

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam menghadapi perkembangan era globalisasi saat ini, telah banyak berdiri lembaga keuangan, salah satunya adalah bank. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Pasal 1 Tahun 2008 dipaparkan bahwa bank merupakan suatu badan usaha yang berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dananya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk- bentuk jasa lainnya guna meningkatkan taraf hidup rakyat atau masyarakat banyak.² Dalam dunia perbankan dikenal dengan istilah bank umum, menurut UU RI NO. 10 Tahun 1998 bank umum merupakan bank yang kegiatan usahanya menghimpun, menyimpan dan menyalurkan dana kepada masyarakat guna untuk mensejahterakan masyarakat.

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang fungsinya memberikan layanan kredit maupun layanan jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta dalam peredaran uang yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.³ Dasar hukum bank syariah adalah terdapat pada Undang-undang nomor 7 tahun 1992 pasal 13 c dan Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 1992 yang mengatur tentang Usaha Bank Perkreditan Rakyat

² Rizal Yaya, Aji Erlangga Amartawireja dan Ahim Abdurahim, *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktik Kontemporer*, (Jakarta: Salemba Empat, 2017), hal. 52

³ Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 6-7.

yang berdasarkan pada prinsip bagi hasil.

Bank di Indonesia perkembangannya sangat signifikan. Untuk meningkatkan perkembangan tersebut, salah satunya bank syariah memiliki strategi. Yaitu dengan Manfaat, Kemudahan, dan Jenis Jasa Layanan, yang baik kepada masyarakat khususnya mahasiswa perbankan syariah untuk menabung di bank syariah. perkembangan setiap tahunnya jumlah bank syariah bertambah, hal ini dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah
Bank Syariah di Indonesia
Tahun 2017-2019

Tahun	Kantor Cabang	Kantor cabang Pembantu	Kantor Kas
2016	471	1.176	178
2017	478	1.199	198
2018	480	1.243	196

Sumber : Statistik Perbankan Syariah 2016-2018, 2020

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa perkembangan jumlah Bank Syariah dari tahun 2017 sampai tahun 2019 mengalami peningkatan. Pada tahun 2017 BUS memiliki jumlah kantor cabang sebesar 471, kantor cabang pembantu sebesar 1.176, kantor kas sebesar 178. Pada tahun 2018 mengalami peningkatan kantor cabang berjumlah 478, kantor cabang pembantu berjumlah 1.199, kantor kas berjumlah 198. Pada tahun 2019 kantor cabang berjumlah 480, kantor cabang pembantu berjumlah 1.243, kantor kas berjumlah 196.⁴ Meningkatnya perbankan tidak hanya didukung

⁴Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah tahun 2017-2019*, <https://www.ojk.go.id>, di akses 14 April 2020 Pukul 16.00

oleh sumberdaya manusia yang profesional dan memiliki pengalaman yang bagus mengenai sistem perbankan. Tetapi juga minat masyarakat memilih produk bank syariah, dari situ akan banyak yang ingin menjadi nasabah bank syariah.

Meningkatnya jumlah nasabah bank syariah di Indonesia ini menandakan bahwa semakin banyak jumlah dana tabungan di bank syariah. Sehingga banyak masyarakat yang minat untuk menabung di bank syariah. Selain karena banyak produk yang dimiliki bank syariah tetapi juga faktor kualitas pelayanan dan juga promosi yang diberikan oleh bank syariah kepada masyarakat. Perkembangan jumlah nasabah bank syariah di Indonesia dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah
Dana Pihak Ketiga dan Pembiayaan
Bank Syariah di Indonesia

Jenis Dana	Tahun		
	2016	2017	2018
Dana Pihak Ketiga (DPK)	17.955.556	19.996.197	22.120.609
Pembiayaan	3.543.254	3.722.263	4.113.683

Sumber : Perbankan Syariah 2016-2018, 2020

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa jumlah nasabah dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Pada tahun 2017 jumlah nasabah Dana Pihak Ketiga (DPK) sebesar 17.955.556 dan nasabah pembiayaan sebesar 3.543.254. Kemudian pada tahun 2018 jumlah nasabah Dana Pihak Ketiga (DPK) sebesar 19.996.197 dan nasabah pembiayaan sebesar 3.722.263. pada

tahun 2019 jumlah nasabah Dana Pihak Ketiga (DPK) sebesar 22.120.609 dan jumlah nasabah pembiayaan sebesar 4.113.683. hal tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah setiap tahunnya meningkat sangat baik.

