

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Internet memegang peranan penting dalam kehidupan manusia yang sudah merambah hampir seluruh aspek kehidupan manusia, mulai dari melakukan kegiatan berbelanja, komunikasi, dan kegiatan keuangan dapat dilakukan dengan adanya internet. Sehingga menyebabkan kecenderungan akan penggunaan internet menjadi sebuah kebutuhan yang pokok bagi setiap orang. Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2021-2022 pengguna internet di Indonesia mencapai 210,02 juta jiwa atau sebesar 77,02 persen dari 272,68 juta jiwa populasi penduduk Indonesia. Jumlah ini mengalami kenaikan yaitu sebesar 3,32 persen dari tahun 2020 (APJII, 2022, hlm. 10).

Pada saat ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sudah semakin maju dan pesat, hal ini ditandai dengan adanya fenomena masyarakat yang telah dipengaruhi oleh teknologi digital dalam memperoleh suatu informasi secara cepat dan akurat, berbagai macam fitur layanan dan informasi dapat diakses melalui teknologi digital salah satunya ialah *financial technology (fintech)* yang berfokus pada kegiatan keuangan. Fasilitas yang ditawarkan oleh *fintech* membuat pola hidup masyarakat menjadi lebih mudah dan sederhana. Hal inilah yang mendorong berkembangnya *fintech* di Indonesia (Azizah, 2020, hlm. 200).

Fintech adalah suatu pembaruan pada sektor keuangan dengan memanfaatkan penggunaan teknologi (OJK, t.t). Seiring berjalannya waktu *fintech* mengalami perkembangan dari masa ke masa, pada awalnya ditandai dengan adanya mesin ATM (*Automated Teller Machine*), kartu kredit (*Credit Card*), dan lain-lain. Pada masa sekarang *fintech* telah mengalami perkembangan yang signifikan sehingga mampu menjawab kebutuhan masyarakat, ditandai dengan adanya layanan keuangan berbasis teknologi digital. Kegiatan *fintech* dikelompokkan menjadi lima kategori yaitu; 1. *Payment, Clearing and Settlement* (Pembayaran, Kliring dan Penyelesaian); 2. *Deposit Lending and Capital Raising* (Deposito Pinjaman dan Penambahan Modal); 3. *Risk Management* (Manajemen Risiko); 4. *Market Support* (Dukungan Pasar); 5. *Invesment Management* (Manajemen Investasi) (Wildan, 2019, hlm. 2).

Dewasa ini *fintech* telah mengalami perkembangan yang sangat pesat di Indonesia. Hal ini berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyatakan bahwa penyelenggara *fintech* sebanyak 103 perusahaan telah terdaftar dan memiliki izin operasional per 3 Januari 2022 (OJK, 2022, hlm. 1). Dengan semakin berkembangnya *fintech* hal tersebut merupakan suatu hal yang positif dikarenakan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam penggunaan jasa layanan keuangan berbasis teknologi digital. Pihak-pihak yang mengawasi dan mengatur operasional *fintech* di Indonesia diantaranya; Bank Indonesia (BI); Otoritas Jasa Keuangan (OJK); dan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Hal tersebut bertujuan agar konsumen mendapat kenyamanan dan dapat terlindungi hak-haknya pada saat bertransaksi.

Pedoman Regulasi *fintech* di Indonesia diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (PTP), Peraturan Bank Indonesia No.18/17/PBI/2016 tentang Uang Elektronik dan Peraturan Bank Indonesia No.18/22/DKSP tentang Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital. Sehingga Bank Indonesia menjamin ketertiban dan keamanan lalu lintas pembayaran dengan menjadi fasilitator, analisis bisnis *intelligent*, asesmen koordinasi dan komunikasi (Ambarwati, 2019, hlm. 89). Seiring berkembangnya *fintech* Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan sebuah regulasi terkait hal tersebut yang tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Hal tersebut dilakukan karena pihak penyelenggara *fintech* semakin bertambah secara signifikan jumlahnya, sehingga hal ini perlu diantisipasi agar kepentingan konsumen terkait data dan keamanan dapat terlindungi (OJK, 2016). Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI) telah mengatur pelaksanaan *fintech* syariah dalam Fatwa DSN MUI Nomor 117/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah. Berdasarkan Fatwa tersebut, *fintech* syariah merupakan penyelenggaraan layanan jasa keuangan berdasarkan prinsip syariah yang mempertemukan atau menghubungkan penyedia jasa keuangan dengan pengguna jasa keuangan dalam rangka melakukan suatu transaksi keuangan (akad) melalui suatu sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet (AFTECH, 2019, hlm. 6).

Kehadiran *fintech* yang semakin berkembang mendorong lembaga keuangan syariah (LKS) untuk menerapkan hal tersebut, agar memudahkan

nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Dalam hal ini, lembaga keuangan syariah secara perlahan diharuskan menerapkan transaksi secara digital dan mengurangi menggunakan bukti fisik dalam kegiatan transaksi keuangan, ini dilakukan agar kegiatan transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah semakin efektif. Apabila suatu lembaga keuangan syariah tidak berinovasi menerapkan *fintech* dalam kegiatan transaksi keuangan, maka akan tertinggal oleh lembaga keuangan yang menerapkan teknologi. Dikarenakan *fintech* memiliki dampak yang sangat besar bagi suatu lembaga keuangan syariah (Ansori, 2019, hlm. 34).

