

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perbankan sebagai lembaga yang berperan dalam transaksi keuangan telah menggunakan teknologi informasi yang terus mengalami perkembangan. Masyarakat menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada para nasabah. Rangsangan tersebut dapat berupa kemudahan pembukaan rekening tabungan, bunga yang tinggi, hadiah-hadiah/ souvenir, gratis biaya transfer antar rekening, fasilitas ATM, jaminan keamanan.

Salah satu jasa yang diberikan bank kepada masyarakat adalah *Automated Teller Machine* (ATM). ATM adalah salah satu bentuk produk perbankan hasil teknologi komputer dalam upaya peningkatan pelayanan bank kepada nasabah. ATM mampu menggantikan fungsi uang sebagai alat pembayaran, penggunaan ATM dirasakan lebih aman dan praktis untuk segala keperluan. Jika tadinya nasabah dilayani oleh petugas bank di kantor bank yang bersangkutan apabila hendak bertransaksi, dengan ATM nasabah tetap dapat mengendalikan kegiatan keuangan rutin tersebut tanpa harus pergi ke kantor yang bersangkutan. Melalui ATM nasabah dapat melakukan penarikan tunai, penyetoran, pemindahan buku antar-rekening, melihat informasi saldo, dan

menukarkan cek setiap saat selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu dan pada waktu libur. ATM diberikan kepada nasabah untuk melakukan pembayaran di berbagai tempat seperti supermarket, hotel, restoran, tempat hiburan dan tempat-tempat lain.

Kartu ATM memiliki fungsi hampir sama dengan kartu debit biasa dipergunakan secara luas dalam kegiatan berbelanja baik di pusat perbelanjaan maupun di toko swalayan. Kartu ATM adalah alat pembayaran menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada Bank atau Lembaga.<sup>2</sup> Kartu ini dapat berfungsi sebagai penarikan uang tunai sewaktu-waktu. Kartu ini mengacu pada saldo tabungan bank anda di bank penerbit tersebut.

Ketika mekanisme pembayaran dituntut untuk selalu mengakomodir setiap kebutuhan masyarakat dalam hal perpindahan dana secara cepat, aman, dan efisien, maka inovasi teknologi telah mendorong munculnya inovasi keuangan yang berkompetisi tinggi di sektor keuangan serta mampu memberi jawaban melalui berbagai fasilitas kemudahan.<sup>3</sup> Muncul kartu ATM yang mengambil alih fungsi uang, dengan memberikan kemudahan dan efisien.

Perkembangan teknologi informasi semakin canggih dan diminati oleh masyarakat luas. Teknologi dengan menggunakan media perangkat seluler serta internet semakin canggih dengan berbagai fitur-fiturnya yang ditawarkan oleh para pembuat media komunikasi tersebut. Pemanfaatan dari teknologi informasi ini menjadi salah satu kebutuhan untuk mendukung perkembangan

---

<sup>2</sup> [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), di akses pada pada 21 Desember 2019

bisnis di sektor perbankan. Dalam pemanfaatan teknologi informasi ini juga harus diperhatikan, hal ini untuk meminimalkan risiko operasional, agar perbankan mampu beroperasi lebih efisien.

Kehadiran sistem online yang ditangani oleh teknologi komputer dan teknologi komunikasi memungkinkan nasabah mengambil uang dari kantor cabang dari bank yang sama yang berada dimana saja. Pada perkembangan selanjutnya, sistem seperti ini juga dilengkapi dengan mesin-mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri atau *Automatic Teller Machine*), yang memungkinkan nasabah mengambil uang tanpa tergantung jam kerja bank.

Ekspansi ATM juga dilakukan dengan membuat kartu debit yang memungkinkan nasabah sebuah bank bisa mengambil uang di ATM bank lain.<sup>4</sup> Kemajuan teknologi informasi mempunyai efek yang sifatnya *multiplier* (pengganda), yang artinya kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan di bidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran, kemajuan teknologi di bidang komunikasi, terutama internet dan telepon sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran. Teknologi informasi berkembang pesat sehingga dapat memberikan manfaat yang banyak bagi semua orang, salah satunya bagi pelaku bisnis, teknologi informasi yang berupa internet ini sangat diperlukan karena untuk menyelesaikan pekerjaannya serta bisa mengakses informasi tentang bisnis yang sedang berkembang.<sup>5</sup>

Sebuah sistem layanan yang dirasa cukup rumit biasanya pengguna tidak akan sering menggunakannya, sedangkan tolak ukur penerimaan sebuah sistem

---

<sup>4</sup> Kadir, Abdul dan Terra, *Pengenalan Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: And, 2010), hal. 22.

