

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank di Indonesia terbagi menjadi dua yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank yang berprinsip konvensional menggunakan dua metode yaitu menetapkan bunga sebagai harga dan untuk jasa-jasa bank lainnya, pihak bank menetapkan berbagai macam biaya-biaya nominal dan persentase tertentu (Kasmir 2011:40–41).

Di karenakan sistem bunga yang ditetapkan perbankan konvensional telah mengganggu hati umat islam di dunia tanpa terkecuali umat islam di Indonesia karena bunga dalam fiqih dikategorikan sebagai riba, karena riba merupakan sesuatu yang dilarang oleh syariah (haram). Oleh sebab itu yang menjadi alasan mendasar melatarbelakangi terbentuknya bank syariah dikarenakan keinginan umat islam untuk menghindari riba dalam kegiatan muamalahnya dan memperoleh kesejahteraan lahir dan batin melalui kegiatan muamalah yang sesuai dengan perintah agama. Selama ini banyak masyarakat terutama kalangan masyarakat yang religius tidak mau menyimpan dananya di bank karena adanya riba yang berupa bunga. Oleh sebab itu dengan adanya bank syariah di kalangan masyarakat tersebut memberikan solusi untuk menyimpan dana yang dimilikinya di bank syariah. Permasalahan tentang riba terdapat dalam Q.S Ali Imron/ 3: 130

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan (Departemen Agama RI 2014:67).”

Allah telah memerintahkan kepada orang-orang yang beriman agar jangan saling memakan harta sesama manusia dengan jalan batil, diantaranya ialah sistem riba yang ada dalam kegiatan ekonomi dan perbankan. Riba dalam sistem ekonomi islam merupakan hal yang diharamkan karena mengambil sesuatu yang bukan hak milik demi mendapatkan keuntungan. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah islam. Lebih lanjut dijelaskan bahwa prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antar bank dan pihak lain untuk melakukan kegiatan berupa penghimpunan dana, penyaluran dan kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah islam (Kasmir 2003:14).

Lembaga keuangan salah satunya perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara, semakin baik kondisi perbankan suatu negara, maka semakin baik pula perekonomian di negara tersebut. Efektifitas dan efisiensi perbankan disuatu negara akan memperlancar perekonomian negara tersebut (Sulhan dan Siswanto 2008:3). Dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yaitu yang dimaksud dengan bank adalah usaha

untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk himpunan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat (Anshor 2009:124). Di era globalisasi ini, perkembangan ilmu dan teknologi maju dengan cepat. Hal ini terjadi pula dalam sistem perbankan, bank dituntut untuk selalu bersikap profesional agar dapat berfungsi secara efektif dan efisien pada zaman yang semakin modern ini, bank diharuskan untuk mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan ilmu dan teknologi agar mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah. Semakin berkembangnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, berarti semakin beragam pula adopsi teknologi yang dimiliki oleh suatu bank (Sholihin 2010:417).

Perkembangan teknologi internet diadopsi oleh industri perbankan untuk meningkatkan pelayanan di suatu bank sehingga nasabah merasa puas dengan kinerja bank tersebut, peluang ini juga digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia, baik bank syariah maupun bank konvensional. Hal ini dikarenakan media internet adalah suatu inovasi yang cukup memberikan peluang bagi keuntungan suatu bank dan merupakan suatu tantangan dalam perkembangannya. Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi dalam bentuk *Internet Banking* saat ini menjadi perhatian khusus sekaligus senjata utama bagi suatu bank untuk menyampaikan informasi dan untuk persaingan antar bank. *Internet banking* merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan sekaligus melakukan transaksi perbankan secara online kepada nasabahnya. Kehadiran *internet banking* mengubah pola interaksi antar

bank dan nasabahnya. Dengan disediakannya fasilitas layanan seperti ini, nasabah bank *internet banking* memiliki keuntungan berupa *fleksibilitas* untuk melakukan transaksi setiap saat dan dimana saja.

Kebanyakan dari nasabah bank menginginkan suatu fitur yang bersifat sederhana dan praktis agar mudah untuk digunakan oleh nasabah. Pada perusahaan perbankan, penilaian konsumen atas suatu produk jasa bukan hanya pelayanan yang baik. Tetapi terletak pada fasilitas-fasilitas penunjangnya. Nasabah *internet banking* mendapatkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi serta kepuasan yang menyeluruh terhadap jasa yang diberikan suatu bank. Sehingga dibutuhkan suatu sistem yang dapat memenuhi segala kebutuhan yang efisiensi dan praktis.

Dengan meningkatnya fasilitas yang modern disuatu bank adalah salah satu cara yang nyata dalam meningkatkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Tidak terkecuali pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang memiliki *internet banking* untuk nasabahnya. *Internet banking* tersebut sangat memudahkan nasabah untuk bertransaksi tanpa harus mengantri di bank dan fasilitas ini juga bisa digunakan kapan dan dimana saja.