Perkembangan teknologi ini merupakan sebuah peluang yang sangat baik bagi lembaga keuangan syariah dalam meningkatkan layanan kegiatan keuangan terutama dengan menggunakan teknologi berbasis digital, salah satu lembaga keuangan syariah tersebut ialah BMT (Baitul Maal Wat Tamwil). BMT merupakan sebuah lembaga keuangan syariah non bank yang melakukan kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat sebagai fungsi dari baitul tamwil. Namun, kegiatan BMT tidak hanya menyalurkan dan menghimpun dana masyarakat, tetapi juga melakukan penyaluran dana nonprofit, seperti penyaluran ZIS (zakat, infaq dan sedekah) sebagai fungsi dari baitul maal (Huda & Heykal, 2010, hlm. 361).

Dengan adanya teknologi digital, kegiatan keuangan dapat dilakukan dengan mudah. Hal ini sesuai dengan ajaran agama Islam, yang menyatakan bahwa sesungguhnya Allah menghendaki kemudahan dan tidak menghendaki kesukaran (kesulitan), hal ini terdapat dalam Q.S.Al-Baqarah (2) ayat 185:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمْ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ
 وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَانَكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya: "Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur."

Penerapan pelaksanaan kegiatan keuangan berbasis teknologi tidak hanya diterapkan oleh lembaga keuangan konvensional saja, namun hal ini juga diterapkan oleh lembaga keuangan syariah. Salah satunya yaitu KSU BMT 071 Sampit, yang merupakan sebuah lembaga keuangan syariah non bank yang bergerak pada kegiatan simpan pinjam dan pembiayaan syariah yang terdapat di kota Sampit, yang berdiri sejak 2006 dan sekarang telah memiliki anggota 5.764 nasabah. Sebagai upaya penerapan *fintech* maka BMT 071 membuat sebuah terobosan baru dalam memberikan pelayanan transaksi keuangan, yaitu dengan terbitnya sebuah aplikasi mobile bernama Borneo Mobile. Dengan melakukan penerapan teknologi berbasis digital tersebut kegiatan nasabah KSU BMT 071 Sampit akan menjadi semakin fleksibel dan mudah. Hal ini dapat menarik minat nasabah lain dalam penggunaan aplikasi mobile tersebut.

Borneo Mobile merupakan sebuah aplikasi keuangan berbasis teknologi digital yang diterbitkan oleh KSU BMT 071 Sampit bagi para nasabah dalam melakukan kegiatan keuangan. Borneo Mobile memiliki fitur untuk mengakses rekening tabungan dan melakukan transaksi online yang dapat digunakan oleh para penggunanya, serta aplikasi tersebut dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Fitur-fitur yang terdapat pada Borneo Mobile yaitu, informasi saldo rekening

simpanan, transfer antar nasabah, serta dapat melakukan pembayaran, seperti PLN, BPJS dan lain-lain.

Borneo Mobile per tanggal 17 Februari 2022 pukul 00.22 WITA sudah diunduh sebanyak 100+ unduhan pada Play Store. Dengan memiliki *rate* 4,9 dari 5.0 bintang dan 23 ulasan penilain pengguna.

Berdasarkan studi terdahulu yang peneliti lakukan pengguna Borneo Mobile per 16 September 2021, Borneo Mobile telah digunakan sebanyak 260 orang di KSU BMT 071 Sampit. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian apakah para pengguna sudah merasa puas terhadap kualitas layanan dalam menggunakan Borneo Mobile.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti melakukan penelitian pada pengguna Borneo Mobile di Koperasi Serba Usaha BMT 071 Sampit. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Borneo Mobile di Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kepuasan nasabah menggunakan Borneo Mobile di Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit.

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan Borneo Mobile di Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini berguna untuk mengimplementasikan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan dan juga sebagai wahana untuk memperluas pengetahuan tentang kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan Borneo Mobile pada nasabah BMT 071 Sampit.
2. Bagi ilmu pengetahuan, penelitian ini dapat berguna untuk menambah referensi serta pengetahuan bagi mahasiswa jurusan perbankan syariah. penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangsih pemikiran untuk peneliti selanjutnya.
3. Bagi lembaga terkait, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam menerapkan suatu strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas maupun kuantitas para pengguna Borneo Mobile.

E. Definisi Operasional

Untuk memperoleh gambaran yang jelas dan menghindari terjadinya kesalahpahaman pembaca dalam mengartikan judul dan pemahaman yang akan diteliti. Definisi operasional/batasan istilah perlu dilakukan untuk memperjelas dan membatasi judul penelitian.