Pandangan mahasiswa perbankan syariah terkait sistem bank syariah memiliki kesan bahwasannya, bank syariah memiliki banyak produk dan jasa yang tidak ditemukan pada bank konvensional. Prinsip-prinsip bank syariah antara lain wadiah, mudharabah, musyarakah, ijarah, istishna dan tidak adanya bunga melainkan bagi hasil. Keberadaan bank syariah dengan produk yang dimiliki akan menjadi suatu pilihan bagi mahasiswa perbankan syariah berdasarkan kebutuhan yang mereka inginkan. Faktor pertimbangan agama adalah motivasi yang penting untuk mendorong penggunaan jasa dan juga produk perbankan syariah mempunyai kecenderungan yang sangat kuat.⁵ Pengetahuan tentang perbankan syariah yang diperoleh mahasiswa menjadikan mereka tahu betul mengenai bank syariah tersebut dan juga mereka beranggapan bahwa bank syariah lebih baik dan semakin tinggi kemungkinan untuk memilih bank syariah.

Pada era tahun 1990-an dan selanjutnya, persaingan antar bank semakin marak, sehingga bisnis perbankan mengharuskan bank memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk menggaet nasabah sebanyak-banyaknya. Kehadiran peralatan teknologi yang canggih menjadi faktor pendorong persaingan, sehingga bank harus inovatif dalam mengembangkan produk barunya secara bermutu dan dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Pada era teknologi yang semakin maju, para nasabah menyukai suatu yang serba

⁵ Silvia Miftakhur Rakhman dan Sri Wahyuni, "Pengaruh Persepsi Mahasiswa Tentang Bank Syariah terhadap Minat Menabung di Perbankan Syariah", *Jurnal Ekonomi* tahun 2012, hal. 4

mudah, cepat, dan praktis, demikian pula dengan alat pembayaran.⁶

Dengan hadirnya sistem *online transaction*, menimbulkan suatu terobosan bagi suatu bank untuk memperluas jaringan kerja dan pertumbuhan pasar yang tidak lagi bergantung pada cabang secara fisik. Oleh karena itu salah satu jenis layanan perbankan yang sedang berkembang di dunia saat ini dan akan terus berkembang dimasa yang akan datang adalah mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi menyebabkan mulai munculnya aplikasi bisnis yang berbasis elektronik. Dalam dunia perbankan sendiri, pada umumnya memanfaatkan teknologi untuk mengakomodir kebutuhan berinteraksi antara perusahaan dengan nasabahnya. Persaingan antar bank yang membuat salah satu alasan yang cukup untuk mengembangkan suatu industri jasa kepada nasabah guna meningkatkan pelayanan pelanggan tanpa ada batasan-batasan ruang dan waktu yang hanya dapat dilakukan dengan bantuan teknologi komputer dan komunikasi.

Menurut Undang-undang nomor 7 pasal 1 ayat 1 tahun 1992 sebagai mana telah diubah oleh undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.⁷ Perbankan sebagai lembaga yang berperan dalam transaksi keuangan telah menggunakan teknologi informasi yang terus mengalami perkembangan. Masyarakat menyimpan uangnya di

⁶ Hariyanto, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna ATM BNI Syariah di Banjarmasin, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari*, (Banjarmasin, 2019) hal. 5

⁷ Dewi Reni dan Siti Asmawati, *Kualitas Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah*, Sekolah Tinggi Ilmu Syariah (STES) Islamic Village, Tangerang. Islaminonmic. Vol 7, 2016

bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang diberikan kepada para nasabah. Rangsangan tersebut dapat berupa kemudahan pembukaan rekening tabungan, bunga yang tinggi, hadiah-hadiah atau souvenir, gratis biaya transfer antar rekening, fasilitas ATM, jaminan keamanan. Dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi saat ini, maka kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing.

Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan saat ini. Menurut Parasuraman dan Zeithmal mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, dalam kualitas pelayanan ada beberapa dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsive* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empaty* (empati). Fasilitas ATM yang tersebar diseluruh Indonesia yang memudahkan nasabah dalam mengambil dan menyetor setiap harinya tanpa dibatasi ruang dan waktu.⁸

ATM merupakan salah satu layanan bank yang berbasis *eletronic channel* dengan bertujuan nasabah dapat bertransaksi layaknya di cabang dengan menggunakan mesin, dan tentu hal ini sangat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa perlu datang ke cabang. Kehadiran ATM untuk nasabah juga merupakan keuntungan untuk bank itu sendiri dari segi operasionalnya. Dengan adanya rutinitas nasabah yang dilakukan di mesin

⁸ Tri Yulianto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah, (Study Kasus Nasabah Bank BRI)*, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015). Hal 1.

