

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi ini, teknologi masih erat kaitannya dengan internet.² Perkembangan teknologi memicu perkembangan internet dari tahun ke tahun, salah satunya di Indonesia. Jumlah pengguna internet di Indonesia berkembang pesat setiap tahunnya.³ Hal ini karena kemudahan Internet, yang dapat digunakan di mana saja dan oleh siapa saja. Bahkan, hampir semua lapisan masyarakat bisa menikmati teknologi ini sepenuhnya. Dengan pesatnya perkembangan teknologi, perbankan perlu meningkatkan layanannya dengan mengadopsi layanan perbankan digital.⁴

Sektor perbankan berfungsi sebagai ilustrasi menonjol dari perusahaan berorientasi layanan yang memainkan peran penting dalam meningkatkan pendapatan nasional. Selain itu, industri perbankan memenuhi fungsi penting sebagai lembaga keuangan yang ditugaskan dengan tanggung jawab mengumpulkan dan mengalokasikan dana dari masyarakat, sehingga memfasilitasi pemanfaatan produktif mereka dalam perekonomian. Mengingat ukuran demografis Indonesia yang besar, ditambah dengan keragaman yang kaya dan sumber daya alam yang melimpah, optimis tentang prospek sektor

² Sudarsri Lestari, *Peran Teknologi Dalam Pendidikan Di Era Globalisasi 2018*, hal 3

³ Yoannisa Fitriani Suhayati, Azri Nur Maulina, Widwi Handari Adji "Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI Dan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah" Politeknik Piksi Ganesha Bandung 2022, hal 1682

⁴ *Ibid*, Hal 1628

perbankan di Indonesia yang menjanjikan.⁵ Kemajuan teknologi dalam domain perbankan digunakan di bidang pemasaran, kegiatan promosi, dan penerapan instrumen transaksional yang digerakkan oleh teknologi. Para pemangku kepentingan di sektor perbankan telah mengerahkan upaya yang cukup besar untuk bersaing satu sama lain dalam kemajuan penawaran layanan yang berpusat pada teknologi mereka.

Tuntutan pada digitalisasi perbankan diperkuat oleh adanya pergeseran kepemilikan bisnis yang pada saat ini didominasi oleh para generasi saat ini, yang mana lebih menyukai adanya kenyamanan transaksi online dengan melalui platform digital. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), perbankan digital sering disebut sebagai perbankan elektronik, merupakan bentuk layanan perbankan yang memanfaatkan media elektronik atau digital, memungkinkan nasabah atau calon klien untuk secara mandiri mengakses informasi mengenai produk perbankan dan non-perbankan, seperti peluang investasi atau *platform e-commerce*, sekaligus memfasilitasi berbagai transaksi dan memenuhi beragam kebutuhan nasabah bank. Fenomena ini telah mengintensifkan persaingan di sektor perbankan. Khususnya, meskipun populasi Indonesia didominasi Islam, sebagian besar penduduk terus terlibat dengan lembaga perbankan konvensional, terutama dalam konteks bank Islam.⁶

Akibatnya, Bank Syariah Indonesia diberi mandat untuk merumuskan strategi yang bertujuan untuk berinovasi layanan dan produk baru untuk

⁵ Johan. *Semua bakal digital begini masa depan perbank RI.2022*

⁶ Ojk. (n.d.). *Penjelasan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank*

meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga memposisikan diri mereka secara kompetitif terhadap lembaga perbankan tradisional dan memastikan relevansinya yang berkelanjutan di sektor keuangan. Layanan yang diberikan oleh bank melalui sarana teknologi umumnya dikategorikan sebagai *Digital Banking*, meliputi *Automatic Teller Machine*, *Internet Banking* dan *Mobile Banking*. Ketiga fasilitas tersebut disebut dengan *Self-Service Technology*.

