

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi sekarang ini persaingan bisnis sangat tajam yang ditandai dengan kemajuan perekonomian global yang dapat mendorong pertumbuhan bisnis pada sektor jasa. Perbankan merupakan salah satu industry jasa yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena memberikan sumbangan terhadap pendapatan nasional berfungsi sebagai lembaga perantara untuk menampung dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali pada kegiatan perekonomian yang bersifat produktif.

Ekstansi perbankan sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diperoleh. Menurut Kotler dan Killer (2009) kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa nasabah yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu jasa dan harapan-harapannya (hlm: 173). Pelanggan membentuk ekspektasi jasa dari banyak sumber, seperti pengalaman masa lalu, berita dari mulut ke mulut dan iklan. Secara umum, pelanggan membandingkan jasa anggapan dengan jasa yang diharapkan. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bank.

Sekarang ini, industri perbankan telah memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas produknya. Teknologi informasi dari waktu ke waktu semakin berkembang. Teknologi informasi pun telah menjadi tuntutan masyarakat

yang tidak dapat ditawar lagi. Kemajuan teknologi informasi telah memberikan banyak kemudahan dalam aktivitas manusia, termasuk dalam dunia perbankan contohnya ATM (Anjungan Tunai Mandiri).

Teknologi informasi dalam jasa perbankan juga dapat dilakukan melalui *internet banking*. *Internet* adalah media yang ideal untuk melakukan berbagai kegiatan perbankan karena berpotensi menghemat biaya dan waktu. Fungsi internet tidak hanya sebagai media informasi, tetapi juga sebagai media transaksi di perbankan kapanpun dan di manapun tanpa batas jarak dan waktu (Wahyuni, 2012, hlm: 244). Layanan internet banking adalah strategi yang digunakan oleh industry perbankan untuk bersaing, semakin meningkatnya jumlah pengguna internet dan meningkatnya jumlah nasabah dari tahun ke tahun, memungkinkan perbankan untuk melakukan inovasi-inovasi yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran atau pengiriman uang. Melalui pelayanan *internet banking* tersebut diharapkan menekan biaya transaksi dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank. Dalam layanan internet banking, nasabah dapat melihat saldo rekening, tagihan sisa limit kartu kredit dan lain-lain.

Kemajuan teknologi informasi harus diimbangi dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia dari penyedia layanan perbankan. Keberhasilan suatu bank dalam berkompetensi juga tergantung pada cara mereka memberikan layanan kepada nasabah. Faktor utama dalam mendapatkan dan mempertahankan nasabah adalah dari kualitas layanan. Apabila bank tidak memerhatikan aspek-aspek pelayanan maka dapat mengakibatkan perpindahan nasabah pada bank lain yang

dianggap lebih memenuhi keinginan atau kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. Hal tersebut dapat merugikan pihak bank.

Kualitas bank adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang diterima. Dalam industri perbankan, keunggulan bersaing bank diwujudkan melalui berbagai jenis kualitas layanan yang meliputi fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi seperti ATM, *phone banking*, *internet banking*, SMS banking, layanan personal dari para karyawan bank yang berupa interaksi karyawan yang perhatian dan memahami kebutuhan nasabah dengan baik, keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah, penanganan complain nasabah secara cepat dan tuntas dan lain-lainnya yang merupakan penunjang kepuasan nasabah.

PT. Bank Syariah Indonesia adalah salah satu perusahaan industry jasa yang selalu mempertahankan eksistensi dengan meningkatkan kualitas produk dan layanan yang dimilikinya. Memberikan fasilitas ATM, serta kemudahan-kemudahan dalam internet banking maka PT. Bank Syariah Indonesia bersaing demi mendapatkan nasabah. PT. Bank Syariah Indonesia menyediakan layanan *internet banking* dengan memberikan fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet 24 jam, 7 hari seminggu bagi nasabah bank. Oleh sebab itu, dalam teknologi ISST (*Internet Self Service Technology*), diharapkan dapat memberikan kepuasan nasabah melalui kualitas layanan teknologi informasi, yakni kemudahan dalam transaksi.

Pengelolaan kualitas teknologi informasi yang baik akan menciptakan persepsi maupun *image* yang baik di mata nasabah. Kadang harapan nasabah sering

tidak terpenuhi karena adanya perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang diberikan oleh bank. Fenomena yang terjadi pada perusahaan yang menjadi dasar dalam melakukan penelitian adalah adanya nasabah yang belum merasa terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Amuntai. Adanya gangguan ketika nasabah ingin menggunakan fasilitas yang disediakan di bank dan pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal sebab masih terdapat nasabah yang menunggu antrian lama dalam bertransaksi. Sebagai perusahaan besar yang telah memiliki jaringan pelayanan, hal ini harusnya dapat lebih diperhatikan sebab pelayanan telah dijadikan tolak ukur untuk membuat nasabah akan lebih selektif memilih bank yang akan dijadikan sebagai tempat menyalurkan dana yang dimiliki, apalagi dengan berkembangnya teknologi finansial yang menghadirkan proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman, serta modern. Hal ini membuat PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Amuntai perlu memperhatikannya, baik sebagai kompetitor maupun sebagai substitusi perbankan yang ada.

