

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era modern ini banyak sekali perusahaan dalam berbagai industri yang ada di Indonesia, salah satunya adalah industri lembaga keuangan. Industri lembaga keuangan telah mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini terjadi seiring dengan munculnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kehadiran lembaga keuangan dalam kehidupan sehari-hari. Di Indonesia sendiri terdapat dua jenis lembaga keuangan, yaitu lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah yang berjalan beriringan dalam memenuhi kebutuhan ekonomi masyarakat Indonesia.¹

Teknologi Informasi mengalami kemajuan yang pesat seiring dengan kemajuan dan perkembangan zaman. Kemajuan teknologi mempunyai efek yang sifatnya *multiplier* (pengganda), yang artinya kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan dibidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran.² Kemajuan teknologi dibidang komunikasi, terutama internet dan telepon genggam sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran. 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

¹ Irsyadi Zani dan Rahmad Akbar, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2020), hal. 11

² Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2011), hal. 346.

bentuk *E-Banking* (*Automatic Teller Machine/ ATM* dan *Mobile Banking*) yang 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 merasa puas dan nyaman dengan meningkatkan layanan *customer service*. Karena kepuasan dan minat nasabah sangat penting untuk dikembangkan suatu perusahaan. Salah satu pengembangan kualitas ATM dan *mobile banking* yang digunakan dalam bidang komersial. Dengan adanya ATM dan *mobile banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama.

Dengan adanya ATM dan *mobile banking* nasabah dapat menggunakan layanan perbankan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang untuk transaksi personal. Hal ini tidak lepas dari peranan *customer service* secara langsung melayani nasabah terkait keluhan transaksi, pembukaan rekening, dan lain sebagainya. Salah satu lembaga keuangan syariah yang bergerak pada bidang keuangan adalah Bank syariah. Organisasi tersebut menggunakan sistem bagi hasil dalam operasinya. Perkembangan perbankan Indonesia, khususnya perkembangan perbankan syariah, memberikan pengaruh yang signifikan terhadap perkembangan industri perbankan. Bank syariah ialah bank yang tidak mengandalkan bunga karena tidak memberikan kompensasi bunga saat menghimpun dana, dan bebas bunga dalam pembinaan dana.³

³ Naf'an, *Pembiayaan Musyarakah dan Mudharabah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), hlm.22.

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.⁴ Perbankan memiliki peranan penting dalam kegiatan perekonomian dalam suatu negara tentunya tidak akan terlepas dari alur lalu lintas pembayaran yang menggunakan uang sebagai medianya. Dari peranan tersebut, dapat dikatakan bahwa industri perbankan merupakan pusat dari sistem perekonomian itu sendiri.

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.⁵

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

⁴ UU RI No. 21 Tahun 1998 tentang Perbankan

⁵ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah Praktik*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2014), hal. 3

laporan Bank Indonesia telah terjadi peningkatan kebutuhan alat 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 peningkatnya peredaran kartu ATM dari tahun ke tahun sangat signifikan. Tingkat pengguna kartu ATM dipengaruhi oleh faktor referensi, faktor psikologis dan faktor teknologi.⁶ 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.

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

⁶ Shinta Wahyu, *Analisa Faktor-Faktor yang Turut Mempengaruhi Perilaku Nasabah Dalam Menggunakan Kartu Debit*, Jurnal Manajemen Vol.5 No.3 Desember 2018, hal.31.

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.⁷ Kartu ini dapat berfungsi sebagai penarikan uang tunai sewaktu-waktu. Kartu ini mengacu pada saldo tabungan bank anda di bank penerbit tersebut.

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. Selanjutnya bank adalah *agent of services*, dalam hal ini bank memberikan jasa-jasa perbankan lainnya kepada masyarakat.⁸

Layanan mobile banking BSI merupakan pengembangan dari dua inovasi Bank Syariah sebelumnya, yakni SMS Banking serta Internet Banking. Layanan perbankan seluler dapat dipakai menggunakan smartphone (contohnya BlackBerry, Apple serta ponsel dengan sistem operasi Android dan Windows).⁹ Perbankan seluler dapat menyederhanakan dan membantu masyarakat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas, terutama di kota-kota besar.

⁷ www.bi.go.id, di akses pada pada 21 Desember 2019

⁸ Y. Sri Susilo, et. all., *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hal.6.

⁹ Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm.79.