Self-Service Technology adalah mekanisme atau karakteristik yang dirancang untuk menyediakan fasilitas yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara mandiri, tanpa bergantung pada layanan pegawai bank.⁷ Melalui layanan *mobile banking*, *internet banking*, dan *automatic teller machine* (ATM), lembaga keuangan memfasilitasi kemudahan akses bagi pelanggan dan masyarakat umum untuk memperoleh informasi mengenai produk dan layanan yang tersedia, dengan cara yang praktis dan tidak dibatasi oleh kendala temporal atau spasial.

ATM adalah alat elektronik yang merupakan fasilitas bagi nasabah bank dalam menarik uang dan melakukan pengecekan terhadap jumlah saldo dalam rekening tabungan mereka dengan mudah tanpa perlu bantuan dari karyawan bank.⁸ ATM ini didukung dengan fasilitas lain yang sering disebut dengan kartu ATM yang berguna dalam mengoperasikan mesin ATM. Dalam mesin ATM terdapat beberapa layanan dan manfaat yang bisa dinikmati oleh para nasabah

⁷ Runita, Sumiati, and Achmad Helmy Djawahir. (2021). "*The Influence of Self-Service Technology and Customer Relationship Marketing on Customer Loyalty Mediated By Customer Satisfaction*." Jurnal Aplikasi Manajemen 19 (1)

⁸ Vyctoria. (2013). Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding (ANDI (ed.)).

dalam melakukan berbagai macam transaksi. *Automatic Teller Machine* (ATM) juga dikenal sebagai Anjungan Tunai Mandiri, yaitu sebuah alat elektronik yang mengizinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang *teller* atau kasir.⁹

Selain *Automatic Teller Machine*, saat ini adanya *Mobile Banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Indikator instrument pada *mobile banking* yaitu kemudahan transaksi tanpa harus mengunjungi bank / ATM secara langsung. Dalam menggunakan layanan *mobile banking* ini tentunya nasabah memiliki berbagai alasan tertentu. Baik dalam hal kecepatan akses, akurasi data, keamanan dan juga rasa kepercayaan yang dapat memberikan rasa kepuasan bagi nasabah.¹⁰ *Mobile Banking* adalah sebagian fasilitas perbankan yang menggunakan jaringan komunikasi seperti handphone dan memiliki fitur yang sama seperti ATM, namun tidak bisa untuk transaksi tarikan tunai.¹¹ Fasilitas *mobile Banking* di dalam perbankan berupa SIM toolkit (Menu Layanan Data) maupun SMS plain (SMS Manual) yang sering disebut sebagai SMS Banking.¹²

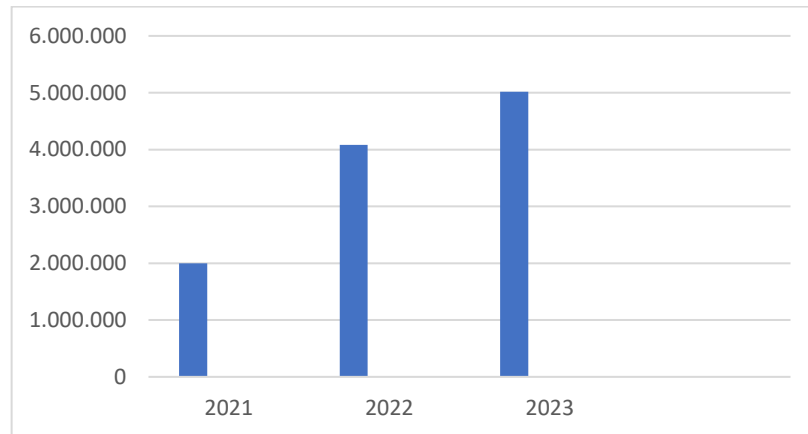
⁹ Ibid

¹⁰ Abdillah Mundir and Lilik Nur Hayati, "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syari"ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan," *Malia* (Terakreditasi) 12, no. 2 (2021): 243–56.

¹¹ Fianto, Rahmawati, and Supriani. (2021). "Mobile Banking Services Quality and Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks." *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam* 7 (1): 59–76.