Berdasarkan uraian di atas judul yang dipilih adalah “Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Amuntai”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Amuntai?
2. Apakah teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Amuntai?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Amuntai.
2. Pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Amuntai.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis yaitu sebagai referensi bagi peneliti berikutnya secara kritis dan mendalam lagi tentang hal-hal yang sama namun dari sudut pandang yang berbeda.
2. Manfaat Praktis, bagi kampus, bank, nasabah, dan bagi peneliti yaitu:
 - a. Bagi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Pada penelitian ini memberikan manfaat pada Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin terutama untuk menambah kepustakaan pada

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta perpustakaan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin untuk menambah referensi penelitian selanjutnya.

b. Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat mengenai teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah sehingga dapat meningkatkan teknologi dan layanan untuk kedepannya agar dapat bersaing dalam dunia globalisasi.

c. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi dalam memanfaatkan fasilitas teknologi yang sudah ada untuk mempermudah dalam kegiatan sehari-hari.

d. Bagi Peneliti

Dapat digunakan sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya, terutama penelitian dengan tema yang serupa yang dibahas dalam penelitian ini.

E. Definisi Operasional

Menghindari kekeliruan dan kesalahpahaman dalam memahami istilah-istilah dalam penelitian dan permasalahan dan juga untuk menjadi pegangan agar terfokus pada kajian lebih lanjut, penulis membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Teknologi informasi

Teknologi informasi menurut kamus Oxford (1995) adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer untuk menyimpan, menganalisis, mendistribusikan informasi dalam bentuk apapun termasuk angka, kata, bilangan dan gambar. Teknologi informasi yang dimaksud dalam penelitian ini menggunakan indikator kemudahan, kepercayaan dan risiko dalam penggunaan teknologi informasi.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berasal dari dua kata kualitas dan layanan. Kualitas artinya tingkat baik buruknya sesuatu. Layanan berasal dari kata layan, melayani yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Kualitas pelayanan adalah melayani apa yang diperlukan seseorang dengan baik atau tidak. Ada 6 dimensi kualitas pelayanan yang penulis gunakan dalam penelitian ini, yaitu: keandalan, ketanggapan, empati, berwujud, jaminan, dan kepastian (Marisa & Shihab, 2016, hal: 218)

3. Kepuasan

Menurut Nasution (2004) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Dalam penelitian ini kepuasan nasabah yang dimaksud terdiri dari 3 dimensi: yaitu kesesuaian harapan terhadap pelayanan atau fasilitas yang disediakan; minat berkunjung kembali karena pelayanan dan fasilitas yang memuaskan atau memadai;

kesediaan merekomendasikan kepada orang lain karena pelayanan yang baik (hlm: 34).

F. Penelitian Terdahulu

Dalam hal ini penulis melakukan penelurusan terhadap hasil penelitian ilmiah mahasiswa terkait dengan masalah yang diangkat penulis, maka ditemukan beberapa penelitian sebelumnya yang juga mengkaji permasalahan yang hamper mirip dengan yang dilakukan oleh penulis:

1. Yuliana Anggraeni dengan judul “Pengaruh Layanan Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Kota Semarang”. Variabel penelitian yaitu variabel independen (X) yaitu layanan berbasis teknologi informasi dan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah bank. Hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan nasabah atau dapat dikatakan kemudahan transaksi dengan menggunakan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Pada penelitian ini hanya meneliti 2 variabel yaitu pengaruh layanan berbasis teknologi informasi (X) sebagai variabel bebas, dan variabel terikanya yaitu kepuasan nasabah Bank Kota Semarang (Y), sedangkan penelitian saya meneliti 3 variabel, yaitu variabel bebas teknologi informasi (X_1) dan kualitas layanan (X_2), kepuasan nasabah (Y) sebagai variabel terikat.

2. Gilang Rizky Amijaya dengan judul “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang

Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking”. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel independen (variabel bebas): Persepsi Teknologi (X_1), Kemudahan Dalam Penggunaan (X_2), Risiko (X_3), dan Fitur Layanan (X_4), sedangkan variabel dependen (variabel terikat) yaitu Minta Menggunakan Ulang (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi teknologi, kemudahan dalam menggunakan, risiko, dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

Pada penelitian Gilang ini meneliti 5 variabel yang terdiri 4 variabel bebas dan 1 variabel terikat, sedangkan penelitian saya hanya meneliti 2 variabel bebas yaitu teknologi informasi dan kualitas layanan, variabel terikat yaitu kepuasan nasabah.