Berbagai jenis layanan perbankan syariah di mobile banking relatif sama atas internet banking, contohnya transfer dana antar rekening ataupun ke bank lainnya, informasi saldo maupun mutasi rekening, pembayaran tagihan kartu kredit, pembayaran cicilan, asuransi, tagihan listrik, tagihan air, tagihan telepon, transfer kabel TV, zakat, pembelian token listrik, pulsa ponsel, kuota data, tiket transportasi serta layanan yang lain, contohnya informasi pemberitahuan rekening serta nilai tukar. Layanan mobile banking diharapkan dapat menjadi salah satu faktor yang akan meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kediri Trade Center. ATM atau *Automatic Teller Machine* ialah mesin yang dipakai guna transaksi perbankan elektronik, termasuk penarikan tunai, informasi saldo serta yang lain sebagainya. Fasilitas ATM akan mempermudah waktu transaksi serta mengurangi tingkat kesalahan saat memberi layanan. Hal tersebut diharapkan dapat menambah kepuasan nasabah serta keuntungan perusahaan. Untuk bisa memuaskan nasabah, yang harus diperhatikan adalah kelengkapan maupun kepraktisan produk, terhitung kelengkapan fasilitas maupun produk yang disediakan, contohnya ketersediaan fasilitas ATM di sejumlah lokasi strategis, penggunaan kartu ATM, dan lain sebagainya.¹⁰

Peningkatan nasabah perbankan yang menggunakan ATM dan *mobile banking* tidak lepas dari kaitannya peranan *customer service*. Pengertian *customer service* biasanya mengacu pada setiap aktivitas yang memberikan

¹⁰ Organisasi Group & layanan dan kebijakan umum operasi BNI Syariah (Diarsipkan Oleh: Group Operasi dan Layanan BNISyariah, 2012), hlm.64.

kepuasan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan layanan yang berkualitas. Layanan pelanggan yang berkualitas tinggi hanya dapat dievaluasi dari perspektif pelanggan, yaitu pelanggan akan mengevaluasi tingkat layanan dari dua perspektif: 1) Meliputi sistem maupun prosedur yang sudah ditetapkan untuk mengirimkan produk dan/atau layanan kepada pelanggan. 2) Bagaimana penyedia layanan memakai sikap, perilaku serta keterampilan verbal ketika melakukan interaksi terhadap pelanggan.¹¹

Perkembangan teknologi sangat pesat untuk saat ini dan menjadikan bank berinovasi dalam melayani nasabah. Inovasi pelayanan yang diberikan kepada konsumen juga merupakan strategi untuk melindungi konsumen agar tidak beralih ke bank lain. Persaingan pada dunia bisnis yang semakin ketat menuntut perusahaan agar melangsungkan inovasi di bidang teknologi seperti mengeluarkan produk baru dalam melayani konsumen. Kebutuhan pelanggan saat ini telah berubah menjadi layanan yang cepat, sederhana, dan dikendalikan pelanggan. Dalam hal ini, bank harus mempunyai layanan digital yang *end-to-end*.

Definisinya layanan diantara *customer service* serta bagian logistik dapat berjalan dengan cepat maupun akurat, serta sistem pengumpulannya dilaksanakan dengan cara digital. Bersamaan atas tumbuhnya bisnis *e-commerce*, industri perbankan juga dituntut supaya beradaptasi dengan tren melalui transaksi digital, antara lain pembayaran *cashless*, *branchless banking*, dan sektor-sektor baru dalam industri yang ada dalam wujud elektronik.

¹¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010), hlm.240.

Commuting, financial technology dan *financial banking services* berbasis internet dan teknologi digital semakin meningkat dan berkembang di Indonesia. Berikut ini adalah data terkait transaksi mata uang elektronik berdasarkan data bank Indonesia (Oktober 2020).

Tabel 1.2
Jumlah Transaksi Uang Elektronik
Tahun 2015-2018

Periode	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
Volume	535,579,528	683,133,352	943,319,933	2,922,698,905
Nominal	5,283,018	7,063,689	12,375,469	47,198,616

Sumber : Bank Indonesia, 2020

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah transaksi uang elektronik dari tahun 2015 sampai 2018. Peningkatan signifikan terjadi pada tahun 2018. Untuk mengimbangi perkembangan meningkatnya jumlah transaksi uang elektronik, maka pihak masing-masing perbankan menyediakan infrastruktur berupa ATM, *customer service*, dan *mobile banking* serta bekerjasama dengan berbagai *merchant* dengan menyediakan mesin EDC agar dapat membantu memproses transaksi yang dilakukan oleh masyarakat.