¹² Ibid

Grafik 1.1
Data Jumlah Pengguna BSI Mobile



Sumber : Laporan Kinerja BSI¹³

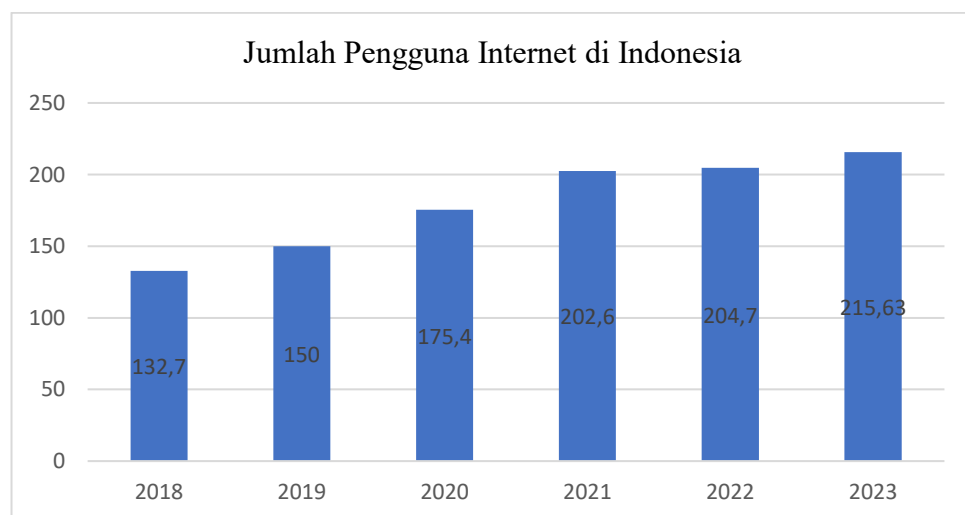
Berdasarkan Grafik 1.1 jumlah pengguna BSI Mobile di Indonesia mengalami kemajuan yang besar. Dari tahun 2021 pengguna BSI Mobile sebanyak 2 juta, tahun 2022 mengalami peningkatan yang signifikan menjadi 4,81 juta pengguna dan tahun 2023 mengalami peningkatan sekitar 5,18 juta pengguna. Dari tahun 2021 sampai 2023 peningkatan pengguna BSI Mobile telah mencapai 3,18 juta.

Seiring berkembangnya *mobile banking*, Bank Syariah Indonesia juga terus meningkatkan kualitas layanan *internet banking*. Layanan *internet banking* merupakan suatu layanan yang disediakan pihak bank agar mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang ke bank secara langsung. *Internet banking* dalam penggunaannya langsung secara

¹³ Bank Syariah Indonesia (BSI). *Laporan Kinerja Kuartal IV 2023*, <https://www.bankbsi.co.id>, diakses pada 15 Maret 2025, pukul 18.00

online melalui website resmi bank yang bersangkutan. Layanan *internet banking* berbeda dengan layanan lainnya, seperti layanan *mobile banking*, sms banking dan juga ATM. *Mobile banking* dalam pengoprasiaannya hampir sama dengan *internet banking* yaitu sama-sama menggunakan jaringan internet, namun ada hal yang membedakannya yaitu, nasabah terlebih dahulu harus mendownload aplikasi *mobile banking* suatu bank untuk menggunakannya dan aplikasi tersebut hanya bisa digunakan pada smartphone. Hal ini berbeda dengan *internet banking* karena layanan *internet banking* tidak perlu menggunakan aplikasi untuk mengaksesnya. Layanan yang lain seperti *sms banking* tidak perlu menggunakan jaringan internet, melainkan hanya perlu menggunakan pulsa saja.¹⁴

Grafik 1.2
Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2018-2023



Sumber: Web Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia¹⁵

¹⁴ Nelson Tampu Bolon at all, *Bijak Ber-eBanking*, Jakarta: OJK, Mei 2015, h. 6.

¹⁵ Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). *Beranda APJII: Statistik Anggota dan Pengguna Nomor PI*. Diakses dari <https://apjii.or.id> pada 15 Maret 2025.