<sup>5</sup> Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: teori dan penerapannya dalam pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hal. 346.

selalu dilihat dari penggunaannya. Dalam memberikan jasa-jasa mereka kepada pelanggan atau nasabah tentu memerlukan pengembangan produk dalam teknologi informasi. Oleh karena itu, untuk memenuhi tuntutan dari perkembangan teknologi informasi, salah satunya adalah penggunaan kartu ATM.

Semakin berkembang pesatnya teknologi dan menuntut sistemnya bekerja dengan cepat, efektif dan praktis maka inovasi sistem pembayaran non tunai untuk menggantikan penggunaan pembayaran tunai. Oleh karena itu tumbuh Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) oleh Bank Indonesia pada tanggal 14 Agustus 2014 bertujuan untuk melakukan sosialisasi serta mengedukasi kepada masyarakat melalui praktik penggunaan instrumen non tunai secara langsung hingga membentuk komunitas masyarakat yang lebih menggunakan non tunai (*Less Cash Society/ LCS*). Transaksi elektronik mengurangi beban bank sentral dalam mencetak uang dan mengendalikan peredaran uang tunai ke masyarakat. Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dalam Layanan Keuangan Digital.<sup>6</sup>

Sistem *financial transactions cards* dalam praktik ekonomi dan perdagangan memiliki efektifitas dan keuntungan yang cukup tinggi. Lembaga-lembaga keuangan dan perbankan sendiri telah mempraktekkan pengalamannya dalam bidangnya begitu lama, sehingga telah mengetahui karakteristik masyarakat pada umumnya, sehingga dapat menarik minat di

---

<sup>6</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), hal. 15.

semua level masyarakat, terutama kalangan atas dan menengah untuk ikut serta dalam sistem ini.

Perbankan dan lembaga keuangan membuat kategorisasi banking cards ini ke dalam kartu kredit dan kartu non-kredit. Kartu ATM merupakan banking cards kategori kartu non-kredit, di dalamnya tidak dikenal biaya tambahan atas kredit atau yang biasa kita kenal sebagai bunga kredit, sehingga terlepas dari biaya tambahan atau riba yang diharamkan. Kartu ATM sebagai salah satu bentuk banking cards yang populer saat ini sudah merupakan fasilitas yang sangat lumrah diberikan oleh bank kepada nasabahnya.

Undang-Undang No. 23 tahun 1999 yang diubah menjadi Undang-Undang No.3 tahun 2004. Mengamanatkan bahwa salah satu tugas Bank Indonesia adalah mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran. Dengan demikian, BI memang memiliki tanggung jawab agar masyarakat luas dapat memperoleh jasa sistem pembayaran yang efisien, cepat, tepat dan aman. Berbagai kebijakan dan pengembangan sistem pembayaran non tunai ditempuh Bank Indonesia dengan tetap fokus pada empat aspek utama, yaitu peningkatan keamanan, efisiensi, perluasan akses dalam sistem pembayaran dengan tetap memperhatikan perlindungan konsumen.<sup>7</sup>

Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012, menyatakan bahwa Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) adalah seluruh instrumen sistem pembayaran yang pada umumnya suatu alat pembayaran yang berupa kartu kredit, Anjungan Tunai Mandiri (ATM), dan kartu debit. Berdasarkan data pada laporan Bank Indonesia telah terjadi peningkatan kebutuhan alat

---

<sup>7</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah Praktik*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2014), hal. 3.

