

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia ekonomi dalam Islam adalah dunia bisnis atau investasi. Hal ini bisa dicermati mulai dari tanda-tanda eksplisit untuk melakukan investasi (ajakan bisnis dalam Al-Qur'an dan Sunnah) hingga tanda-tanda implisit untuk menciptakan sistem yang mendukung iklim investasi (adanya sistem zakat sebagai alat disinsentif atas penumpukan harta, larangan riba untuk mendorong optimalisasi investasi, serta larangan maysir atau judi dan spekulasi untuk mendorong produktivitas atas setiap investasi). Dalam praktiknya, investasi yang dilakukan baik oleh perorangan, kelompok, maupun institusi dapat menggunakan pola nonbagi hasil (ketika investasi dilakukan dengan tidak bekerja sama dengan pihak lain) maupun pola bagi hasil (ketika investasi dilakukan dengan bekerja sama dengan pihak lain).¹

Perkembangan teknologi memengaruhi segala aspek, termasuk perkembangan teknologi perbankan yang tujuannya memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi.

Seiring perkembangan waktu, terjadi perkembangan transaksi ekonomi, kebutuhan nasabah akan kemudahan melakukan transaksi semakin meningkat. Di waktu jam kerja yang sibuk, untuk melakukan transaksi perbankan terutama

¹ Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007), hlm. 1.

pengambilan uang secara tunai, pasti akan terjadi antrean. Hal ini menjadi masalah bagi nasabah yang menggunakan jasa perbankan, apalagi di zaman modern ini, di mana kemajuan teknologi di bidang elektronik telah banyak memberi manfaat, baik bagi masyarakat pada umumnya maupun kalangan perbankan pada khususnya, layanan jasa perbankan yang cepat dan praktis sangat dibutuhkan sehingga pelayanan dengan sistem tradisional yang memerlukan antrian panjang sudah tidak sesuai lagi.²

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.³

*A bank is an institution that performs three primary functions, namely saving, lending and money transfer services.*⁴ Bank adalah lembaga keuangan yang menjalankan fungsi utama yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan pelayanan jasa. Dari ketiga fungsi tersebut, bank dapat mengembangkan berbagai macam produk bank, yaitu produk bank yang berkaitan dengan penghimpunan dana, penyaluran dana, dan pelayanan jasa.⁵

² Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 284.

³ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2011), hlm. 2.

⁴ Adiwarman A. Karim, *Islamic Banking Fiqh and Financial Analysis*, 3rd Edition (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), hlm. 16.

⁵ Ismail, *Akuntansi Bank Teori dan Aplikasi dalam Rupiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 12.

Kegiatan perbankan yang ketiga adalah memberikan pelayanan jasa. Tujuan bank dalam memberikan jasa adalah untuk mendukung dan memperlancar kedua kegiatan sebelumnya, yaitu kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana.⁶ Jasa bank adalah semua aktivitas bank, baik yang secara langsung, maupun tidak langsung yang berkaitan dengan tugas dan fungsi bank sebagai lembaga *intermediary*, yaitu lembaga yang memperlancar pembauran transaksi perdagangan, sebagai lembaga yang memperlancar peredaran uang serta sebagai lembaga yang memberikan jaminan kepada nasabahnya, baik akan memberikan keuntungan secara langsung bagi bank dalam bentuk finansial dan nonfinansial.⁷

Salah satu bank yang memberikan pelayanan jasa yaitu BRISyariah Kantor Cabang Banjarmasin dengan meluncurkan produk baru yaitu Kartu ATM *Co-Branding* yang diluncurkan pada Januari 2017. Walaupun bank tersebut sudah bekerja sama dengan beberapa instansi pendidikan yaitu diantaranya SMK Unggulan Husada, Politeknik Unggulan Husada, Politeknik Negeri Banjarmasin, Institut Agama Islam Darussalam Martapura, dan UIN Antasari Banjarmasin, akan tetapi yang baru menggunakan kartu ATM *Co-Branding* saat ini hanya Politeknik Negeri Banjarmasin. BRISyariah Kantor Cabang Banjarmasin melakukan perjanjian kerjasama (PKS) dengan pihak Politeknik Negeri Banjarmasin.

⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 126.

⁷ Veithzal Rivai, dkk, *Bank and Financial Institution Management*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007), hlm. 553.