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa perkembangan internet di Indonesia sangatlah cepat dan selalu mengalami perkembangan dalam berbagai aspek kehidupan, internet seperti menjadi pintu gerbang pencarian berbagai layanan penunjang kehidupan, oleh karena itu internet seolah sudah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat Indonesia. Sebagai contoh bahwa internet sudah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat Indonesia adalah dengan banyaknya pengguna internet di Indonesia itu sendiri yang dimana hampir 73,7% masyarakat Indonesia menggunakan internet. Hal ini tentunya dampak dari perkembangan teknologi yang sangat pesat pada saat ini.¹⁶

Perbankan elektronik muncul sebagai inovasi baru dalam sektor perbankan. Banyak orang mengakses layanan E-Banking karena peningkatan signifikan jumlah pengguna internet di Indonesia. Menurut laporan terbaru dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pada tahun 2024 jumlah pengguna internet mencapai 221.563.479 orang, dari total populasi 278.696.200 pada tahun 2023. Berdasarkan survei penetrasi internet yang dirilis oleh APJII, tingkat penetrasi internet di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 79,5%, meningkat 1,4% dibanding periode sebelumnya. Selain itu, dampak dari pandemi tahun 2020 silam telah memperbesar penggunaan produk perbankan digital karena layanan seperti pembayaran elektronik dianggap dapat mengurangi risiko penularan virus melalui uang kertas maupun logam.

¹⁶ Muhammad, "*Manajemen Bank Syariah, Sekolah Tinggi, and Ilmu Manajemen*, (Yogyakarta Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN)", (2011): 15.

Menurut Ahmad Sanusi dalam artikelnya di Majalah Bank dan Manajemen, menyebutkan bahwa penggunaan *Internet Banking* dapat mengurangi biaya transaksi hingga 79% dibandingkan dengan biaya transaksi perbankan konvensional.¹⁷ Selain menghemat biaya, *Internet Banking* juga menawarkan banyak kemudahan bagi nasabah. Ini termasuk fleksibilitas dalam melakukan berbagai jenis transaksi, baik antara bank dan nasabah, antara bank dengan merchant (penjual), antar bank, maupun antar nasabah.

Seperti yang dilansir laman resmi BSI, dimana pada dua bulan setelah peresmian transaksi digital tembus Rp 40,85 Triliun, dimana transaksi BSI Mobile naik sebesar 82% secara tahunan. Secara umum, kenaikan volume transaksi melalui channel digital bank BSI sampai maret 2021 naik 43,3%. Selain disumbangkan oleh transaksi BSI Mobile 42%, kenaikan juga ditopang oleh aktivitas nasabah pengguna layanan internet banking 24%, kartu kredit 17% dan pengguna ATM 14%.¹⁸ Dengan meningkatnya transaksi digital menjadikan layanan digital sebagai strategi dan inovasi BSI dalam transformasi digital. Karena dengan layanan digital bukan hanya membantu nasabah dalam bertransaksi namun juga memberikan keuntungan bagi pihak bank. Dengan peningkatan layanan digital ini tidak lah lepas dari minat penggunaan nasabah

Minat merupakan kesadaran dari diri seseorang terhadap objek, orang, masalah, atau situasi yang memiliki keterkaitan dengan dirinya. Artinya, minat harus dilihat sebagai suatu kesadaran. Oleh karena itu minat adalah suatu aspek

¹⁷ Evi Yani, Ade Fitria Lestari, Hilda Amalia, & Ari Puspita. (2018). *Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan Technology Acceptance Model*. *Jurnal Informatika*, 5(1), 34–42.