pembayaran yang efisien dan cepat. Peningkatan tersebut dapat dilihat dalam tabel 1.1 yang menunjukkan jumlah peredaran kartu ATM, kartu kredit dan kartu debit tahun 2015-2019.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Peredaran Kartu ATM/Debit dan Kartu Kredit**  
**Tahun 2014-2019**

| Periode           | Tahun 2015 | Tahun 2016 | Tahun 2017 | Tahun 2018 | Tahun 2019 |
|-------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Kartu Kredit      | 16,8 Juta  | 17,4 Juta  | 17,2 Juta  | 17,3 Juta  | 17,4 Juta  |
| Kartu ATM         | 7,3 Juta   | 8,3 Juta   | 8,8 Juta   | 9,1 Juta   | 9,2 Juta   |
| Kartu ATM + Debit | 112,9 Juta | 127,7 Juta | 155,6 Juta | 154,1 Juta | 155,5 Juta |

Sumber: Bank Indonesia, 2019

Dari tabel 1.1 dapat dilihat peningkatannya peredaran kartu ATM dari tahun ke tahun sangat signifikan. Tingkat pengguna kartu ATM dipengaruhi oleh faktor referensi, faktor psikologis dan faktor teknologi.<sup>8</sup> Terkait faktor referensi meliputi tentang saran keluarga dan saran teman, untuk faktor psikologis meliputi tentang promosi dan hadiah, dan faktor teknologi meliputi keamanan dan kualitas layanan. Jika secara spesifik fungsi bank adalah sebagai *agent of trust* yang berarti dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan atau *trust* baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Bank juga disebut sebagai *agent of development*, yang berarti fungsi bank dalam hal ini adalah memperlancar kegiatan produksi, distribusi serta konsumsi.

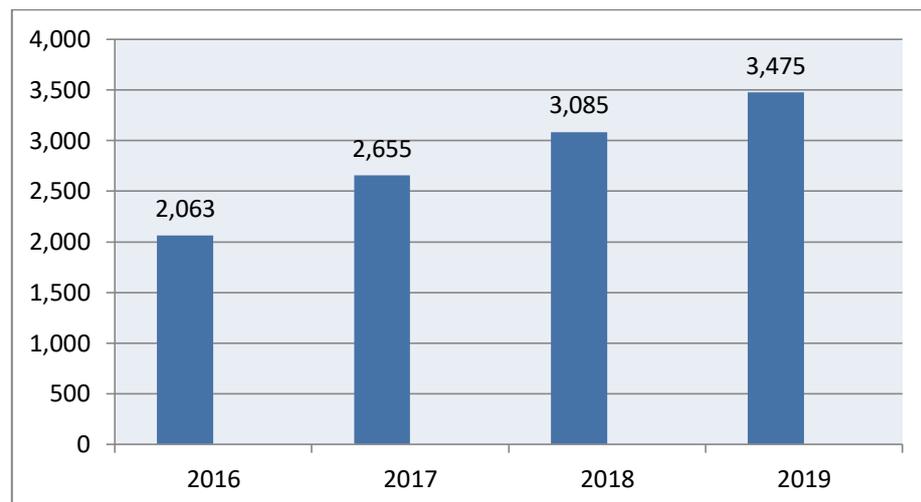
---

<sup>8</sup> Shinta Wahyu, *Analisa Faktor-Faktor yang Turut Mempengaruhi Perilaku Nasabah Dalam Menggunakan Kartu Debit*, Jurnal Manajemen Vol.5 No.3 Desember 2018, hal.31.

Selanjutnya bank adalah *agent of services*, dalam hal ini bank memberikan jasa-jasa perbankan lainnya kepada masyarakat.<sup>9</sup>

BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah) sebagai pelaku usaha wajib menjamin hak dan kewajiban para nasabah dalam melakukan kegiatannya baik dalam melakukan penghimpunan dana maupun penyaluran dana ataupun dalam menyelenggarakan jasa-jasa perbankan. Kesemuanya itu didasari dengan kepercayaan, sebab tanpa adanya kepercayaan masyarakat terhadap perbankan dan juga sebaliknya tanpa adanya kepercayaan perbankan terhadap masyarakat, maka kegiatan perbankan tidak akan dapat berjalan dengan baik. Berikut data pengguna kartu ATM BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah) periode tahun 2016-2019, sebagai berikut:

**Grafik 1.1**  
**Jumlah Kartu ATM BSI KC Kediri *Trade Center***  
**(Eks. BNI Syariah)**  
**Tahun 2016-2019**



Sumber: Laporan Tahunan BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah)

---

<sup>9</sup> Y. Sri Susilo, et. all., *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hal.6.