Dalam isi perjanjian kerjasama (PKS) tersebut BRISyariah Kantor Cabang Banjarmasin menyediakan 2.400 kartu untuk mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin, padahal jumlah mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin pada saat itu berjumlah 2.742 mahasiswa, akan tetapi yang menerima kartu tersebut hanya 2.400 saja, hal ini dikarenakan data yang masuk atau data yang diterima oleh pihak BRISyariah Kantor Cabang Banjarmasin hanya 2.400 saja. Kartu ATM *Co-Branding* tidak hanya berfungsi sebagai kartu ATM saja melainkan sekaligus juga Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang dinamakan Kartu ATM *Co-Branding* yang dapat digunakan kapan saja dan dimana saja dengan berbagai manfaat yang didapatkan oleh para mahasiswa, sedangkan keamanan dari kartu tersebut, baik pihak bank maupun pihak kampus bertanggung jawab terhadap risiko yang dihadapi oleh mahasiswa selaku pengguna kartu tersebut. Pelayanan jasa yang diberikan kepada nasabah yang berkualitas akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan.⁸

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka dalam penelitian proposal ini, peneliti ingin mengangkat penelitian yang dituangkan dalam sebuah karya ilmiah dengan judul **Pengaruh Penggunaan Kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) *Co-Branding* BRISyariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin.**

⁸ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm. 7.

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah penggunaan Kartu ATM *CO-BRANDING* BRISyariah yang meliputi *visibility*, *security*, dan *ease of use* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin?
2. Apakah penggunaan Kartu ATM *CO-BRANDING* BRISyariah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel dari penggunaan Kartu ATM *CO-BRANDING* BRISyariah secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel dari penggunaan Kartu ATM *CO-BRANDING* BRISyariah secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Sejalan dengan penelitian tersebut, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis:

1. Secara teoritis:

- a. Melalui penelitian ini dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan menggali lebih dalam mengenai penggunaan kartu ATM *Co-Branding* BRISyariah dalam memberikan kepuasan nasabah ketika menggunakannya.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu para akademisi yang ingin mengembangkan penelitian lebih lanjut seputar topik yang dibahas.

2. Secara praktis:

- a. Bagi Peneliti: untuk menerapkan ataupun menguji teori dan sebagai bentuk aplikasi keilmuan yang telah diperoleh peneliti selama masa perkuliahan dan memperluas wawasan, pengetahuan, dan pengalaman bagi peneliti.
- b. Bagi Mahasiswa: sebagai bahan tambahan untuk kajian selanjutnya yang tertarik untuk mengembangkan masalah yang mirip dengan yang perlu diangkat.
- c. Bagi Kampus: dapat menambah koleksi pustaka yang bermanfaat bagi Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalahan dalam memahami penelitian ini, maka peneliti merasa perlu memberikan batasan istilah dan penegasan judul penelitian:

1. Kartu ATM *Co-Branding* adalah hasil produk baru yang merupakan bentuk kerjasama pihak bank dengan instansi pendidikan dengan menggabungkan antara dua atau lebih merek yang berbeda yang dimiliki oleh masing-masing lembaga.⁹ Kartu ATM *Co-Branding* BRISyariah yang peneliti maksud disini ialah kartu yang diterbitkan pihak BRISyariah yang telah bekerjasama dengan pihak kampus Politeknik Negeri Banjarmasin untuk menerbitkan kartu ATM *Co-Branding* BRISyariah.
2. *Satisfaction is a evaluation of a product or service as meeting or exceeding the needs an expectations of consumer.* Kepuasan adalah evaluasi produk atau jasa sebagai memenuhi atau melampaui kebutuhan dan pengharapan konsumen. Kepuasan yang dimaksud oleh peneliti disini adalah kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin.¹⁰ Kepuasan nasabah yang peneliti maksud disini ialah kepuasan dari nasabah pengguna kartu ATM *Co-Branding* BRISyariah pada mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin.
3. Mahasiswa adalah orang yang belajar di perguruan tinggi.¹¹ Mahasiswa yang dimaksud peneliti disini adalah mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin.

⁹ Handyanto Widjojo, *Sari-Sari Pemasaran & Aplikasinya Di Dunia Bisnis*, (Jakarta: Prasetiya Mulya Publishing, 2014), hlm. 108.

¹⁰ Charles Doyle, *Original title: Dictionary Of Marketing*, (New York: Oxford University, 2011), hlm. 148.

¹¹ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 696.