¹⁸ *Web Bank Syariah Indonesia*, diakses pada tanggal 7 Oktober 2024

psikologis seseorang untuk menaruh perhatian yang tinggi pada kegiatan tertentu dan mendorongnya untuk melakukan. Minat yang sering diekspresikan dalam suatu kegiatan maka akan semakin kuat, sedangkan apabila tidak tersalurkan maka akan lemah. Untuk itu minat menjadi suatu penyebab terjadinya suatu kegiatan dan hasil yang nantinya akan diperoleh.¹⁹

Layanan *Self-Service Technology* adalah layanan yang memanfaatkan teknologi. Oleh karena itu sebagai mahasiswa yang tanggap terhadap perkembangan teknologi. Hal ini didukung dengan fakta perubahan gaya digital yang digemari mahasiswa yang berkeinginan melakukan hal yang instan dan praktis dalam hal melakukan transaksi dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dengan adanya layanan digital *self service technology* seperti *automatic teller machine, mobile banking dan internet banking* sangat membantu mahasiswa dalam melakukan segala transaksi dalam perbankan. Hal ini dikarenakan mahasiswa tidak perlu lagi datang langsung ke bank terdekat untuk melakukan transaksi. Sehingga mahasiswa tidak perlu lama-lama mengantri ke teller untuk melakukan transaksi.²⁰

Seiring dengan perkembangan digitalisasi perbankan syariah di Indoneisa tidak lepas dari peran kampus yang berbasis Islam, salah satunya seperti UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Secara keilmuan memiliki pengetahuan berbasis keislaman yang langsung mempelajari tentang perbankan syariah, yaitu dengan adanya program studi Perbankan Syariah di UIN Sayyid Ali

¹⁹ Restu Guriting dan Panggalih Zaki Baridwan, "*Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking: Pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior*", Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, Vol 1, No 2, Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, 2013, h. 7.

²⁰ *Ibid*

Rahmatullah Tulungagung yang mana menjadi alternatif atau solusi dalam meningkatkan sumber daya insani pada bidang perbankan syariah. Dengan hal tersebut diharapkan masa mendatang kualitas sumber daya manusia yang menguasai di bidang lembaga keuangan yang berbasis syariah terus meningkat, serta terus membantu mensosialisasikan Bank Syariah kepada masyarakat untuk melepaskan ketergantungan masyarakat terhadap bank konvensional di Indonesia.

Alasan pemilihan lokasi penelitian ini adalah karena mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung memiliki latar belakang pendidikan yang berbasis nilai-nilai syariah dan relevan dengan perkembangan digital Bank Syariah Indonesia.²¹ Program Studi Perbankan Syariah di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berlandaskan nilai-nilai keislaman.²² Mahasiswa program studi ini telah memiliki pengetahuan dasar tentang perbankan syariah, sehingga memiliki minat yang lebih besar untuk menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia.²³ Penelitian ini difokuskan pada mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2021-2022. Hal ini karena mahasiswa pada angkatan tersebut telah menerima mata

²¹ Afif, M., & Nugroho, S.2022. *Pengaruh Nilai-Nilai Keislaman terhadap Minat Mahasiswa dalam Menggunakan Layanan Perbankan Syariah*. *Jurnal Ekonomi Islam dan Keuangan Syariah*, 10(2), 123-135.

²² UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. (2023). *Panduan Akademik Program Studi Perbankan Syariah Tahun 2021-2022*, <https://lpm.uinsati.ac.id> diakses pada 24 Desember 2024 pukul 10.00 WIB.

²³ Afif, M., & Nugroho, S.2022. *Pengaruh Nilai-Nilai Keislaman terhadap Minat Mahasiswa dalam Menggunakan Layanan Perbankan Syariah*. *Jurnal Ekonomi Islam dan Keuangan Syariah*, 10(2), 123-135.

kuliah yang berfokus pada lembaga keuangan syariah, baik yang berbasis bank maupun non-bank.²⁴