Berdasarkan grafik 1.1 diatas yang menggambarkan jumlah pengguna kartu ATM keseluruhan BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah) dari tahun 2016 sampai 2019 mengalami kenaikan pertahun. Di tahun 2016 jumlah kartu ATM BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah) mengalami kenaikan dengan pengguna 2.063. Di tahun 2017 dan 2018 terus mengalami kenaikan, tahun 2017 kartu ATM di BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah) sebesar 2.655 dan di tahun 2018 sebesar 3.085. Dan terakhir pada tahun 2019 dengan jumlah pengguna yaitu 3.475. Motivasi untuk memiliki kartu ATM dipengaruhi oleh kenaikan tingkat suku bunga dan pendapatan nasabah, tetapi hal ini bukan merupakan satu-satunya faktor yang dapat diandalkan.<sup>10</sup>

Minat yang mempengaruhi tingkat kartu ATM yang muncul dari luar diri pribadi nasabah melalui beberapa indikator yaitu: kualitas pelayanan dapat diukur baik atau tidaknya berdasarkan sudut pandang nasabah, kepercayaan nasabah dapat dilihat dari tingkat jumlah nasabah setiap tahunnya karena kelangsungan bank erat kaitannya dengan dana pihak ketiga, dan selanjutnya bagi nasabah tingkat keamanan selama bertransaksi mengalami kendala.<sup>11</sup>

Faktor lain yang mempengaruhi dari dalam nasabah yaitu pengetahuan atau pemahaman mengenai produk perbankan oleh nasabah mengalami sedikit peningkatan berdasarkan survei yang dilakukan OJK pada tahun 2019 bahwa indeks literasi (pengetahuan) keuangan di Indonesia 38,03% hal ini

---

<sup>10</sup> Reza Rezita Lumempouw dkk, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Kartu ATM Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Unit Tatelyu)*”, Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Vol. 17 No. 02 2017, hal. 28.

<sup>11</sup> Rizal dan Evy Maharani, “*Analisis Motivasi Ekstrinsik Petani dalam menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRISyariah) Unit Ukui Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan*”, Jurnal Ilmiah Petani Vol. 13 No. 1 2016, hal. 15.

mempengaruhi akses terhadap produk dan layanan jasa perbankan sebesar 8,39%.<sup>12</sup>

Selain itu nasabah merupakan selaku konsumen yang memakai produk dan jasa yang diberikan bank tidak untuk diperdagangkan. Menurut Kotler, perilaku konsumen atau nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor untuk memutuskan membeli produk atau memilih menggunakan jasa perbankan. Faktor tersebut yaitu kepercayaan, kualitas pelayanan, pengetahuan produk.<sup>13</sup> Dengan menganalisis tingkat indikator motivasi dan minat yang mempengaruhi tingkat kartu ATM di perbankan dan faktor perilaku konsumen. Peneliti ingin menguji variabel kepercayaan, kualitas layanan, keamanan dan selanjutnya menggunakan variabel pengetahuan produk untuk memberikan keterbaruan penelitian terdahulu.

Yang pertama, tentang variabel kepercayaan nasabah menjadi indikator penting menjaga kepentingan transaksi, menjaga komitmen dalam melayani nasabah dan memberikan manfaat pada penggunaannya. Disisi lain perbankan merupakan layanan jasa yang berdasarkan asas kepercayaan, sehingga dalam memilih tempat berinvestasi atau dalam penggunaan kartu ATM haruslah benar-benar diseleksi. Ketika nasabah merasa aman dan percaya terhadap BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah), maka nasabah tidak akan ragu menyimpan uangnya dan menggunakan kartu ATM saat penarikan dana karena telah dijamin oleh LPS sekaligus data nasabah tetap aman.

---

<sup>12</sup> [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id), di akses pada 18 Desember 2020.

<sup>13</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen pemasaran*, (Jakarta: Salemba Emat, 2000), hal. 177.

Kedua kualitas layanan kepada nasabah merupakan komponen utama didalam menjaga loyalitas pelanggan.<sup>14</sup> Dan salah satu layanan nasabah adalah fitur layanan yang merupakan salah satu komponen penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi nasabah dalam memutuskan akan menggunakan kartu ATM. Dengan adanya kualitas layanan yang baik dalam perbankan akan menciptakan kepuasan dari para nasabahnya dan mampu bersaing dalam pasar.