ATM tentu dapat mengurangi antrian cabang di masing-masing bank. Bank mempunyai dua tujuan yang ingin dicapai ketika ingin memperluas layanan jasanya melalui ATM. Adapun tujuannya tersebut adalah 1. Produk-produk yang kompleks dari bank dapat ditawarkan dalam kualitas ekuivalen dengan biaya murah dan potensi nasabah semakin besar. 2. Dapat melakukan hubungan disetiap tempat dan kapan saja.

Kartu ATM adalah alat pembayaran menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan/atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Seperti yang dikutip dari Meidan bahwa tingkat kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah perbankan dapat diukur dengan cara melacak perkembangan simpanan dan pinjaman nasabah selama beberapa waktu tertentu, atau jumlah transaksi nasabah dari tahun ke tahun, sehingga industri perbankan syariah berlomba untuk meningkatkan jumlah nasabahnya.

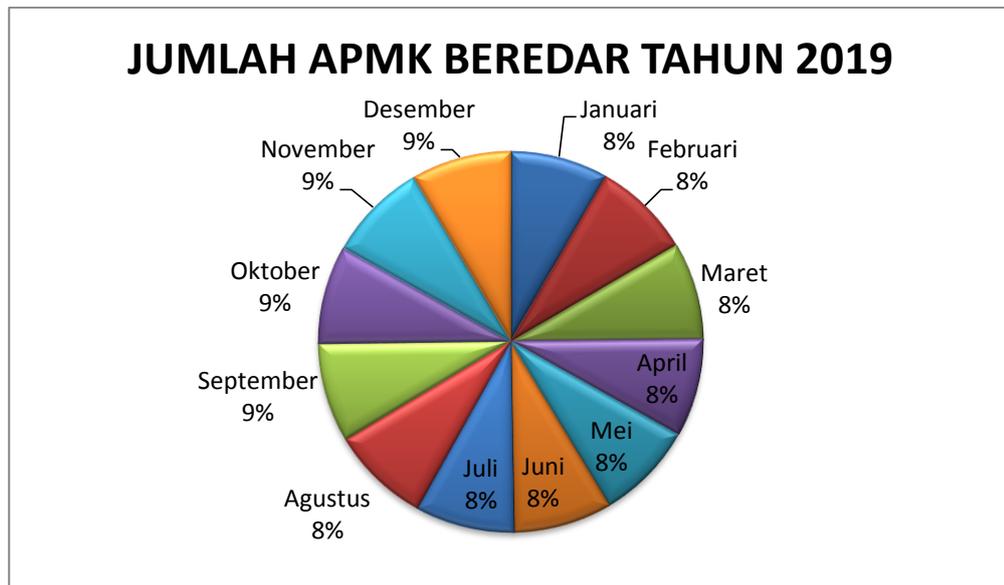
Sedangkan kemudahan yang diberikan melalui layanan ATM menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan konsumen untuk melakukan penggunaan ulang jasa. Bank merupakan badan usaha yang kegiatan operasionalnya menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Bank Indonesia tahun 2019, Jumlah pengguna kartu debit yang mengalami pertumbuhan dibandingkan

dengan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) lainnya. Berikut tabel jumlah pengguna APMK tahun 2019. Sumber :Bank Indonesia, 2019. Berikut grafik penggunaan ATM.

Gambar 1.3

Diagram Pengguna ATM Bank Syariah



Sumber : Data Bank Indonesia Statistik Sistem Pembayaran 2019

Dari uraian diatas bahwa penggunaan ATM di Bank mengalami naik turun dari kurun waktu pada tahun 2019, naik turunnya jumlah alat pembayaran menggunakan kartu dikarenakan terdapat kebijakan di beberapa penerbit untuk mengapus kartu dari pengguna yang sudah tidak aktif atau tidak dapat memenuhi kewajiban sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Mahasiswa IAIN Tulungagung merupakan satu satunya perguruan tinggi negeri yang berbasis Islam di Tulungagung. Kampus IAIN Tulungagung terdapat fakultas FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) merupakan fakultas yang cukup banyak diminati mahasiswa. Salah satunya yaitu jurusan

