

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan dunia perbankan yang dewasa ini bergerak sangat cepat disertai dengan adanya tantangan-tantangan yang semakin luas dan kompleks, hal tersebut membuat perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya melayani masyarakat.<sup>1</sup>

Dalam dunia modern sekarang ini, peranan keuangan terutama lembaga perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua faktor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank, sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan “nyawa” untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Anggapan ini tentunya tidak salah, karena fungsi uang sebagai lembaga keuangan sangatlah vital, misalnya dalam hal penciptaan uang, mengedarkan uang, menyediakan uang untuk menunjang kegiatan usaha, tempat mengamankan uang, tempat melakukan investasi dan jasa keuangan lainnya.<sup>2</sup> Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi juga menciptakan kemajuan di bidang perekonomian khususnya sistem pembayaran. Semakin meluasnya penggunaan internet menurut keseluruhan sistem agar dapat bekerja secara efektif dan praktis yang akhirnya memunculkan inovasi dalam bidang instrumen pembayaran yang diciptakan untuk menggantikan

---

<sup>1</sup> Marhaynis Abdul Hay, *Hukum Perbankan di Indonesia* (Jakarta: Pradnya Paramita, 1977), hlm. 3.

<sup>2</sup> Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, cet. ke-10 (Jakarta: Rajawali Pres, 2012), hlm. 3.

alat pembayaran berupa uang tunai. Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 yang diubah menjadi Undang-undang Nomor 3 Tahun 2004, mengamanatkan bahwa salah satu tujuan Bank Indonesia adalah mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Untuk mencapai tujuan tersebut Bank Indonesia didukung oleh tiga pilar yang merupakan tiga bidang tugasnya salah satunya mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran. Dengan demikian Bank Indonesia memang memiliki tanggung jawab agar masyarakat luas dapat memperoleh jasa sistem pembayaran yang efisien, cepat, tepat, dan mudah.<sup>3</sup>

Peran teknologi dalam dunia perbankan tentu saja sangat penting, di mana kemajuan sistem juga dipengaruhi oleh peran teknologi informasi yang digunakan. Semakin berkembangnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk mempermudah pelayanan, itu berarti semakin beragam pula adopsi teknologi yang dimiliki oleh suatu bank. Tujuannya adalah untuk semakin memudahkan pelayanan terhadap nasabah. Apalagi untuk saat ini, khususnya dalam dunia perbankan hampir semua produk yang ditawarkan pada nasabah serupa, sehingga persaingan yang terjadi di dalam dunia perbankan adalah bagaimana memberikan produk yang efektif dan efisien.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia merupakan suatu perwujudan dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif yang selain menyediakan jasa perbankan atau keuangan yang

---

<sup>3</sup> Bank Indonesia, *Mengurangi Ketergantungan pada Uang Tunai* (Jakarta: Gerai Info), hlm. 2.

sehat, juga memenuhi prinsip-prinsip syariah.<sup>4</sup> Namun seiring dengan pesatnya perbankan syariah di Indonesia, maka harus diiringi oleh sarana teknologi sebagai pendukung majunya perbankan syariah di Indonesia. Kini hampir di setiap bank di Indonesia baik bank pemerintah maupun swasta, dan bank konvensional maupun syariah telah menggunakan jasa teknologi untuk mempermudah segala transaksinya atau untuk memasarkan produk-produknya, yang dalam dunia perbankan dikenal dengan istilah *e-Banking* (*elektronik banking*). *E-Banking* dalam perbankan syariah dimaksudkan untuk mempermudah segala bentuk transaksi perbankan dan juga merupakan sebagai salah satu cara untuk menarik minat para nasabah untuk menggunakan produk-produk yang dilengkapi dengan layanan *e-Banking*.<sup>5</sup>

Bank menyediakan layanan *e-Banking* untuk memenuhi kebutuhan melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM. Dengan menggunakan *e-Banking*, nasabah bank tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di kantor-kantor bank atau ATM. Mengingat saat ini transaksi perbankan dapat dilakukan di manapun dan kapan pun, serta dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik seperti internet dan telepon genggam. Agar dapat menggunakan fasilitas *e-Banking* maka nasabah harus memiliki rekening tabungan atau giro.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 3.

<sup>5</sup> Prapti Diliyanik, *Hubungan E-Banking dalam Meningkatkan Citra Produk iB Plus dan Kartu BNI Syariah*, *Jurnal Ekonomi*, vol. 12 No. 2 (2013), hlm. 2.

<sup>6</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 69.

PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya juga menggunakan layanan berbasis *e-Banking* dengan tujuan memberikan kemudahan dan kenyamanan transaksi perbankan 24 jam melalui fasilitas *e-Banking* yang dapat dipergunakan kapan saja dan di mana saja. PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin selalu mengutamakan kepuasan nasabahnya yang salah satunya dengan memberikan fasilitas berbasis *e-Banking*.

Fasilitas *e-Banking* yang diberikan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin di antaranya adalah:

1. ATM (*Automatic Teller Machine*)

Salah satu produk layanan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yaitu *Hasanah Debit Card* berfungsi sebagai kartu ATM atau Debit untuk transaksi tunai dan nontunai.

2. *Internet Banking*

Fasilitas *Internet Banking* ini bisa dinikmati nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dengan cara melakukan aktivasi terlebih dahulu di kantor bank tersebut. Fitur kemudahan yang diberikan antara lain seperti cek saldo, transfer dana, pembayaran berbagai tagihan, pembelian pulsa dan lainnya.

3. *Mobile Banking*

Fasilitas ini hampir sama dengan layanan *Internet Banking*, hanya saja yang membedakan layanan ini dengan *Internet Banking* adalah layanan ini menggunakan aplikasi *mobile* yang ada di *smartphone*.

#### 4. *Phone Banking*

Merupakan layanan berbasis *call center* dengan melalui sambungan telepon dari PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, layanan ini hanya menggunakan transaksi nontunai.

#### 5. *SMS Banking*

Fasilitas *SMS Banking* bisa dinikmati nasabah dengan terlebih dahulu mengaktifkan fasilitas ini melalui “*Registrasi E-Channel*” di ATM BNI dengan nomor ponsel pribadi nasabah sebagai *User Id*.

#### 6. *SMS Notification*

*SMS Notification* atau yang disebut dengan SMS Notifikasi merupakan suatu layanan dari PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin untuk transaksi nontunai yaitu berupa notifikasi atau pemberitahuan akan transaksi yang terjadi di rekening nasabah.

Permasalahan yang mendasar dari layanan *e-Banking* ini adalah pemahaman nasabah akan layanan berbasis teknologi informasi ini yang kurang mengerti akan tata cara penggunaannya, di sisi lain kami PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin selaku pemberi layanan tersebut sudah memberikan pengarahan tentang prosedur penggunaan layanan yang berbasis *e-Banking* tersebut.<sup>7</sup>

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka dalam penelitian proposal ini, peneliti ingin mengangkat penelitian yang dituangkan dalam sebuah karya ilmiah dengan judul: “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan

---

<sup>7</sup> Ibu Neneng, *Costumer Service* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, *Wawancara Tatap Muka*, Banjarmasin, 8 Maret 2017.

Nasabah Pengguna *e-Banking* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan, maka yang menjadi persoalan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah penggunaan layanan *e-Banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin?
2. Apakah penggunaan layanan *e-Banking* yang meliputi *visibility, trust, service, reliability, security, ease of use* dan *subjective norm* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk menganalisis apakah penggunaan *e-Banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Untuk menganalisis apakah penggunaan *e-Banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

#### **D. Signifikansi Penelitian**

1. Dari hasil penelitian ini bisa digunakan untuk memperdalam pengetahuan di bidang teknologi informasi di perbankan, terutama yang berkaitan langsung dengan layanan perbankan berbasis elektronik.
2. Bagi pihak perbankan dapat memanfaatkan dari hasil penelitian ini sebagai bahan masukan dalam layanan berbasis teknologi informasi terutama layanan elektronik yang berkaitan langsung dengan nasabah.
3. Dapat menjadi acuan atau rujukan bagi peneliti yang berkeinginan untuk mengambil hal yang sama namun dalam permasalahan yang berbeda.
4. Menambah wawasan serta ilmu pengetahuan peneliti dan pembaca khususnya agar lebih mengerti dan memahami masalah yang diangkat oleh penelitian ini.

#### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memberikan interpretasi judul yang diambil, maka peneliti memberikan penegasan pengertian sebagai berikut:

1. *E-Banking (Elektronik Banking)* ialah layanan menggunakan jasa teknologi untuk mempermudah segala transaksinya atau untuk memasarkan produk-produknya.<sup>8</sup> *E-Banking* yang peneliti maksud di sini ialah layanan *e-Banking* yang ada di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, yaitu: *ATM, Internet Banking, Mobile Banking, Phone Banking, SMS Banking* dan *SMS Notification*.

---

<sup>8</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *op. cit.*, hlm. 69.

2. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan menurut Kotler kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>9</sup> Kepuasan yang peneliti maksud di sini ialah kepuasan dari nasabah pengguna layanan *e-Banking* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
3. Bank yang dimaksud peneliti di sini adalah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

## **F. Kajian Pustaka**

Berdasarkan penelaahan terhadap beberapa penelitian yang peneliti lakukan berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, peneliti menemukan ada beberapa penelitian, yaitu:

1. Pusva Rahayu Sekarwati (1001160238) dengan judul "*Preferensi Nasabah terhadap Penggunaan SMS Banking di Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Banjarmasin*". Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan ialah jenis penelitiannya yang sama yaitu penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Dari hasil penelitian telah diperoleh data bahwa preferensi nasabah terhadap layanan *SMS banking*, banyak mendapat respon baik dalam hal kemudahan transaksi.

---

<sup>9</sup> Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini* (Yogyakarta: Deepublish, 2013), hlm. 4.

Sedangkan perbedaannya dengan penelitian yang peneliti angkat ialah cakupan yang lebih luas tidak hanya *SMS Banking* akan tetapi mencakup semua layanan berbasis elektronik termasuk di dalamnya ada terkait dengan *SMS Banking* yang ada di perbankan syariah.

2. Khamsul Khair (0931160115) dengan judul “*Minat Mahasiswa/i IAIN Antasari Terhadap Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank BPD Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin*”. Persamaan penelitian ini dengan yang penelitian yang peneliti lakukan ialah sama-sama ada membahas tentang ATM, akan tetapi cakupan penelitian dari yang peneliti lakukan lebih luas yaitu mengenai *e-Banking*. Sedangkan perbedaannya yaitu terkait dengan jenis penelitian ini yang merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif, kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa minat mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin kurang berminat terhadap penggunaan kartu ATM Bank Kalsel Syariah. Faktor utama minat Mahasiswa Antasari Banjarmasin dipengaruhi oleh faktor coba-coba, sedang yang lain yaitu faktor untuk pengambilan beasiswa, faktor bank tersebut sudah sesuai prinsip syariah, faktor kemudahan, faktor sesuai dengan kejuruan perbankan syariah.
3. Aidi Royansyah (1101160263) dengan judul “*Pengaruh Layanan Fitur Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank BRI Syariah Cabang Banjarmasin*”. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, penelitian ini menekankan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antar variabel kualitas layanan fitur *Internet Banking* BRI Syariah terhadap loyalitas

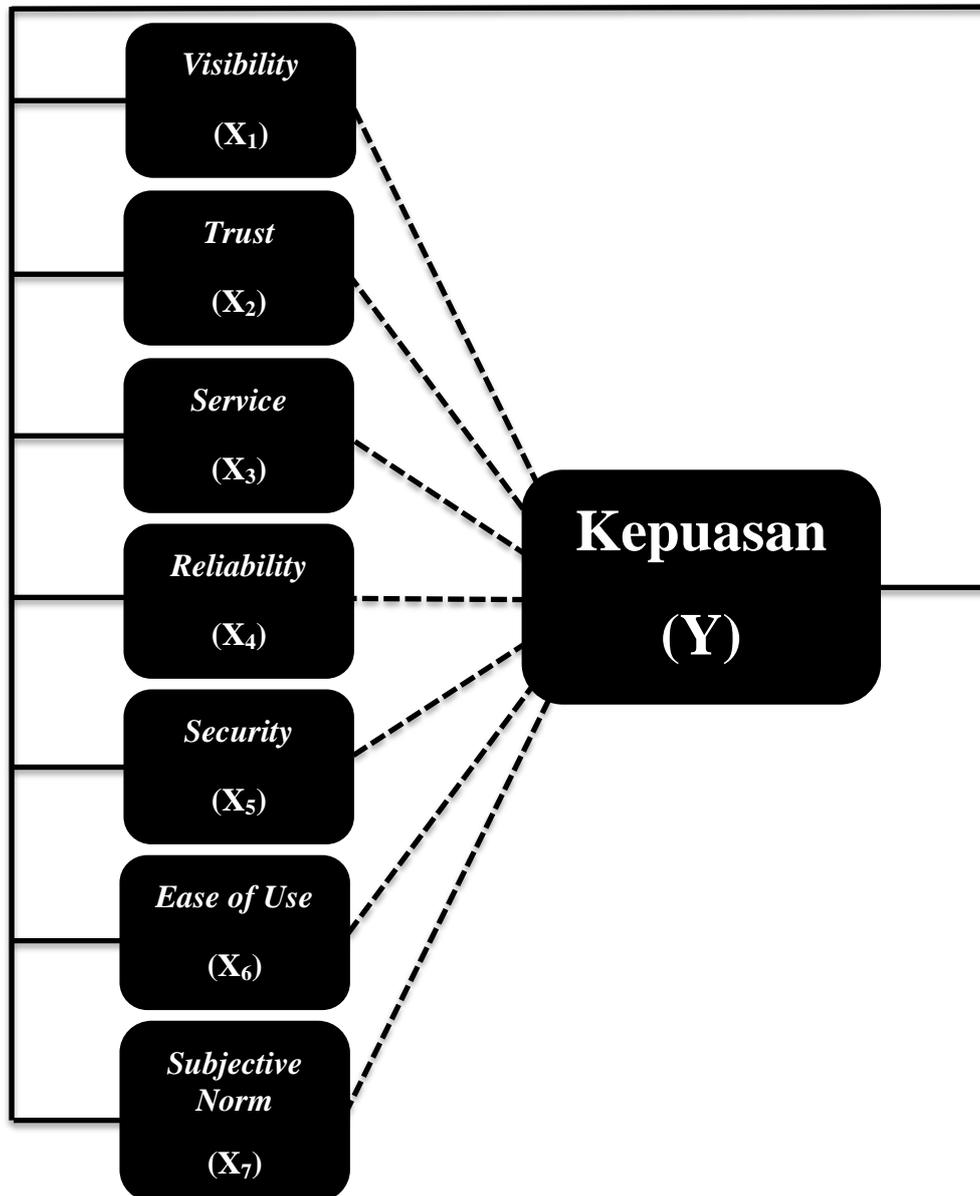
nasabah. Hasil penelitian yang didapat adalah bahwa fitur layanan *Internet Banking* BRI Syariah secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan ialah sama-sama meneliti tentang layanan yang berbasis teknologi informasi yaitu berupa *internet banking*, akan tetapi penelitian ini hanya sebatas layanan teknologi informasi berupa *internet banking*, penelitian yang peneliti lakukan cakupannya tidak hanya *internet banking* akan tetapi layanan perbankan berbasis elektronik yaitu *e-Banking*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan ialah kalau di penelitian hanya sebatas *internet banking*, akan tetapi di dalam penelitian yang peneliti lakukan cakupannya lebih luas lagi yaitu berupa *e-Banking*.