Disamping itu, faktor pengetahuan produk kartu ATM sangat berperan penting dalam membangun minat masyarakat untuk menggunakan produk tersebut. Maka, bagi pihak penerbit juga harus menginformasikan melalui media promosi atau mensosialisasi adanya produk perbankan terkait kartu ATM untuk memberitahu pada masyarakat. Karena setiap pribadi memiliki tingkat pemahaman yang berbeda pada setiap individu. Sebelum memilih atau memiliki suatu hal tertentu seseorang akan informasi tentang produk tersebut.

Keberagaman kartu yang beredar, masyarakat pemegang kartu ATM akan memiliki alasan saat memilih kartu ATM dan menggunakannya sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan tersebut. Sistem pembayaran tunai dianggap mengurangi kenyamanan dalam bertransaksi jika nilainya besar. Masyarakat merasa mempunyai risiko keamanan yang relatif tinggi. Dengan adanya fasilitas kartu ATM dari perbankan maka masyarakat terbantu, dengan sistem pembayaran yang lebih praktis, cepat, aman dan nyaman. Sekaligus memiliki kemudahan yaitu penarikan sewaktu-waktu di mesin ATM yang mudah

---

<sup>14</sup> Seanewati Oetama dan Desy herlina Sari, *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) TBK di Sampit*, Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis, Vol. 3 No. 1, 2017. hal. 59.

ditemui. Hal ini yang mendorong setiap pemegang kartu ATM memiliki minat dalam penggunaan kartu ATM.

Selain itu dalam produk ATM, posisi konsumen secara umum masih lemah karena aplikasi permohonan ATM dibuat secara sepihak oleh pihak bank dan biasanya isinya berat sebelah. Secara umum permasalahan yang seringkali dikeluhkan oleh konsumen jasa perbankan dalam penggunaan ATM adalah pengaduan soal produk perbankan, seperti ATM (*Automated Teller Machine*), kartu kredit, aneka ragam jenis tabungan. Contoh beberapa keluhan finansial yaitu tidak merasa bertransaksi, tetapi saldo rekening terdebit atau kebobolan, uang diterima tidak sesuai dengan jumlah penarikan atau kurang dan uang tidak diterima tetapi saldo rekening terdebit.<sup>15</sup> Sedangkan contoh keluhan non finansial yaitu lupa nomor PIN (*Personal Identification Number*) dan kartu ATM tertelan. Persoalan tentang keamanan menjadi hal yang sangat penting untuk diantisipasi. Banyak juga kejahatan yang terjadi melalui *e-banking* yaitu kejahatan *cyber*. Keluhan-keluhan pemegang ATM menarik untuk secara khusus dianalisis.

Dengan ini penulis ingin menguji faktor kepercayaan, kualitas layanan, keamanan dan pengetahuan produk, yang mendukung faktor-faktor dalam mempengaruhi tingkat penggunaan kartu ATM. Dalam penelitian ini alat pembayaran yang akan diteliti adalah kartu ATM. Hal ini dikarenakan kartu ATM memiliki keistimewaan sebab merupakan kegiatan yang mendukung sistem perbankan di Indonesia. Berkaitan dengan sistem pembayaran non tunai, Bank Indonesia mengatur dan memastikan bahwa sistem pembayaran non tunai

---

<sup>15</sup> Sudaryatmo, *Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hal. 22.

yang digunakan oleh masyarakat dapat berjalan secara, aman dan efisien. Perkembangan dari penggunaan alat pembayaran non tunai mendapat perhatian yang khusus dari Bank Indonesia mengingat perkembangan pembayaran non tunai diharapkan mengurangi beban penggunaan uang tunai dan semakin meningkatkan efisiensi perekonomian pada masyarakat.

Seiring dengan banyaknya transaksi non tunai yang terjadi, pemerintah Indonesia memiliki ide untuk mengeluarkan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) oleh Bank Indonesia untuk pembayaran domestik atau lokal. Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) sendiri adalah suatu sistem yang menghubungkan berbagai pembiayaan elektronik atau transaksi non tunai pada semua instrumen bank dalam satu sistem pembayaran. Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) merupakan suatu sistem yang terdiri atas fungsi standar, *switching* dan *services* yang dibangun melalui seperangkat aturan dan mekanisme untuk mengintegrasikan berbagai instrumen dan sistem pembayaran nasional. GPN akan mewujudkan interoperabilitas secara penuh dalam ekosistem pembayaran ritel.

