

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan akan informasi dan komunikasi semakin tinggi. Kebutuhan tersebut tidak hanya dibutuhkan oleh kalangan menengah keatas, namun dibutuhkan oleh seluruh kalangan masyarakat. Khususnya kebutuhan akan informasi dan komunikasi terhadap dunia perbankan.

Dalam UU No 21 Tahun 2008, disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.² Bank Umum merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.³

Sedangkan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.⁴

Dalam Al-Quran Surah Al-Maidah (5) ayat 48, Allah SWT berfirman⁵:

² UU RI NO.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

³ Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hal.4

⁴ UU RI... Bab 1 pasal 1

⁵ Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahnya*, Bandung: PT. Al-Ma'arif 969

وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ مُصَدِّقًا لِمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ الْكِتَابِ
 وَمُهَيْمِنًا عَلَيْهِ ۖ فَاحْكُم بَيْنَهُم بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ ۗ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ عَمَّا جَاءَكَ
 مِنَ الْحَقِّ لِكُلِّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شِرْعَةً وَمِنْهَاجًا ۚ وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً
 وَاحِدَةً وَلَكِنْ لِيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ ۗ فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ ۚ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ
 جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ ﴿٤٨﴾

Dan Kami telah turunkan kepadamu Al Quran dengan membawa kebenaran, membenarkan apa yang sebelumnya, Yaitu Kitab-Kitab (yang diturunkan sebelumnya) dan batu ujian terhadap Kitab-Kitab yang lain itu; Maka putuskanlah perkara mereka menurut apa yang Allah turunkan dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka dengan meninggalkan kebenaran yang telah datang kepadamu. untuk tiap-tiap umat diantara kamu, Kami berikan aturan dan jalan yang terang. Sekiranya Allah menghendaki, niscaya kamu dijadikan-Nya satu umat (saja), tetapi Allah hendak menguji kamu terhadap pemberian-Nya kepadamu, Maka berlomba-lombalah berbuat kebajikan. hanya kepada Allah-lah kembali kamu semuanya, lalu diberitahukan-Nya kepadamu apa yang telah kamu perselisihkan itu.

Mengingat perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai lembaga perantara (*intermediary*) antara pihak yang berkelebihan dana (*surplus*) dan pihak yang kekurangan dana (*defisit*). Sehingga, perbankan merupakan salah satu lembaga yang memiliki peran penting dalam perekonomian masyarakat. Kegiatan lembaga ini yaitu sebagai penghimpun dana, penyalur dana, serta penyedia jasa. Dalam memaksimalkan kegiatannya, khususnya dalam penghimpunan dana perbankan harus dapat berinovasi untuk mempertahankan nasabah atau bahkan untuk menambah nasabah baru. Inovasi tersebut diharapkan agar nasabah tidak akan beralih

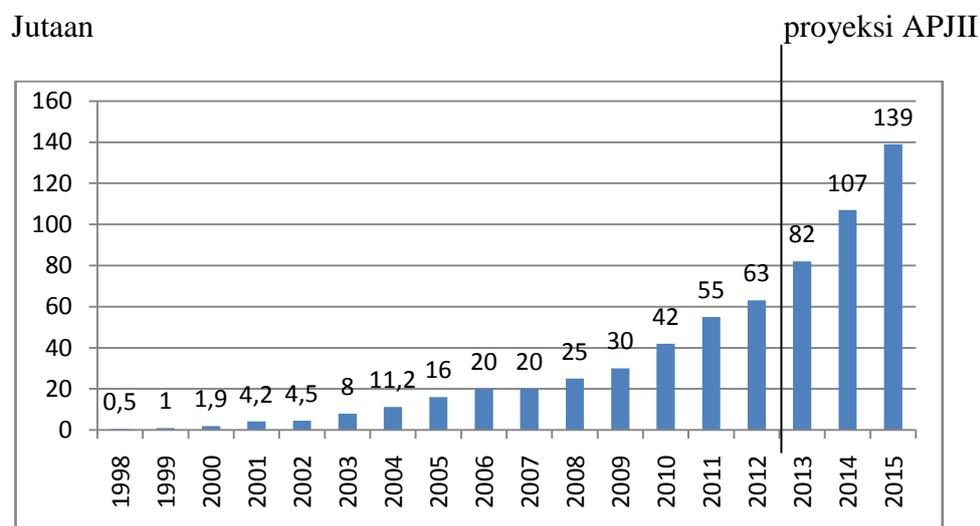
terhadap lembaga keuangan lainnya. Oleh sebab itu, inovasi tersebut harus dapat mencapai tingkat kepuasan nasabah.