F. Kajian Pustaka

Agar menghindari kesalahpahaman dan memperjelas permasalahan yang peneliti angkat, maka diperlukan kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang telah.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Akbar Aji Hatma (1101160260) yang berjudul “*Minat Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin Terhadap Manfaat Kartu ATM (Automatic Teller Machine) Sekaligus Kartu Tanda Mahasiswa*”. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, sedangkan sifat penelitian ini adalah kuantitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin berminat dengan kartu ATM sekaligus Kartu Tanda Mahasiswa mengingat dari kemudahan, kegunaan, dan ketersediaan fitur.¹²

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Effendi Aliansyah (0831159515) yang berjudul “*Pengaruh Pelayanan ATM terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menabung di BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin*”. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan sifat penelitian ini adalah kuantitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah nasabah BRISyariah loyal terhadap pelayanan ATM BRISyariah yang dilakukan oleh bank BRISyariah cabang Banjarmasin, adapun beberapa pengaruh yang mempengaruhi loyalitas nasabah dalam menabung di BRISyariah adalah *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *emphaty*. Sedangkan faktor utama yang mempunyai pengaruh

¹² Ahmad Akbar Aji Hatma, “Minat Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin Terhadap Manfaat Kartu ATM (Automatic Teller Machine) Sekaligus Kartu Tanda Mahasiswa” (Skripsi tidak diterbitkan jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah & Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin, 2015).

paling dominan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung adalah *responsiveness*.¹³

Ketiga, penelitian yang dilakukan Khamsul Khair (0931160115) yang berjudul “*Minat Mahasiswa/i IAIN Antasari Terhadap Anjungan Tunai Mandiri (ATM) BANK BPD Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin*”. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin kurang berminat terhadap penggunaan kartu ATM Bank Kalsel Syariah. Faktor utama yang mempengaruhi minat mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin adalah faktor coba-coba, baik itu mencoba merasakan hal yang baru atau fitur yang baru di Bank Syariah ataupun hanya coba-coba menggunakannya untuk membandingkan dengan kartu ATM Bank yang lain.¹⁴

Keempat, penelitian yang dilakukan Kartina Sari (1101160209) yang berjudul “*Minat Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin Terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai Electronic Money (E-Money)*”. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam berminat terhadap

¹³ Effendi Aliansyah, “Pengaruh Pelayanan ATM terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menabung di BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin” (Skripsi tidak diterbitkan jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah & Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin, 2012).

¹⁴ Khamsul Khair, “Minat Mahasiswa/i IAIN Antasari Terhadap Anjungan Tunai Mandiri (ATM) BANK BPD Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin” (Skripsi tidak diterbitkan jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah & Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin, 2012).

penggunaan alat pembayaran non tunai *Electronic money (e-money)*, adapun faktor yang mempengaruhinya yaitu faktor kegunaan dan kemudahan.¹⁵

Berkaitan dengan hal tersebut di atas permasalahan yang akan peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah lebih menitik beratkan pada mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin terhadap kepuasan dalam menggunakan kartu ATM *Co-Branding* BRISyariah. Dilihat dari penelitian terdahulu sebagian besar melakukan penelitian yang bersifat kuantitatif, sedangkan peneliti dalam penelitian ini juga melakukan penelitian yang bersifat kuantitatif, dengan demikian terdapat permasalahan yang sama dengan beberapa penelitian yang telah peneliti kemukakan diatas dengan persoalan yang akan peneliti teliti.

Sedangkan dalam segi pembedanya dengan penelitian terdahulu yaitu sebagian besar penelitian terdahulu meneliti tentang minat mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin dalam menggunakan ATM yang mana produk yang dimaksud dipenelitian tersebut adalah produk yang diterbitkan oleh Bank BPD Kalsel, dan juga sebagian besar penelitian terdahulu melakukan penelitian di kampus IAIN Antasari Banjarmasin yang sekarang sudah berubah menjadi UIN Antasari Banjarmasin. Sedangkan peneliti, dalam penelitian ini meneliti tentang pengaruh penggunaan kartu ATM *Co-Branding* (kartu ATM sekaligus) yang diterbitkan BRISyariah, dan peneliti melakukan penelitian di kampus Politeknik Negeri Banjarmasin.