Dalam rangka mengurangi penggunaan uang kartal di masyarakat maka pemerintah mengeluarkan kartu ATM di Indonesia, sehingga mempermudah masyarakat Indonesia untuk melakukan transaksi dengan tidak membawa uang tunai. BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah) sebagai salah satu bank pemerintah dipercaya sebagai bank yang cukup sehat dan tidak dalam pengawasan DPS (Dewan Pengawas Syariah) dan Bank Indonesia, BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah) menerapkan prinsip kehati-hatian dalam mengoperasionalkan tugasnya sebagai lembaga keuangan. Implementasi

BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah) dalam menerbitkan kartu ATM syariah sebagai bentuk dukungan terhadap pemerintah dan Bank Indonesia dalam mengembangkan ekosistem pembayaran yang saling interkoneksi, dan mampu melaksanakan pemrosesan transaksi yang mencakup otorisasi kliring, dan settlement secara domestik. Kartu ATM syariah berdampak positif tidak hanya bagi nasabah, tetapi juga kepada pelaku industri dan *merchant* ataupun toko.

Beberapa tipe produk yang diciptakan oleh bank syariah dibutuhkan untuk melihat apakah kebutuhan bisnis bank syariah sudah mampu menjawab kebutuhan konsumen. Keunikan produk dan kualitas produk merupakan tantangan bagaimana perbankan syariah mampu mempertahankan eksistensinya di dunia perbankan yang saat ini sangat banyak sekali berkembang dan bersaing. Disamping itu prinsip syariah merupakan hak bagi semua umat dan golongan yang ada di dunia. Diperkuat dengan seluruh jaringan BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah) akan senantiasa menjaga amanah untuk membawa berkah bagi seluruh masyarakat.

Persaingan bank syariah juga terjadi di Kabupaten Kediri dimana di Kabupaten Kediri sangat banyak lembaga keuangan syariah yang berdiri dan beroperasi seperti banyak berdiri Baitul Maal Wa Tamwil (BMT), Koperasi syariah maupun bank syariah itu sendiri. Namun BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah) mampu berkembang baik dan maju ditengah banyaknya persaingan yang ada di Kota Kediri. BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah) mampu bersaing dengan lembaga keuangan yang lainnya meskipun baru berdiri dibandingkan dengan lembaga keuangan syariah seperti BMT dan

perbankan lainnya yang sudah terlebih dahulu berdiri dan beroperasi di Kota Kediri. Maka dari itu penulis ingin meneliti indikator-indikator yang mempengaruhi keunggulan daya saing BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah) dengan lembaga keuangan syariah yang ada di Kota Kediri.

Penelitian yang dilakukan untuk menguji pengaruh kepercayaan, kualitas layanan, keamanan dan pengetahuan produk terhadap minat nasabah dalam penggunaan kartu ATM. Menurut Kotler, perilaku konsumen atau nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kepercayaan, kualitas pelayanan dan keamanan.<sup>16</sup> Selanjutnya hasil penelitian oleh Dedy Mainata tahun 2019 melakukan penelitian dengan menggunakan variabel layanan prima dan strategi pemasaran terhadap performa ATM pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tenggarong Seberang. Bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi performa ATM pada Bank Syariah Mandiri adalah layanan prima, karakter masyarakat lebih mengutamakan kualitas layanan.<sup>17</sup> Disini peneliti ingin menguji teori Kotler menggunakan teori kepercayaan, kualitas pelayanan dan keamanan. Berdasarkan survei yang dilakukan OJK pada tahun 2019 bahwa indeks literasi (pengetahuan) keuangan di Indonesia 38,03% hal ini mempengaruhi akses terhadap produk dan layanan jasa perbankan sebesar 8,39%.<sup>18</sup> Dan menguji penelitian yang dilakukan oleh Dedy Mainata tahun 2019 sekaligus beberapa penelitian terdahulu yang di jelaskan pada bab 2.