Customer service ibarat wajah terdepan disebuah bank, dimana *customer service* ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan. Seorang *customer service* harus tanggap akan setiap keluhan, pengaduan dan masalah yang dihadapi terhadap nasabah, selain itu juga harus memperhatikan dalam kecepatan, ketepatan, serta pemberian informasi yang lengkap dan akurat. Sehingga *customer service* memegang peranan penting

sebagai ujung tombak dalam menghadapi nasabah dan *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.

Customer service bank senantiasa dituntut untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah tanpa melanggar harkat ataupun etika bank. Pelanggan yang puas dapat membeli kembali atau bahkan merekomendasikan produk ataupun layanan terhadap orang lain. Sesudah nasabah menerima layanan dari bank, ia akan memberi tahu rekan kerja lainnya betapa puas dan ramahnya ia dengan layanan tersebut. *Customer service plan* merupakan upaya bank untuk memberi pelayanan yang paling baik agar nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi menggunakan bank yang pada akhirnya menciptakan nasabah yang loyal.¹²

Berdasarkan hasil studi polling Indonesia yang bekerjasama dengan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, jumlah pengguna internet di Indonesia tumbuh 10,12 persen. Menurut Sekjen APJII Henri Kasyfi, survey ini melibatkan 5.900 sampel dengan margin of error 1,28 persen. Data lapangan ini diambil selama periode Maret hingga 14 April 2019. Hasilnya, menurut Henri dari total populasi sebanyak 264 juta jiwa penduduk Indonesia, ada sebanyak 171,17 juta jiwa sekitar 64,8 persen yang sudah terhubung ke internet. Hal ini berbanding lurus dengan jumlah pengguna *E- Banking* di Indonesia yang meningkat 270% dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Jumlah ini meningkat seiring adanya perubahan

¹² Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2014), hlm. 62

perilaku dan kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan aktivitas perbankan.¹³

Bank Indonesia (BI) merasa perlu adanya kemajuan dalam lalu lintas transaksi di Indonesia, oleh karena itu Bank Indonesia resmi meluncurkan Gerbang Pembayaran Nasional (*National Payment Gateway*) bersamaan dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 19/8/PBI/2017 pada 22 Juni 2017 lalu. GPN adalah suatu sistem yang terdiri atas *standar*, *switching*, dan *services* yang dibangun melalui seperangkat aturan dan mekanisme (*arrangement*) untuk mengintegrasikan berbagai instrumen dan kanal pembayaran secara nasional. Sasaran GPN yakni membangun ekosistem pembayaran ritel yang interkoneksi dan interoperabilitas secara domestik.

Sebelum GPN dirilis oleh Bank Indonesia, BI menyebut sebanyak 80%-90% kartu ATM/Debit di Indonesia terpasang logo prinsipal asing. Dimana pasar data transaksi pembayaran di Indonesia masih dikuasai oleh *Global Principal Switching* seperti *Mastercard*, *Visa*, *UBC* dan lainlain. Setiap transaksi yang dilakukan konsumen pada akhirnya harus dikelola oleh negara asing dimana tempat pengelolaannya bukan di negara Indonesia.¹⁴

Saat ini perbankan aktif dikarenakan adanya fasilitas yang memfasilitasi transaksi mobile yang sejalan dengan kebutuhan nasabah akan ketersediaan kemudahan dan kemudahan bertransaksi, serta kemudahan dan kesederhanaan

¹³ <https://infobanknews.com/empat-tahun-pengguna-ebanking-meningkat-270%> diakses pada 7 Juli 2019 pukul 14.00 WIB

¹⁴ Yedho Trinata dan Dikdik Tandika, *Analisa Perbandingan Fee Based Income dan Earning Per Share Perusahaan Bank Sebelum dan Setelah Penerapan Gerbang Pembayaran Nasional*, *Jurnal Prosiding Manajemen* Vol. 5, No. 1, 2019

tersebut terus meningkat dari waktu ke waktu. Persyaratan masyarakat untuk kepraktisan semakin tinggi dan tinggi, dan mereka mulai tidak mau melakukan prosedur yang terlalu memakan waktu. Sebelumnya nasabah sudah cukup puas dengan bertransaksi namun masih diyakini bahwa kurangnya kepuasan nasabah disebabkan transaksi yang dilakukan dengan ATM tidak jauh berbeda dengan transaksi yang dilakukan langsung dengan bank, terlebih lagi adakalanya nasabah bahkan harus antri menunggu giliran.

