jaminan kualitas, lingkungan fisik atau servicescape dan kepercayaan menjadi penting untuk diperhatikan karena jika nasabah merasa puas nasabah tidak akan pindah ke bank lain. Kepuasan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan dari suatu lembaga. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya⁹

⁹ Stefhanie Sahanggamu, Lisbeth Mananeke, & Jantje Sepang, "Analisis Kualitas Layanan, Servicescape Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sinarmas Bitung", Jurnal Emba, Volume 3, Nomor 1, (2015), 1085.

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.¹⁰ 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.

Tabel 1.1

**Perkembangan Nasabah yang menggunakan produk
Internet Banking, Mobile Banking dan ATM**

No	Nasabah	2018	2019	2020
1	Internet Banking	2489 org	2687 org	3172 org
2	Mobile Banking	2634 org	2854 org	3404 org
3	ATM	2531 org	2745 org	3288 org
Total		7654 org	8286 org	9864 org

Sumber : Hasil rapat direksi BMI Kantor Cabang Blitar 2020

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwasannya perkembangan jumlah nasabah yang menggunakan *Internet banking, Mobile Banking dan Automatic*

¹⁰ Herry Sutanto, dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 39

Teller Machine dari tahun ke tahun semakin meningkat. Hal ini membuktikan bahwa layanan Internet Banking, Mobile banking dan ATM memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Antara tahun 2018-2020 produk yang paling diminati nasabahnya adalah mobile banking, hal ini menunjukkan bahwa mobile banking sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan selisih terbesar peningkatan nasabah antara variable terletak pada variable mobile banking dari tahun 2019 ke 2020 sebesar 550 nasabah.

Berdasarkan uraian diatas bagaimana layanan teknologi E-banking 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 Blitar 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 Blitar 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 Blitar”**

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 Blitar.
2. Sampel penelitian ini adalah nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar 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 Blitar?
2. Apakah layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar?

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

D. Tujuan Penelitian

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

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 Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, berguna untuk pertimbangan atau referensi dalam karya-karya ilmiah bagi seluruh civitas akademika di Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah 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 variabel yang berbeda

F. Penegasan Istilah

1. Secara Konseptual

- a. Variabel bebas atau Independen

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

1) *Internet Banking* (X1)

Internet banking merupakan sarana layanan yang diberikan oleh perbankan yang dilakukan melalui via internet dengan menggunakan computer atau PDA¹¹. Dengan memanfaatkan jasa layanan yang diberikan oleh Bank, nasabah diharapkan lebih mudah dalam melakukan transaksi dan tepuaskan dengan jasa layanan tersebut

2) *Mobile Banking* (X2)

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 berada¹²

3) *Automatic Teller Machine* (X3)

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 saat¹³

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

¹¹ Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*,(Jakarta: Raja Grafindo, 2005) hal.83

¹² Vycoria, *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding*, (Yogyakarta: ANDI, 2013), hal. 101-102

¹³ Tri Hendro dan Conny Tjandra Rahardja, *Bank & Institusi Keuangan Non Bank di Indonesia*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), hal.4

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

2. Secara Operasional

a) *Internet Banking*

Internet banking memiliki manfaat yaitu memudahkan pekerjaan manusia dalam konteks ini yaitu perbankan. Kemudahan yang ditawarkan yaitu memudahkan akses perbankan dengan teknologi internet, seperti daftar rekening, melihat isi saldo dan transaksi terakhir, serta memudahkan melakukan transaksi.

b) *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular atau *handphone* GSM (*global message communication*) atau dengan menggunakan SMS (*short message service*). Kemudahan yang ditawarkan dari Mobile Banking yaitu kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi, mulai dari isi ulang pulsa, transfer sampai pembayaran tagihan kartu kredit yang mudah hanya dengan seperti mengirim SMS.

c) *Automatic Teller Machine*

ATM Automatic Teller Machine (ATM) telah menjadi alat pembayaran, kartu ATM mencatat transaksi paling tinggi. ATM dapat menciptakan sistem pembayaran secara nasional karena pada saat ini bank dapat melakukan transaksi antar bank dengan waktu yang tidak terbatas. Melalui ATM nasabah dapat membayar listrik, pajak bumi dan

bangunan, telepon, pulsa handphone, pembelian barang dengan angsuran, dan berbelanja kebutuhan sehari-hari

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