Perbedaan antara teori dan yang terjadi di lapangan terkait kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) terletak pada berbagai aspek pelayanan digital. Secara teori layanan berbasis *self service technology* (SST) mampu memberikan kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, keamanan tinggi, fleksibilitas waktu, serta kesesuaian dengan prinsip syariah.²⁵ Namun, kenyataannya di lapangan, pengguna layanan BSI sering menghadapi kendala teknis seperti gangguan aplikasi dan keterbatasan fitur yang terkadang tidak optimal²⁶. Selain itu, layanan pelanggan yang kurang responsif membuat pengalaman negatif, sehingga menurunkan tingkat kepuasan nasabah.²⁷ Kekhawatiran terhadap keamanan digital dan kurangnya edukasi terkait fitur-fitur layanan juga menjadi faktor yang membuat nasabah enggan beralih sepenuhnya ke teknologi tersebut.²⁸ Masalah ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan infrastruktur teknologi, memberikan edukasi

²⁴ UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. (2023). *Panduan Akademik Program Studi Perbankan Syariah Tahun 2021-2022*, <https://lpm.uinsati.ac.id> diakses pada 24 Desember 2024 pukul 10.00 WIB.

²⁵ Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2018. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education

²⁶ Hakim, R., & Pratiwi, M. (2023). *Adopsi Teknologi Blockchain dalam Transaksi Perbankan Syariah: Peluang dan Tantangan*. Jurnal Media Akademik (JMA), 2(10).

²⁷ Suyanto. (2021). *Pengaruh E-Service Quality, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile*. Prosiding Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen (SNAM) 2021.

²⁸ Safira, R., & Fadhilah, N. 2022. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking pada Bank Syariah*. Jurnal Ekonomi Syariah, 8(4), 245-258

yang memadai, dan memastikan layanan sesuai dengan prinsip syariah agar kepuasan nasabah dapat tercapai secara teori.²⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Zhou, and Rahman dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa *Self Service Technology* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.³⁰ Sedangkan hasil penelitian Tamaruddin, Achmad Firdaus, dan Endri memiliki hasil yang berbanding terbalik. Dimana penelitian tersebut mengatakan bahwa tidak ada pengaruh langsung teknologi self-service terhadap kepuasan nasabah pada layanan E-Banking.³¹

Penelitian yang dilakukan oleh Tamaruddin dkk dengan judul *Customer Satisfaction Mediates the Effect of Self Service Technology on Customer Loyalty in of Islamic Bank E Banking Services in Indonesia*, variabel penelitian difokuskan pada pada layanan e-banking bank syariah di Indonesia.³² Sedangkan penelitian Hossain, Zhou, and Rahman dengan judul *Customer Satisfaction under heterogeneous services of different self-service technologies*, dengan hasil penelitian menyatakan bahwa *automated teller machine, telephone banking, internet banking, dan mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.³³ Berdasarkan latar belakang dan

²⁹ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40

³⁰ Hossain, Md Shamim, Xiaoyan Zhou, and Mst Farjana Rahman. (2019). "Customer Satisfaction under Heterogeneous Services of Different Self-Service Technologies." *Management and Marketing* 14 (1).

³¹ Tamaruddin, Achmad Firdaus, and Endri. (2020). "Customer Satisfaction Mediate the Effect of Self Service Technology on Customer Loyalty in of Islamic Bank E-Banking Services in Indonesia." *Iltizam Journal of Shariah Economic Research* 5 (2).

³² Ibid

³³ Hossain, Md Shamim, Xiaoyan Zhou, and Mst Farjana Rahman. (2019). "Customer Satisfaction under Heterogeneous Services of Different Self-Service Technologies." *Management and Marketing* 14 (1).

perbedaan penelitian tersebut, peneliti menganggap perlu adanya penelitian mengenai **“Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Dan Minat Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia”**

B. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Berikut merupakan pemaparan mengenai ruang lingkup penelitian:

- a. Penelitian mengambil objek layanan Bank Syariah di Tulungagung. Sampel dari penelitian ini diambil dari mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Tahun 2021-2022.
- b. Kajian dari penelitian ini adalah kepuasan penggunaan layanan Bank Syariah Melalui *Self Service Technology* oleh mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Tahun 2021-2022.