Di sisi lain, tingginya angka kriminalitas saat ini telah menimbulkan tuntutan publik terhadap keamanan maupun kepraktisan semua transaksi. Industri perbankan memanfaatkan keunggulan tersebut dengan berlomba-lomba memberikan fasilitas partisipasi langsung dalam transaksi sehari-hari. Salah satunya adalah Mobile Banking yang dapat diakses dengan perangkat Android, HP Apple dengan iOS di dalamnya, Blackberry dan juga Windows Phone. Bank menyadari pula bahwa nilai unik dari produk serta layanan yang mereka berikan sangat penting guna membangun citra di hati nasabah. Layanan pelanggan, mobile banking dan ATM.

Sering terjadi kejahatan dalam mesin ATM yaitu kejahatan *skimming* membuat pihak nasabah mengalami kerugian baik informasi data nasabah maupun uang milik nasabah. Pada *mobile banking* banyak aduan dari nasabah mengenai transaksi yang gagal tetapi memotong saldo milik nasabah karena kesalahan sistem milik perbankan. Selain itu pihak perbankan untuk mengatasi keluhan dari nasabah dan meningkatkan pelayanan khususnya *customer service*.

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.¹⁵ 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.¹⁶ Salah satu dari berbagai manfaat tersebut yaitu secara tidak langsung nasabah tersebut membantu lembaga dalam mempromosikan lembaga perbankan yang bersangkutan.

Dari hasil penelitian terdahulu yang telah diteliti oleh Mei Sadatul Chusnia mengenai pengaruh *Internet Banking* dan *SMS Banking*, variabel tersebut ternyata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Semakin baik *Internet Banking* yang diberikan maka semakin banyak pula nasabah yang akan memutuskan untuk menggunakan produk *Elektronik Banking* di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Begitu juga *SMS Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Hal serupa juga sama dengan variabel Layanan m-banking

¹⁵ Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 39

¹⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium diterjemahkan Benyamin Molan, (Jakarta: PT. Prehalindo), hlm. 33

terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Variabel kemanan layanan secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Variabel tambahan biaya layanan m-banking secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Variabel kemampuan akses layanan m-banking secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Variabel kondisi fasilitas layanan *m-banking* secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta.¹⁷

Layanan *Customer Service*, *Mobile Banking*, ATM yang diberikan bank terhadap nasabah bisa meningkatkan kepuasan nasabah. Pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan dan bisa dipakai guna melaksanakan sejumlah transaksi pelanggan. *Customer Service* yang bertugas setiap harinya juga suatu bentuk pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini alat pembayaran yang akan diteliti adalah ATM, *Customer Service*, dan *Mobile Banking*. Hal ini dikarenakan ATM, *Customer Service*, dan *Mobile Banking* memiliki keistimewaan sebab merupakan kegiatan yang mendukung sistem perbankan di Indonesia. Berkaitan dengan sistem pembayaran non tunai, Bank Indonesia mengatur dan memastikan

¹⁷ Yogi uliansyah, *Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta*, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017

bahwa sistem pembayaran non tunai 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.

Dalam rangka mengurangi penggunaan uang kartal di masyarakat maka pemerintah mengeluarkan kartu debit, kartu kredit, dan kartu ATM di Indonesia, sehingga mempermudah masyarakat Indonesia untuk melakukan transaksi dengan tidak membawa uang tunai. Bank Syariah Indonesia atau disingkat BSI 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 menerapkan prinsip kehati-hatian dalam mengoperasikan tugasnya sebagai lembaga keuangan. Implementasi BSI KC Kediri dalam menerbitkan kartu debit 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.

Persaingan bank syariah juga terjadi di Kota Kediri dimana di Kota 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.

Disamping itu prinsip syariah merupakan hak bagi semua umat dan golongan yang ada didunia. Diperkuat dengan seluruh jaringan BSI akan senantiasa menjaga amanah untuk membawa berkah bagi seluruh masyarakat. Berdasarkan latar belakang permasalahan dan penelitian terdahulu, peneliti ingin melakukan keterbaruan penelitian dengan menambahkan variabel *customer service*. Maka penelitian ini dimaksudkan untuk melakukan pengujian mengenai ATM, *Customer Service* dan *Mobile Banking*. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan *Automatic Teller Machine, Customer Service, dan Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri Trade Center”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, penelitian ini dibatasi dengan kajian:

1. Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas layanan *Automatic Teller Machine*, *Customer Service*, dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah BSI KC Kediri Trade Center.
2. Sampel penelitian ini adalah nasabah pada BSI KC Kediri Trade Center yang menggunakan *Automatic Teller Machine*, *Customer Service*, dan *Mobile Banking*.