1. Kualitas Layanan

Menurut Utami dalam (Sa'adah & Munir, 2020, hlm. 9) menyatakan bahwa kualitas merupakan sebuah keistimewaan atau keunggulan dan didefinisikan sebagai layanan yang istimewa yang mampu tersampaikan terhadap harapan para konsumen. Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan perspektif jangka panjang dan merupakan hasil evaluasi kognitif dari konsumen. Kualitas layanan yang dimaksud berdasarkan penuturan diatas ialah Kualitas layanan Broneo Mobile terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit.

2. Kepuasan

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam (Pasaribu, 2020, hlm. 22) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan suatu respon yang muncul terhadap suatu pelayanan yang diberikan kepada para konsumen (nasabah) mengenai pemenuhan kebutuhan mereka. Kepuasan nasabah yang dimaksud berdasarkan penuturan diatas ialah kepuasan nasabah menggunakan Borneo Mobile di Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit.

F. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan sebagai rujukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Nur Aisyah Febriani Pasaribu (2020). Judul: Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan *Mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah BRI Syariah di Yogyakarta. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian terdahulu dan peneliti adalah variabel penelitian terdahulu yaitu Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta sedangkan penulis yaitu variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Borneo Mobile di KSU BMT 071 Sampit.
2. Diana Sintiya (2021). Judul: Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi di Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung). Penelitian ini ingin mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas dari layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di bank syariah. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini bahwa variabel kepercayaan dan

kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian terdahulu dan peneliti adalah variabel penelitian terdahulu yaitu Kepercayaan dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi di Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung) sedangkan penulis yaitu variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Borneo Mobile di KSU BMT 071 Sampit.

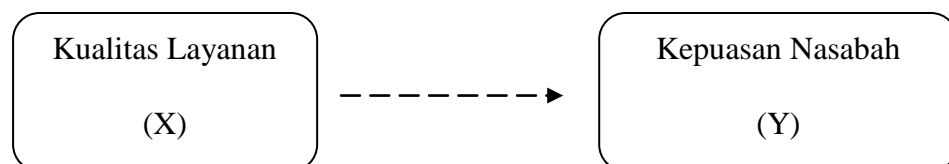
3. Yeni Anda Dwinurpitasari (2019). Judul: Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo. Penelitian ini ingin mengetahui pengaruh kualitas layanan dan produk *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo. Metode penelitian ini menggunakan teknik sampling aksidental. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini bahwa variabel kualitas layanan mobile banking dan produk mobile banking memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian terdahulu dan peneliti adalah variabel penelitian terdahulu yaitu Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo sedangkan penulis yaitu variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Borneo Mobile di KSU BMT 071 Sampit.

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan gambaran pengaruh antar variabel, yaitu variabel indenpenden (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat) (Istiqomah, 2019, hlm. 64).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan Borneo Mobile di Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen dilambangkan dengan huruf (X) yaitu Kualitas Layanan (X). Sedangkan Kepuasan Nasabah sebagai variabel dependen yang dilambangkan dengan huruf (Y). Untuk mengetahui apakah elemen-elemen pada tiap variabel memiliki pengaruh yang signifikan atau tidak, maka kerangka berpikir peneliti gambarkan sebagai berikut:



Keterangan:

-----> : Memiliki pengaruh secara signifikan

H. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₀: tidak terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan Borneo Mobile di Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit.

H_a: terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan Borneo Mobile di Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit.

I. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini ditulis dalam V (lima) bab yang disusun secara sistematis yang berkesesuaian dengan pola penulisan karya ilmiah yang merujuk kepada panduan penulisan skripsi yang diatur sebagai berikut:

Bab I (Pertama) adalah pendahuluan, pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang menjelaskan alasan peneliti dalam memilih judul dan menggambarkan dari permasalahan yang terjadi dilapangan pada penelitian ini. Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas maka akan disusun rumusan masalah, setelah itu menentukan tujuan penelitian yang merupakan hasil yang ingin dicapai pada penelitian ini, lalu kegunaan penelitian untuk menguraikan manfaat dari penelitian. Definisi operasional dimuat untuk menentukan batasan-batasan pada judul penelitian yang akan diteliti. Penelitian terdahulu menyajikan sebuah informasi terhadap penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan sebagai rujukan. Kemudian, kerangka berpikir yang bertujuan untuk menggambarkan kerangka penelitian yang akan dilakukan.

Hipotesis penelitian digunakan sebagai jawaban sementara dari permasalahan yang telah di ajukan di penelitian ini. sistematika penulisan merupakan susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II (dua) merupakan landasan teori, merupakan penyajian informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian, yakni berisikan tentang teori kualitas layanan, serta kepuasan nasabah.

Bab III (tiga) adalah metode penelitian. Pada bab ini disajikan informasi yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

Bab IV (empat) merupakan analisis data dan laporan penelitian, yang menyajikan penyajian data, analisis data, dan hasil penelitian.

Bab V (lima) merupakan penutup, berisikan kesimpulan yang merupakan kumpulan jawaban terhadap rumusan masalah dan berisi saran-saran yang ditujukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.