2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mengkaji Minat Penggunaan Layanan Bank Syariah Melalui *Self Service Technology* oleh mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Tahun 2021-2022. Peneliti akan memberikan gambaran mengenai informasi yang peneliti dapatkan nantinya diharapkan dapat dijadikan pandangan dalam pertimbangan masyarakat dalam menggunakan jasa layanan di Bank Syariah. Selain itu

peneliti juga berharap dapat memberikan sumbangsih pengetahuan dan pengembangan perguruan tinggi.

C. Rumusan Masalah

Bedasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas maka permasalahan yang menjadi perhatian utama dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah *self service technology* berupa *automatic teller machine* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah *self service technology* berupa *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah *self service technology* berupa *internet banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?
4. Apakah minat penggunaan layanan digital berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?
5. Apakah *self service technology* berupa *automatic teller machine, mobile banking, internet banking* dan minat penggunaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk menguji pengaruh *self service technology* berupa *automatic teller machine* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk menguji pengaruh *self service technology* berupa *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

3. Untuk menguji pengaruh *self service technology* berupa *internet banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.
4. Untuk menguji pengaruh minat penggunaan layanan digital terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.
5. Untuk menguji pengaruh *self service technology* berupa *automatic teller machine, mobile banking, internet banking* dan minat penggunaan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Dari segi teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran serta wawasan pengetahuan bagi mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung mengenai pengaruh *self service technology* yang meliputi fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM), *Mobile Banking*, *Internet Banking* dan minat penggunaan layanan digital terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

2. Secara Praktis

- a. Manfaat bagi mahasiswa, penelitian ini dapat membantu dalam memperoleh informasi mengenai *self service technology* dan minat penggunaan terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan. Dari penelitian ini mahasiswa juga dapat mempertimbangkan layanan digital apa yang

akan digunakan untuk memudahkan dalam bertransaksi di bank tersebut sesuai dengan keinginan dan kegunaannya.

- b. Manfaat bagi Bank Syariah yaitu dapat dijadikan koreksi agar dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan digital *self service technology* dan minat penggunaan sekaligus memperbaiki apabila ada kekurangan dan kelemahannya untuk memperoleh tingkat kepuasan yang baik bagi mahasiswa dan masyarakat.
- c. Manfaat bagi peneliti selanjutnya yaitu penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan atau acuan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan digitalisasi perbankan melalui *self service technology* yaitu dengan fasilitas *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking*.

F. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

a. *Self-service technology (SST)*

Self-service technology (SST) adalah suatu perantara teknologi yang memungkinkan konsumen untuk menghasilkan sendiri pelayanan tanpa tergantung pada karyawan contohnya, mesin ATM, pelayanan perbankan melalui internet.³⁴

b. Minat Penggunaan

Menurut Syah, minat (*interest*) diartikan sebagai tingkat kecenderungan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap suatu

³⁴ Rambat, Lupioadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Jakarta*: Penerbit Salemba Empat

obyek. Adapun, istilah minat berasal dari terminologi aspek kepribadian untuk menggambarkan adanya kemauan (will), dorongan (force) yang timbul dari dalam diri individu untuk memilih obyek lain yang sejenis.³⁵

c. Kepuasan Nasabah

Kepuasan, menurut Brown, adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari suatu produk atau jasa konsisten dengan, atau dipenuhi oleh, penampilan produk atau jasa tersebut. Konsumen yang puas dengan apa yang mereka terima mendorong loyalitas terhadap produk atau jasa dan suka mempromosikan produk atau jasa dari mulut ke mulut.³⁶

2. Penegasan Operasional

Adapun penegasan secara operasional yang terdapat dalam penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Digitalisasi Melalui *Self Service Technology* (SST) dan Minat Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Bank Syariah Indonesia” sebagai berikut:

a. *Automatic Teller Machine*

Automatic Teller Machine bisa disebut juga sebagai mesin teller otomatis. Mesin ini memungkinkan nasabah bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan, seperti penarikan tunai, transfer uang, cek saldo, dan pembayaran tagihan, tanpa harus bertemu dengan teller

³⁵ Syah Muhibbin, Psikologi Pendidikan, Bandung : PT Remaja Rosdakarya , 2010.