C. Rumusan Masalah

Melihat latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis menetapkan rumusan masalah yakni seperti berikut:

1. Apakah kualitas layanan *Automatic Teller Machine* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Kediri Trade Center?
2. Apakah kualitas layanan *Customer Service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Kediri Trade Center?
3. Apakah kualitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Kediri Trade Center?
4. Apakah kualitas layanan *Automatic Teller Machine*, *Customer Service*, dan *Mobile Banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Kediri Trade Center?

D. Tujuan Penelitian

Bersumber dari rumusan permasalahan di atas, maka penelitian ini mempunyai tujuan yakni:

1. Untuk melakukan pengujian seberapa besar pengaruh kualitas layanan *Automatic Teller Machine* terhadap kepuasan nasabah BSI KC Kediri Trade Center.
2. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas layanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah BSI KC Kediri Trade Center.
3. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah BSI KC Kediri Trade Center.
4. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas layanan *Automatic Teller Machine*, *Customer Service*, dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah BSI KC Kediri Trade Center.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Adapun penelitian ini yaitu:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi sarana untuk mendapatkan pengalaman serta wawasan lebih mengenai perbankan syariah dalam manajemen pemasaran terkait dengan Kepuasan Nasabah BRISyariah. Penelitian ini juga bermanfaat untuk menginterpretasikan mengenai pengaruh faktor kualitas layanan ATM, *customer service*, dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BSI KC Kediri Trade Center.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Perbankan

Bagi perbankan dan lembaga keuangan lainnya, terutama Bank BRI Syariah diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pimpinan untuk dapat memberikan perhatian terhadap kepuasan nasabah BSI KC Kediri Trade Center.

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 pratek bagi pembaca.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk memberi gambaran kepada peneliti yang selanjutnya bahwa seberapa besar pengaruh kualitas layanan *automatic teller machine*, *customer service*, dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BSI KC Kediri Trade Center. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam kajian yang sama dengan variabel yang berbeda.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Untuk menghindari salah satu penafsiran dalam memahami judul penelitian tersebut, perlu kiranya untuk diberikan penjelasan mengenai ruang lingkup dan pembatasan penelitian:

1. Ruang Lingkup

Variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah BSI KC Kediri Trade Center:

- a. Kualitas layanan
- b. Kualitas produk perbankan
- c. Kemudahan untuk mengakses produk
- d. *Mobile banking*
- e. *Customer service*
- f. *Automatic Teller Machine (ATM)*

2. Keterbatasan Penelitian

- a. Agar pembahasan skripsi ini jelas dan terarah apa yang hendak dicapai, maka peneliti perlu membatasi penelitian pada variabel independen yaitu kualitas layanan *Automatic Teller Machine/ATM*, *Customer Service*, dan *Mobile Banking*. Sedangkan satu variabel dependen yaitu kepuasan nasabah BSI KC Kediri Trade Center.
- b. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer, dengan membuat angket atau kuesioner berupa daftar pertanyaan yang akan di sebarakan kepada nasabah BSI KC Kediri Trade Center. 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.¹⁸
- b. Kualitas layanan merupakan serangkaian aktivitas berupa jasa yang terjadi akibat adanya interaksi antara nasabah dengan bank atau hal-hal lain yang disediakan oleh perbankan sesuai kebutuhan nasabah.¹⁹
- c. *Automatic Teller Machine* atau mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan Self Service Terminal yang dibuat khusus guna memberikan pelayanan terhadap nasabah ketika melangsungkan transaksi perbankan yang dapat dilakukan setiap saat.
- d. *Customer Service* ialah tiap kegiatan yang ditunjukkan guna memberi kepuasan nasabah, lewat pelayanan yang bermutu dalam mencukupi kebutuhan maupun keinginan nasabah.
- e. *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.

¹⁸ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa: Departemen Pendidikan Nasional*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002)

¹⁹ Daryanto dan Ismanto Setya budi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 135.

- f. Kepuasan nasabah adalah tanggapan pelanggan dalam mengevaluasi kesesuaian antara ekspektasi sebelumnya terhadap kinerja aktual yang dirasakan sesudah produk digunakan.²⁰
- g. Anggota atau nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank atau orang yang menjadi tanggungan asuransi.²¹
- h. Bank Syariah merupakan lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadist.

2. Definisi Operasional

“Pengaruh Kualitas Layanan *Automatic Teller Machine*, *Customer Service*, dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC Kediri Trade Center” 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

²⁰ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media, 2005), hlm.349.

²¹ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 952

Terdiri halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, moto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi, dan abstrak.

2. Bagian utama (inti) yang terdiri dari lima 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 Akhir

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