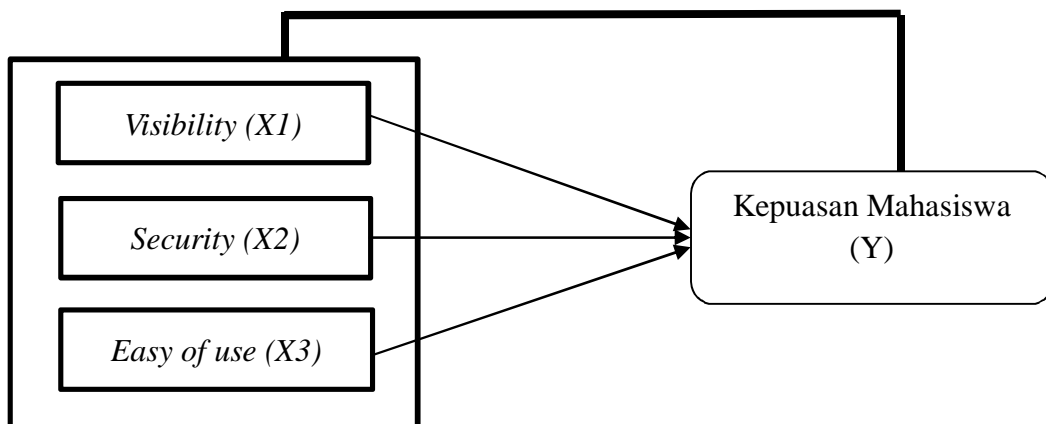
¹⁵ Kartina Sari, "Minat Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin Terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai Electronic Money (E-Money)" (Skripsi tidak diterbitkan jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah & Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin, 2015).

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 mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin.

Dalam teori ini terdapat tiga konstruk kerangka pemikiran yaitu *visibility* (kegunaan atau manfaat yang dirasakan) teori dari Davis (1989) dan Kusuma & Sulistiowati (2007), *security* (keamanan) teori dari Zeithml, dkk (1989), dan *ease of use* (kemudahan dalam menggunakan) teori dari Mathieson (1981) dan Ramadhani (2008), yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) *Co-Branding* pada mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin.

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



Keterangan:

===== : Pengaruh Secara Simultan

—————> : Pengaruh Secara Parsial

H. Hipotesis

Hipotesis yang diajukan peneliti dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Hipotesis secara parsial

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

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) *Co-Branding* yang meliputi *visibility* terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) *Co-Branding* yang meliputi *visibility* terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin.

b. *Security* (Keamanan)

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) *Co-Branding* yang meliputi *security*, terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) *Co-Branding* yang meliputi *security* terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin.

c. *Ease of use* (Kemudahan dalam menggunakan)

Ho: tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) *Co-Branding* yang meliputi *ease of use* terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin.

Ha: terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) *Co-Branding* yang meliputi *ease of use* terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin.

2. Hipotesis secara simultan

Ho: tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) *Co-Branding* yang meliputi *visibility*, *security*, dan *ease of use* terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) *Co-Branding* yang meliputi *visibility*, *security*, dan *ease of use* terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin.

I. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mencari laporan penelitian ini perlu adanya sistematika penulisan. Skripsi ini terbagi dalam lima bab yang tersusun secara sistematis, tiap-tiap bab memuat pembahasan yang berbeda-beda, tetapi merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan, secara sistematika penulisan skripsi ini berisi lima bab adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, pada bab pendahuluan ini berisikan latar belakang masalah dari penelitian yang kemudian ditarik secara eksplisit dalam rumusan masalah sebagai acuan pada pokok permasalahan, maka dibuatlah rumusan masalah dari keseluruhan penelitian ini akan ditegaskan dengan tujuan penelitian secara final agar lebih jelas dan terarah serta manfaat penelitian ini sendiri baik secara teoritis maupun praktis. Sistematika penulisan yang merujuk pada panduan skripsi dan beberapa buku yang mengulas tentang metode riset lainnya.

Bab II Landasan Teori yang berisikan berbagai teori-teori terkait seperti buku atau literatur dan juga sumber informasi dari referensi media lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan dan merupakan acuan untuk menganalisis data-data yang diperoleh di lapangan.

Bab III Metode Penelitian dalam bab ini terdiri dari jenis, pendekatan dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, kerangka dasar pemikiran, instrumen penelitian, dan prosedur penelitian yang memfokuskan pada teknis penulisannya, serta penelusuran objek dan subjek penelitian secara singkat pada bagian yang akan dikaji termasuk dalam pembahasan pada bagian-bagian ini.

Bab IV Penyajian Analisis yang berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan analisis data tentang Penggunaan Kartu ATM *Co-Branding* BRISyariah. Sehingga akan memberikan perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ada dan pembuktian dari hipotesis serta jawaban dari pertanyaan yang telah disebutkan dalam perumusan masalah.

Bab V Penutup, dalam bab ini memberikan kesimpulan terhadap permasalahan yang diteliti yang telah dibahas dalam uraian sebelumnya. Selanjutnya akan ditentukan beberapa saran yang diperlukan.