Kepuasan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan dari suatu lembaga. Dalam perbankan, nasabah dikatakan puas apabila mereka tidak meninggalkan perbankan tersebut dan 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.

Bank Muamalat Indonesia cabang Tulungagung telah melakukan upaya untuk mencapai kepuasan nasabah dengan memaksimalkan penggunaan sarana layanan seperti *internet banking*, *mobile banking*, dan *Automatic Teller Machine* (ATM). Hal tersebut dilakukan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia cabang Tulungagung karena memanfaatkan perkembangan yang tinggi pada saat ini khususnya pada penggunaan internet yang digunakan oleh masyarakat luas.

Perkembangan internet di Indonesia cukup mengesankan. Berikut adalah diagram statistik mengenai pertumbuhan internet di Indonesia yang bersumber dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia).

Grafik 1.1 Indonesia Internet Users



Berdasarkan diagram di atas, pengguna internet dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan. Dari tahun 1998 sampai 2012 pertumbuhan pengguna internet sudah tinggi, yaitu dari 5 juta pengguna internet naik sampai 63 juta pengguna di tahun 2012. Namun, setelah tahun 2012 pertumbuhan pengguna internet melonjak tinggi hingga 139 juta pengguna di tahun 2015.

Dengan demikian, perbankan harus dapat meningkatkan kualitas layanannya terhadap teknologi internet. Mengingat perkembangan akan pemakai internet dan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah mengalami peningkatan. Layanan internet yang dapat dilakukan oleh perbankan seperti layanan dengan *internet banking*, *mobile banking*, kartu ATM, kartu kredit, dan lain sebagainya. Dalam hal ini, peneliti berfokus terhadap layanan *internet banking*, *mobile banking*, dan ATM.

Internet banking merupakan sarana layanan yang diberikan oleh perbankan yang dilakukan melalui via internet dengan menggunakan komputer atau PDA. *Mobile banking*, yaitu sarana layanan dalam transaksi via *Hand Phone* (HP) melalui perintah SMS. Sedangkan *Automatic Teller Machine* (ATM) merupakan sarana layanan yang dibuat khusus untuk melayani nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan kartu.

Berdasarkan uraian diatas bagaimana layanan teknologi internet 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 Cabang Tulungagung menerapkan semua layanan tersebut. Setiap nasabah wajib menggunakan layanan *internet banking* baik nasabah baru maupun nasabah lama. Selain itu, nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Tulungagung secara dominan juga menggunakan layanan *Automatic Teller Machine*. Sedangkan pengguna layanan *Mobile banking* masih kurang diminati oleh nasabah, karena mereka kurang familiar dengan layanan tersebut. Hal tersebut menarik perhatian dan rasa ingin tau, sehingga akan dilakukan analisis yang berjudul “ **Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung**”.

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Dilihat dari luasnya pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa layanan perbankan, maka peneliti hanya memfokuskan penelitian kepada:

1. Fasilitas yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Dalam hal ini yang diukur sebagai berikut:

- a. *Internet Banking*

Internet Banking merupakan sarana layanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabah yang dilakukan melalui via internet dengan menggunakan komputer atau PDA. Sarana layanan ini diharapkan dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dan juga diharapkan dapat mencapai tingkat kepuasan nasabah.

- b. *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan sarana layanan yang dilakukan melalui via *Hand Phone* (HP) berbasis GPRS. Sarana layanan ini dapat dioperasikan sendiri oleh nasabah disetiap waktu dan dimanapun nasabah berada.