³⁶ Saputra, S., & Sudarsa, R. Y, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grand Setiabudi Hotel & Apartment*. Jurnal Bisnis Dan Pemasaran, 2006

bank secara langsung. Penggunaan ATM sangat memudahkan nasabah, terutama ketika mereka membutuhkan layanan perbankan di luar jam operasional bank atau di lokasi yang jauh dari kantor bank. Pada penelitian ini pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner dengan skala Likert dengan jenis data kuantitatif. Adapun indikator *Automatic Teller Machine* yaitu kemudahan penggunaan, kepercayaan dan resiko.

b. Internet Banking

Internet banking merupakan layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk mengakses dan mengelola rekening mereka melalui internet. Dengan layanan ini, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk keuangan, serta cek saldo dan riwayat transaksi, tanpa harus datang ke kantor bank atau ATM. Pada penelitian ini pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner dengan skala Likert dengan jenis data kuantitatif. Adapun indikator *internet banking* dalam penelitian ini adalah kemudahan mengoperasikan layanan *internet banking*, kemudahan navigasi *internet banking*, kemudahan dalam menemukan menu-menu dalam layanan *internet banking*, kemudahaan menggunakan website, tampilan website yang menarik dan desain yang sesuai

c. Mobile Banking

Mobile banking merupakan layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan melalui aplikasi

di ponsel mereka. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening, mentransfer dana, membayar tagihan, membeli pulsa, hingga mengecek saldo secara real-time tanpa harus datang ke kantor bank atau ATM. Pada penelitian ini pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner dengan skala Likert dengan jenis data kuantitatif. Adapun indikator mobile banking yaitu *repurchase intentions* dan *positive word of mouth communication*.

d. Minat Penggunaan

Minat Penggunaan merupakan dorongan atau keinginan individu untuk memanfaatkan suatu produk atau layanan. Dalam konteks teknologi, minat penggunaan berperan penting karena mencerminkan kesiapan individu untuk menerima dan beradaptasi dengan inovasi baru. Pada penelitian ini pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner dengan skala Likert dengan jenis data kuantitatif. Indikator minat penggunaan yaitu Minat transaksional, Minat refrensial, Minat preferensial dan Minat eksploratif.

e. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan ukuran seberapa baik harapan dan kebutuhan nasabah terpenuhi oleh produk atau layanan yang diberikan oleh sebuah institusi keuangan. Pada penelitian ini pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner dengan skala Likert dengan jenis data kuantitatif. Indikator kepuasan nasabah meliputi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan.

G. Sistematika Penulisan

Perumusan sistematika pembahasan skripsi digunakan untuk memberikan gambaran mengenai materi pembahasan dalam penelitian, sehingga diharapkan dapat mempermudah pembaca untuk mengetahui maksud penelitian skripsi.

Sistematika pembahasan skripsi diantaranya sebagai berikut:

- BAB I Pendahuluan, berfungsi untuk memberikan gambaran singkat mengenai apa saja yang akan dibahas dalam penelitian ini, beberapa unsur dalam pendahuluan diantaranya yaitu: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika skripsi.
- BAB II Landasan Teori, dalam landasan teori ini berfungsi untuk menguraikan berbagai teori, konsep dan tanggapan dasar tentang teori dan variabel penelitian.
- BAB II Metode Penelitian, berisi metode yang digunakan dalam penelitian ini, diantaranya yaitu: jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian.
- BAB IV Hasil Penelitian, dalam bab ini memuat mengenai deskripsi hasil dari penelitian yang terdiri dari: hasil penelitian dan temuan penelitian.

BAB V Pembahasan, dalam bab ini berisi mengenai jawaban masalah penelitian, menafsirkan dan mengintegrasikan temuan-temuan penelitian, serta memodifikasi teori yang telah ada.

BAB VI Penutup. Dalam bab ini memuat mengenai kesimpulan dan saran. Dengan bagian akhir skripsi yang terdiri dari: daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.