Perbankan Syariah, tidak sedikit mahasiswa yang memilih jurusan tersebut dan sekarang ini perkembangannya sangat pesat. Dengan semakin meningkatnya mahasiswa dari tahun ke tahun menandakan bahwa kualitas dari tahun ke tahun pun juga meningkat. Meningkatnya dari tahun ke tahun dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.4
Jumlah Mahasiswa Aktif
FEBI IAIN Tulungagung
pada tahun 2016-2019

Jurusan	Tahun			
	2016	2017	2018	2019
PS	1393	1666	1663	1500
ES	1707	2174	2260	2133
AKS	208	533	871	915
MAZAWA	0	0	87	183
MBS	0	190	631	897
MKS	0	116	308	558

Sumber : PD Dikti, 2019

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui bahwa jurusan ekonomi syariah dan perbankan syariah sangat diminati. Pada tahun 2019, jumlah mahasiswa perbankan syariah sebanyak 1500 siswa dan jumlah mahasiswa ekonomi syariah sebanyak 2133 siswa. Dilihat dari jumlah mahasiswa, jurusan ekonomi syariah lebih banyak. Tetapi dapat diketahui mahasiswa jurusan perbankan syariah lebih banyak mendapatkan pengetahuan tentang perbankan syariah. Berikut tabel mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah yang menggunakan kartu Atm Bank Syariah:

Tabel 1.6
Jumlah Mahasiswa Aktif Jurusan
Perbankan Syariah Yang Menggunakan ATM Bank Syariah

Nama Bank Syariah	Tahun		
	2016	2017	2018
BNI Syariah	36	24	40
BRI Syariah	37	41	27
MANDIRI Syariah	13	26	23
MUAMALAT	12	9	10

Sumber, Data diolah dengan SPSS.16, 2020

Dari pengetahuan yang dimiliki mahasiswa mengenai perbankan syariah maka banyak dipungkiri bahwasannya mereka memiliki minat menabung di bank syariah. Hal tersebut menandakan bahwa bank mengalami perkembangan. Peneliti mengambil responden mahasiswa perbankan syariah, karena mahasiswa memiliki pengetahuan yang luas mengenai perbankan syariah. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengambil judul **"Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Jenis Jasa Layanan Kartu Atm Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung**, Hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa layanan ATM bank syariah.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah suatu penjelasan tentang kemungkinan-kemungkinan yang dapat muncul dalam suatu penelitian sehingga dapat diduga sebagai suatu masalah. Sesuai dengan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang muncul dalam penelitian ini yaitu pengaruh manfaat (X_1), kemudahan

(X_2), dan Jenis jasa layanan kartu ATM (X_3), terhadap kepuasan nasabah bank syariah (Y).

C. Rumusan Masalah

Dari pernyataan latar belakang diatas, penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Manfaat Jasa Layanan Kartu ATM Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung?
2. Apakah Kemudahan Jasa Layanan Kartu ATM Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung?
3. Apakah Jenis Jasa Layanan Kartu ATM Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung?
4. Apakah Manfaat, Kemudahan, dan Jenis Jasa Layanan Kartu ATM Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka diperoleh tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menguji seberapa besar Pengaruh Manfaat Jasa Layanan Kartu ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung.

2. Untuk menguji seberapa besar Pengaruh Kemudahan Jasa Layanan Kartu ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung.
3. Untuk menguji seberapa besar Pengaruh Jasa Layanan Kartu ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung.
4. Untuk menguji seberapa besar Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Jenis Jasa Layanan Kartu ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan mamfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Sebagai sumbangsih pemikiran pada kajian dibidang ilmu Perbankan syariah sebagai sumber bahan informasi tentang Pengaruh Jasa Layanan Kartu Atm Terhadap Kepuasan Nasabah bank syariah pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi lembaga yang bersangkutan, dapat bermanfaat sebagai bahan untuk evaluasi dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan jasa layanan kartu atm bank syariah.

- b) Bagi Akademisi, diharapkan dapat berguna sebagai tambahan pemahaman dan informasi dalam pengembangan perpustakaan di di bidang perbankan syariah Iain Tulungagung.
- c) Untuk penelitian yang akan datang, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian lanjutan dengan tema yang sama, tetapi dengan model dan teknis analisa yang berbeda, sehingga dapat dilakukan proses verifikasi demi kemajuan ilmu pengetahuan.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan yaitu terletak pada objek yang digunakan, yaitu hanya Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung dengan sampel anggota nasabah dari Bank syariah Selain itu, juga terbatas dalam penggunaan variabel yaitu hanya menggunakan variabel manfaat, kemudahan, dan jasa layanan kartu ATM bank syariah pada mahasiswa perbankan syariah Iain tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari suatu penafsiran (pengertian) yang berbeda dan mewujudkan pemikiran dan pemahaman yang sama, diperlukan adanya penegasan istilah-istilah yang sangat berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1) Konseptual