---

<sup>16</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen pemasaran*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hal. 177.

<sup>17</sup> Dedy Mainata, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Performa ATM Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tenggarong Seberang*”, *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan* Vol. 13 No. 2 2019, hal. 287.

<sup>18</sup> [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id), di akses pada 18 Desember 2020.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini dimaksudkan untuk melakukan pengujian mengenai Kartu ATM. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, Keamanan dan Pengetahuan Produk Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Kartu ATM Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah)”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Seperti yang telah dijelaskan dalam latar belakang tersebut, maka penulis melakukan beberapa hal untuk mengidentifikasi masalah yang akan diteliti.

1. Kepercayaan, pada hal ini penulis ingin mengetahui bagaimana kepercayaan yang dirasakan nasabah, apakah mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan kartu ATM di BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah).
2. Kualitas layanan, pada hal ini penulis ingin mengetahui bagaimana kualitas layanan yang dirasakan nasabah, apakah mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan kartu ATM di BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah).
3. Keamanan, pada hal ini penulis ingin mengetahui bagaimana keamanan yang dirasakan nasabah, apakah mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan kartu ATM di BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah).
4. Pengetahuan produk, pada hal ini penulis ingin mengetahui bagaimana pengetahuan produk yang dirasakan nasabah, apakah mempengaruhi minat

nasabah dalam menggunakan kartu ATM di BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah).

### **C. Rumusan Masalah**

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan kartu ATM pada BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah)?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan kartu ATM BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah)?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan kartu ATM BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah)?
4. Apakah pengetahuan produk berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan kartu ATM pada BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah)?
5. Apakah kepercayaan, kualitas layanan, keamanan dan pengetahuan produk, berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah dalam menggunakan kartu ATM pada BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah)?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji dan mengetahui apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan kartu ATM pada BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah).

2. Untuk menguji dan mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan kartu ATM pada BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah).
3. Untuk menguji dan mengetahui apakah keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan kartu ATM pada BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah).
4. Untuk menguji dan mengetahui apakah pengetahuan produk berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan kartu ATM pada BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah).
5. Menganalisis pengaruh kepercayaan, kualitas layanan, keamanan, dan pengetahuan produk secara simultan terhadap minat nasabah dalam menggunakan kartu ATM pada BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah).

#### **E. Kegunaan Penelitian**

##### 1. Secara Teoritis

Memberikan sumbangsih pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan khususnya terkait kepercayaan, kualitas layanan, keamanan dan pengetahuan produk terhadap minat dalam menggunakan kartu ATM di BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah).

##### 2. Secara Praktis

###### a. Bagi Perbankan

Bagi perbankan dan lembaga keuangan lainnya, terutama Bank Syariah Indonesia diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pimpinan untuk dapat memberikan perhatian terhadap minat

nasabah dalam penggunaan kartu ATM di BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah).

b. Bagi Akademik

Dengan adanya peneliti diharapkan dapat memperkaya perbendaharaan kepustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dalam manajemen sumber daya manusia. Dan sebagai sumbangsih pemikiran dan informasi untuk menambahkan wacana keilmuan secara teori dan praktek bagi pembaca.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk memberi gambaran kepada peneliti yang selanjutnya bahwa seberapa besar pengaruh kepercayaan, kualitas layanan, keamanan, dan pengetahuan penggunaan terhadap minat nasabah dalam penggunaan kartu ATM di BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah). Untuk pengembangan penelitian selanjutnya di luar variabel yang di gunakan yaitu lokasi dan resiko.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbasan Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini membahas mengenai “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, Keamanan dan Pengetahuan Produk Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Kartu ATM Pada BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah)”. Penelitian ini digunakan untuk melihat pengaruh variabel X terhadap Y, dimana X sebagai variabel independen terdiri dari X1 Kepercayaan, X2 Kualitas Layanan, X3 Keamanan, X4 Pengetahuan Produk dan variabel Y sebagai dependen yaitu minat nasabah dalam penggunaan kartu ATM.

Keterbatasan penelitian ini hanya menggunakan data primer, dengan membuat angket atau kuesioner berupa daftar pertanyaan yang akan di sebarkan kepada nasabah BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah). Karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya maka tidak memungkinkan penulis untuk meneliti seluruh nasabah.