3. Wari Sugiana dengan judul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi layanan berbasis digital, yaitu Aplikasi *Marketing Kit*, APRO (Aplikasi Pembukaan Rekening Online), Aplikasi Wakaf Hasanah, Aplikasi Hasanah Personal, Aplikasi YAP! (*Your All Payment*), *E-Banking (Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, ATM, TapCash Ib Hasanah)*. Lima dimensi layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dari ke 5 dimensi kualitas pelayanan tersebut,

produk layanan berbasis digital Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta termasuk kedalam dimensi bukti fisik.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya yaitu penelitian ini bersifat kualitatif sedangkan penelitian saya bersifat kuantitatif. Penelitian ini berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan melalui digitalisasi sedangkan penelitian saya berfokus pada teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian saya berjudul Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Amuntai.

Persamaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu yaitu:

1. Mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah dengan cara kemudahan dalam bertransaksi di bank.
2. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dengan layanan yang diberikan bank tersebut.

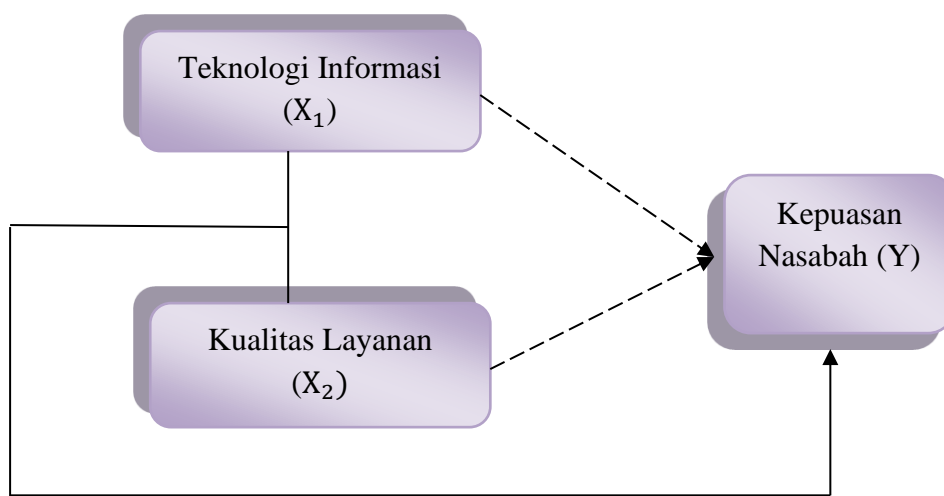
Perbedaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu yaitu, saya meneliti pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank, sedangkan penelitian terdahulu hanya meneliti pelayanan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah tidak meneliti kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank.

G. Kerangka Pemikiran

Dalam kerangka penelitian penulis menggambarkan pengaruh sistematis antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y, yakni X_1 teknologi informasi dan X_2 kualitas layanan serta variabel Y yang merupakan kepuasan nasabah.

Gambar I

Skema Kerangka Teori



Keterangan:

-----: secara parsial

—————: Secara Simultan

H. Hipotesis Penelitian

Terdapat pengaruh positif teknologi informasi dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Amuntai.

Terdapat pengaruh positif teknologi informasi dan kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Amuntai.

I. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, agar menjadi terarah maka penulis membuat rumusan masalah. Agar terhindar dari kesalahpahaman dibuat definisi operasional. Untuk mengetahui manfaat penelitian dibuat kegunaan penelitian dan dari penelitian terdahulu untuk menghindari permasalahan yang sama dengan penelitian sebelumnya sehingga disusunlah sistematika penulis.

Bab II merupakan landasan teori, dalam bab ini memuat tentang teori yang melandasi penelitian dari buku referensi lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti sebagai acuan dalam melakukan analisis terhadap permasalahan.

Bab III merupakan metode penelitian, penulis mengutarakan bagaimana penelitian ini dilakukan yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, data dan sumber data penelitian, secara teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dan analisis data. Hal ini dibuat agar penelitian ini sistematis sesuai dengan prosedur penelitian.

Bab IV penyajian data dan analisis data, pada bab ini disajikan hasil penelitian data dan analisis data yang telah dilakukan, yang mana pembahasannya disesuaikan dengan metode penelitian pada bab tiga. Tujuannya agar memberikan perbandingan hasil penelitian dan pembuktian hipotesis dan jawaban-jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang telah disebutkan pada rumusan masalah.

Bab V sebagai penutup, pada bab ini penulisan membuat kesimpulan dari hasil penelitian serta memberikan saran berdasarkan hasil penelitian. Kemudian di kemukakan beberapa saran yang dirasa perlu untuk penulis selanjutnya