Secara konseptual yang dimaksud dengan "Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Jenis Jasa Layanan Kartu ATM Terhadap Kepuasan Nasabah adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Jasa Layanan Kartu ATM

Secara umum fungsi kartu ATM adalah agar melakukan penarikan uang tunai, namun selain itu masih banyak lagi fungsi kartu ATM antara lain:

1. Mengetahui informasi saldo dan penarikan tunai
2. Dapat melakukan pembayaran secara umum, tagihan telepon, kartu kredit, tagihan listrik, kartu kredit, air, uang kuliah, dan lain-lain.
3. Dapat transfer uang antar rekening
4. Dapat menarik uang tunai dalam waktu 24 jam, tidak terikat pada hari libur.
5. Bebas dari antrian panjang.
6. Menghemat waktu.
7. Melakukan pemindah bukuan.

Sedangkan manfaat bagi pihak bank sendiri adalah

1. Dapat menarik nasabah baru yang lebih banyak untuk menabung dan meningkatkan pendapatan.
2. Mendorong nasabah agar lebih aktif dalam menggunakan jasa perbankan.
3. Mengurangi antrian nasabah di kantor cabang.

4. Mampu membuka peluang munculnya produk dan jasa baru.

b. Kemudahan Jasa Layanan Kartu ATM

Kartu ATM merupakan salah satu layanan bank yang berbasis *eletronic channel* dengan bertujuan nasabah dapat bertransaksi layaknya di cabang dengan menggunakan mesin, dan tentu hal ini sangat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa perlu datang ke cabang. Kehadiran ATM untuk nasabah juga merupakan keuntungan untuk bank itu sendiri dari segi operasionalnya. Dengan adanya rutinitas nasabah yang dilakukan di mesin ATM tentu dapat mengurangi antrian cabang di masing-masing bank. Bank mempunyai dua tujuan yang ingin dicapai ketika ingin memperluas layanan jasanya melalui ATM. Adapun kemudahan yang diperoleh dari jasa layanan kartu atm adalah :

1. Produk-produk yang kompleks dari bank dapat ditawarkan dalam kualitas ekuivalen dengan biaya murah..
2. Dapat melakukan hubungan disetiap tempat dan kapan saja tanpa terikat waktu.
3. Lebih efisien dalam melakukan transaksi.

c. Jasa Layanan Kartu ATM

Sistem layanan kartu atm sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah. Nasabah yang mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dari bank syariah tentunya akan merasa puas terhadap

bank syariah, nasabah yang merasa puas terhadap bank syariah akan berbagi rasa dan pengalaman kepada orang lain dan hal ini akan menjadi referensi yang menguntungkan bagi bank syariah. Kepuasan nasabah adalah salah satu tujuan yang harus tetap dipertahankan oleh bank syariah untuk menghadapi tantangan yang dinamis dalam bidang jasa perbankan, terutama dalam menghadapi persaingan dengan bank konvensional.

Kartu ATM adalah alat pembayaran menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan/atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

ATM terdiri dari dua jenis yaitu, kartu kredit dan kartu debit. Hal yang membedakan keduanya adalah kartu kredit digunakan untuk melakukan transaksi di mesin - mesin ATM, seperti menggesek saldo, transfer uang, dan lain-lain. Sementara kartu debit digunakan untuk bertransaksi pembayaran dan pembelian non-tunai dengan menggunakan mesin EDC (Electronic Data Capture) seperti, belanja di Mall, Swalayan, atau pemesanan tiket yang tidak merepotkan lagi harus membawa uang cash.

ATM merupakan sistem pelayanan elektronik yang melaksanakan fungsi teller secara otomatis yang mampu memberikan kemudahan

kepada nasabah dalam transaksi perbankan. Transaksi ATM umumnya berupa penarikan uang tunai, informasi saldo, pemindahbukuan, pembayaran tagihan listrik, telepon, air, dan lain-lain. Kemudahan transaksi yang dapat dinikmati lewat ATM ini bekerja secara online, hal ini mengakibatkan ATM menjadi salah satu unsur penting dalam pelayanan nasabah⁹. Kartu atm terbagi menjadi beberapa jenis, antara lain, Kartu Atm GPN Silver, Kartu Atm GPN Gold, Kartu Atm GPN Platinum, Kartu Atm Visa Silver, Kartu Atm Visa Gold, Kartu Atm Visa Platinum,

d. Kepuasan Nasabah

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan nasabah yang merasa puas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat antara lain, pengaruh antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Kepuasan oleh Kotler (1997:36) dimaksudkan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan terhadap perbandingan dari suatu produk antara yang diharapkan dengan hasil yang diperoleh dari produk tersebut. Menurut Wilkie (dalam Tjipto, 1997) kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada

⁹ <https://www.scribe.com/doc/142525129/makalah-siap>

evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen menikmati sesuatu. Berdasarkan definisi diatas maka kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan baik itu perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan hasil yang diperoleh setelah menggunakan produk atau jasa.¹⁰

e. Pengertian Mahasiswa

Mahasiswa adalah peserta didik pada jenjang Perguruan Tinggi. Pengertian mahasiswa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mahasiswa adalah siswa yang belajar pada Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2012). Mahasiswa mempunyai peranan penting dalam mewujudkan cita-cita pembangunan nasional, sementara itu Perguruan Tinggi merupakan lembaga pendidikan yang secara formal disertai tugas dan tanggung jawab mempersiapkan mahasiswa sesuai dengan tujuan pendidikan tinggi. Tujuan pendidikan tinggi dapat tercapai apabila Tridharma Perguruan Tinggi dapat terlaksana, yaitu mampu menyelenggarakan pendidikan, melakukan penelitian dan melakukan pengabdian pada masyarakat, (UU RI Nomor 12 tahun 2012).

Penelitian merupakan salah satu aspek Tridharma Perguruan Tinggi, dengan kegiatan penelitian diharapkan individu dapat memperoleh pengetahuan empirik dan teorik baru, termasuk

¹⁰ Diana Rahmawati, *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*, Universitas Negeri Yogyakarta; (Jurnal *Economia*, vol. 9 No 1, 2013), hal. 3

mahasiswa untuk memperoleh pengetahuan empirik dan teorik baru diwajibkan kegiatan penelitian berupa skripsi. Skripsi sebagai salah satu jenis karya tulis ilmiah yang disusun oleh mahasiswa berdasarkan hasil penelitian yang memenuhi syarat-syarat ilmiah dan digunakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata. Skripsi merupakan karya ilmiah yang ditulis melalui kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan hasil penelitian ilmiah oleh mahasiswa jenjang program sarjana muda atau sarjana Soemanto, (2009).¹¹

f. Definisi Bank Syariah

Berdasarkan Undang – Undang Pasal 1 Nomor 21 tahun 2008, dijelaskan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank Umum Syari'ah (BUS) adalah bank syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam melaksanakan kegiatan usahanya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayarannya.¹²

¹¹ Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Mercu Buana Yogyakarta, *Sosio - Humanira*. Vol. 5 No. 1, 2014. Hal. 56

¹² Rizal Yahya, dkk. *Akuntansi Perbankan Syariah*. (Jakarta: Salemba Empat, 2014), hal. 58.

2) Secara Operasional

Dalam hal ini peneliti mengemukakan bahwa pengaruh manfaat, kemudahan, dan jenis jasa layanan kartu atm terhadap kepuasan nasabah bank syariah pada mahasiswa perbankan syariah iain tulungagung adalah tercapainya tingkat perasaan seseorang dalam menggunakan atm bank syariah dalam membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapan. Indikator dari kepuasan nasabah yaitu, kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya.

H. Sistematika Penulisan

Untuk dapat menyampaikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi – informasi dan hal – hal yang dibahas tiap bab. Bagian awal berisi tentang halaman sampul depan judul, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian tulisan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian isi terdiri dari enam bab, yaitu:

BAB I : Pendahuluan, terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan peneliti, penegasan istilah, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori, Membahas tentang penjabaran dasar teori yang digunakan untuk penelitian, terdiri dari deskripsi teori,

penelitian terdahulu, dan kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

BAB III : Metodologi penelitian, terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian.

BAB IV : Hasil penelitian terdiri dari paparan data, temuan penelitian, dan analisis data tentang pengaruh jasa layanan kartu atm terhadap kepuasan nasabah bank syariah pada mahasiswa perbankan syariah iain tulungagung.

BAB V : Pembahasan, berisi tentang kroscek antara teori dengan temuan penelitian. Dengan artian pada bab ini membandingkan antara teori dan hasil penelitian.

BAB VI : Penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan. Bagian akhir laporan penelitian ini berisi daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup peneliti.