- c. *Automatic Teller Machine (ATM)*

Automatic Teller Machine (ATM) atau disebut juga dengan Anjungan Tunai Mandiri yang mana sarana layanan ini merupakan *Self Service Terminal* yang dibuat khusus unuk melayani nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan kartu.

2. Penelitian ini hanya terbatas pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah layanan *internet banking* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Tulungagung?
2. Apakah layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Tulungagung?
3. Apakah layanan ATM berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Tulungagung?
4. Apakah layanan *internet banking*, *mobile banking*, dan *Automatic Teller Machine/ATM* berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji seberapa besar pengaruh layanan *internet banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Tulungagung.
2. Untuk menguji seberapa besar pengaruh layanan *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Tulungagung.
3. Untuk menguji seberapa besar pengaruh layanan ATM terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Tulungagung.
4. Untuk menguji seberapa besar pengaruh layanan *internet banking*, *mobile banking*, dan *Automatic Teller Machine/ATM* secara bersama-sama

terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

1. Bagi akademisi

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/ATM* dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah.

2. Bagi pihak bank

Laporan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan ketika akan menetapkan kebijakan dalam pemberian layanan kepada nasabah.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai sumber referensi dan bahan perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran dari hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul.⁶ Karenanya perlu diadakan penelitian sebelum hipotesis itu diterima atau ditolak, maka berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah, dan kerangka berfikir yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

⁶ Sugiyono, *Metod Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV Alfabeta, 2007), hal. 156

Hipotesis 1

Internet Banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung.

Hipotesis 2

Mobile Banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung.

Hipotesis 3

Automatic Teller Machine/ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung.

Hipotesis 4

Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine/ATM secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Definisi operasional dimaksudkan untuk memberikan kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian. Adapun definisi operasional secara konseptual dari proposal penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Konseptual**a. 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 baik. Artinya, nasabah merasa puas karena kebutuhan yang diinginkan tercapai dengan baik.

b. Variabel bebas atau Independen

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

a) *Internet banking* (X_1)

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

b) *Mobile banking* (X_2)

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 berada.

c) *Automatic Teller Machine/ATM* (X_3)

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 saat.

2. Secara operasional

Penelitian ini bermaksud untuk menguji pengaruh *internet banking*, *mobile banking*, dan *Automatic Teller Machine/ATM* terhadap tingkat kepuasan nasabah.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini disajikan dalam enam bab yang di setiap babnya terdapat sub bab. Sebagai perincian dari bab-bab tersebut, maka sistematika pembahasan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, untuk memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini. Dalam bab pendahuluan ini membahas beberapa unsur yang terdiri dari: a) latar belakang masalah, b) identifikasi dan pembatasan masalah, c) rumusan masalah, d) tujuan penelitian, e) kegunaan penelitian, f) hipotesis penelitian, g) penegasan istilah, h) sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, dalam bab ini diuraikan berbagai teori, konsep dan anggapan dasar tentang teori dari variabel-variabel penelitian. Dalam bab ini terdiri dari: a) deskripsi teori, b) penelitian terdahulu, c) kerangka konseptual.

Bab III Metode Penelitian, dalam bab ini memuat rancangan penelitian yang terdiri dari: a) rancangan penelitian, b) variabel penelitian, c) populasi dan sampel penelitian, d) kisi-kisi instrumen, e) instrumen penelitian, f) data dan sumber data, g) teknik pengumpulan data, h) analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian, dalam bab ini memuat deskripsi singkat hasil penelitian, terdiri dari: a) deskripsi data, b) pengujian hipotesis.

Bab V Pembahasan, pada bab ini akan memuat pembahasan terkait dengan a) pembahasan rumusan masalah I, b) pembahasan rumusan masalah II, c) pembahasan rumusan masalah III, d) pembahasan rumusan masalah IV.

Bab VI Penutup, pada bab ini akan memuat kesimpulan, implikasi penelitian, dan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan yang dilanjutkan dengan bagian akhir skripsi, yakni daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.