## G. Penegasan Istilah

### 1. Definisi Konseptual

- a. Pengaruh adalah suatu daya yang ada atau tumbuh dari suatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.<sup>19</sup>
- b. Kepercayaan merupakan keyakinan pengguna dalam bertransaksi dengan harapan yang tinggi dan pertukaran yang memuaskan.<sup>20</sup>
- c. Kualitas layanan adalah suatu aktivitas karyawan atau pekerjaan yang mempunyai mutu dalam memenuhi kebutuhan konsumen/nasabah.<sup>21</sup>
- d. Keamanan merupakan salah satu aspek penting dari sebuah sistem informasi. Keamanan adalah upaya bagaimana dapat mencegah suatu tindakan atau kesalahan-kesalahan yang tidak disengaja dan menimbulkan kerugian bagi pihak-pihak yang terkait.
- e. Pengetahuan Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau

---

<sup>19</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa: Departemen Pendidikan Nasional*, ( Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hal. 19.

<sup>20</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hal. 278.

<sup>21</sup> Daryanto dan Ismanto Setya budi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal. 135.

dikonsumsi dengan tujuan dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan.<sup>22</sup>

- f. Minat adalah suatu sikap yang berlangsung terus menerus yang memberi pola pada perhatian seseorang sehingga membuat dirinya selektif terhadap objek minatnya.<sup>23</sup>
- g. 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.<sup>24</sup>

## 2. Definisi Operasional

“Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, Keamanan dan Pengetahuan Produk Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Kartu ATM Pada BSI KC Kediri *Trade Center* (Eks. BNI Syariah)” merupakan penelitian yang ditujukan untuk mengetahui adanya hubungan antar variabel independen dan variabel dependen pada lembaga keuangan syariah tersebut.

## H. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk gambaran yang cukup jelas mengenai penelitian ini maka penulis menjelaskan sistematika penyusunan skripsi sebagai berikut:

### 1. Bagian Awal

---

<sup>22</sup> Philip kotler dan Gari Amstrong, *Principle of marketing*, (Jakarta: Erlangga, 2014), hal. 206.

<sup>23</sup> Chaplin, *Kamus Lengkap Psychology*, (Jakarta: Rajawali, 1989), hal. 276.

<sup>24</sup> [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), di akses pada pada 21 Desember 2019.

2. Bagian Utama (inti) yang terdiri dari enam bab yang masing-masing terdiri dari:

### BAB I

### PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menguraikan beberapa alasan teoritis dan atau alasan praktis mengenai judul yang akan diteliti. Hal tersebut akan diuraikan secara garis besar mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, penegasan istilah, sistematika penulisan.

### BAB II

### LANDASAN TEORI

Pada bab ini digunakan sebagai pijakan peneliti untuk menganalisis data hasil penelitian. Dalam bab landasan teori ini mengenai konsep atau variabel-variabel yang relevan dalam penelitian. Landasan teori memuat dua pokok yaitu, hasil penelitian terdahulu dan kerangka berpikir teoritis atau paradigmatis.

### BAB III

### METODE PENELITIAN

Di bab ini menjelaskan mengenai cara memperoleh data, menganalisis data, dan menguji data. Dalam bab ini memuat

tentang rancangan penelitian yang berisi pendekatan dan jenis penelitian, populasi sampling dan sampel, sumber data dan variabel penelitian, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta menganalisis data.

#### BAB IV

#### HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan menguraikan hasil analisis data terhadap variabel yang diteliti. Dalam pembahasan hasil penelitian dapat memberikan argumentasi teoritis terhadap hasil analisis data. Hasil penelitian berisi tentang paparan data dan temuan penelitian.

#### BAB V

#### PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang analisis cara melakukan konfirmasi antara temuan penelitian dengan teori dan penelitian yang ada serta jawaban dari rumusan masalah.

#### BAB VI

#### PENUTUP

Pada bab ini menguraikan mengenai rangkuman dari permasalahan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan. Kemudian menarik kesimpulan yang merupakan jawaban atas pertanyaan-

pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah serta mengemukakan gagasan-gagasan atas dasar hasil penelitian tersebut.

### 3. Bagian Penutup

Terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan dan daftar riwayat hidup.