#### **G. Kerangka Pemikiran**

Kerangka berpikir adalah model konseptual bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai hal yang penting. Dalam penelitian ini dapat dibuat suatu kerangka pemikiran yang dapat menjadi pedoman dalam penulisan yang pada akhirnya dapat diketahui variabel mana yang dominan untuk memberikan kepuasan nasabah terhadap layanan pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Dalam teori ini terdapat tujuh konstruk kerangka pemikiran yaitu *visibility* (kegunaan atau manfaat yang dirasakan), *trust* (kepercayaan), *service* (layanan), *reliability* (keandalan), *security* (keamanan), *ease of use* (kemudahan dalam

menggunakan) dan *subjective norm* (pengaruh orang lain) yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *e-Banking* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.



Gambar : 1.1 Skema Pengaruh secara Parsial dan Simultan

Keterangan:

———— = Skema Pengaruh secara Simultan

----- = Skema Pengaruh secara Parsial

## H. Hipotesis

Hipotesis (dugaan sementara), yaitu jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Artinya Hipotesis akan menjadi (dalil) acuan jika telah dibuktikan kebenarannya melalui penelitian.<sup>10</sup> Hipotesis yang diajukan peneliti dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

### 1. Hipotesis secara Simultan

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *visibility*, *trust*, *service*, *reliability*, *security*, *ease of use* dan *subjective norm* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

### 2. Hipotesis secara Parsial

#### a. *Visibility* (Kegunaan atau manfaat yang dirasakan)

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *visibility* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

#### b. *Trust* (Kepercayaan)

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *trust* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

---

<sup>10</sup> Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, cet. I (Yogyakarta: TERAS, 2009), hlm. 87.

c. *Service* (Layanan)

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *service* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

d. *Reliability* (Keandalan)

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *reliability* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

e. *Security* (Keamanan)

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *security* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

f. *Ease of Use* (Kemudahan dalam menggunakan)

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *ease of use* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

g. *Subjective Norm* (Pengaruh orang lain)

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *subjective norm* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

## **I. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I pendahuluan, pada bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, sistematika penulisan dan metode penelitian.

Bab II landasan teori, pada bab ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, kemudian hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian.

Bab III metode penelitian, pada bab ini berisi variabel penelitian dan definisi operasional variabel, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

Bab IV laporan hasil penelitian, pada bab ini berisi hasil dan pembatasan penelitian yang menguraikan analisis menyeluruh atas penelitian yang dilaksanakan beserta pembahasan hipotesisnya.

Bab V penutup, pada bab ini berisi kesimpulan serta saran dan keterbatasan dari peneliti yang merupakan hasil dari penelitian yang dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.