Internet banking ini juga mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi non-cash bank yang sudah disediakan dengan cara nasabah *internet banking* dapat diakses melalui perangkat yang mudah dan sudah menjamur di kalangan masyarakat, seperti *handphone, laptop, tablet, komputer* dan lain-lain (Anon 2017).

Karena adanya *internet banking* memudahkan bank untuk menerapkan strategi pemasaran yang dapat mempengaruhi para nasabahnya. Pelayanan yang mudah, aman dan nyaman yang merupakan prinsip PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, sehingga membuat suatu keputusan dimana nasabah mempunyai keinginan untuk menggunakan *internet banking*.

Disamping keunggulan tersebut *internet banking* juga memiliki resiko yang bisa merugikan nasabah maupun pihak bank contohnya seperti kasus yang terjadi pada seorang nasabah kasus tersebut dinamakan *wabsite pashing* dimana pelaku tersebut melakukan kejahatannya melalui email yang dikirim kepada nasabah, sekilas email tersebut sangat mirip dengan email asli dari pihak bank, didalam email tersebut nasabah diperintahkan untuk mengupdate data pribadi nasabah. Namun ketika nasabah mengupdate data pribadinya, pelaku tersebut merekam data-data pribadi nasabah sehingga si pelaku bisa mengetahui *password* dan *ID* nasabah sehingga dengan sangat mudah si pelaku memindahkan uang nasabah ke rekeningnya.

Dari masalah di atas membuat nasabah menjadi lebih kritis dalam menggunakan fasilitas yang ada di perbankan, salah satunya yaitu dari segi pengetahuan nasabah, dimana pengetahuan nasabah merupakan dasar suatu keputusan seorang nasabah untuk menggunakan fasilitas yang ditawarkan oleh bank. Nasabah mencari-cari informasi terlebih dahulu tentang keuntungan dan kerugian apabila menggunakan suatu produk atau jasa. Kemudian reputasi produk atau jasa juga berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* karena reputasi produk atau jasa di suatu perusahaan merupakan keadaan masa

lalu dan prospek masa yang akan datang mengenai kualitas produk atau jasa perusahaan tersebut. Selain itu kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* dimana kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam meningkatkan minat nasabah dalam suatu perusahaan dan juga berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah menggunakan produk atau jasa yang diberikan perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, membuat penulis tertarik meneliti lebih jauh seberapa besar pengaruh Pengetahuan Nasabah, Reputasi dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* yang hasilnya akan dituangkan dalam sebuah skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Reputasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pokok masalah yang akan di rumuskan adalah:

1. Apakah pengetahuan nasabah, reputasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* ?
2. Apakah pengetahuan nasabah, reputasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah pengetahuan nasabah, reputasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*
2. Untuk mengetahui apakah pengetahuan nasabah, reputasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*

D. Signifikansi Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dari berbagai aspek sebagai berikut :

1. Bagi pihak bank, khususnya PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin diharapkan dapat menjadikan bahan masukan pertimbangan agar dapat meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan *internet banking*.
2. Bagi perguruan tinggi, diharapkan dapat menambah referensi informasi dan perbendaharaan perpustakaan Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Bagi peneliti lain sebagai referensi untuk kajian selanjutnya bagi yang tertarik untuk mengembangkan permasalahan yang sama maupun mangangkat pembahasan yang sama dari sudut pandang yang berbeda.

E. Definisi Operasional

Agar tidak ada kesalah pahaman pembaca dalam mengartikan judul yang akan diteliti dan penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai harapan, maka perlu dipahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar suatu penelitian karya ilmiah :

1. Pengetahuan merupakan suatu Informasi yang sudah bercampur dengan pemahaman serta potensi untuk memutuskan dan selanjutnya terekam pada pikiran setiap orang. Dengan kata lain pengetahuan mempunyai arti sebuah kemampuan prediktif pada sesuatu hasil dari pengenalan pola. Jadi, pada saat informasi dan juga data yang masih dalam kerancuan atau kebigungan, maka pengetahuan dalam hal ini mampu menangani hal tersebut (saranailmu 2018). Jadi pengetahuan disini adalah informasi yang didapat nasabah tentang *internet banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Reputasi adalah persepsi konsmen mengenai kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik atau penilaian tentang keadaan masa lalu serta prospek masa yang akan datang mengenai kualitas perusahaan atau produk atau jasa (Eka dan Indah 2017). Reputasi yang dimaksud disini adalah persepsi nasabah mengenai *internet banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
3. Kualitas Pelayanan adalah tingkat mutu dari kualitas atas standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah ketika nasabah melakukan kegiatan atau transaksi di bank yang bisa diukur dari bukti nyata, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati (Tjiptono & Chandra, 2014,

hlm. 121).

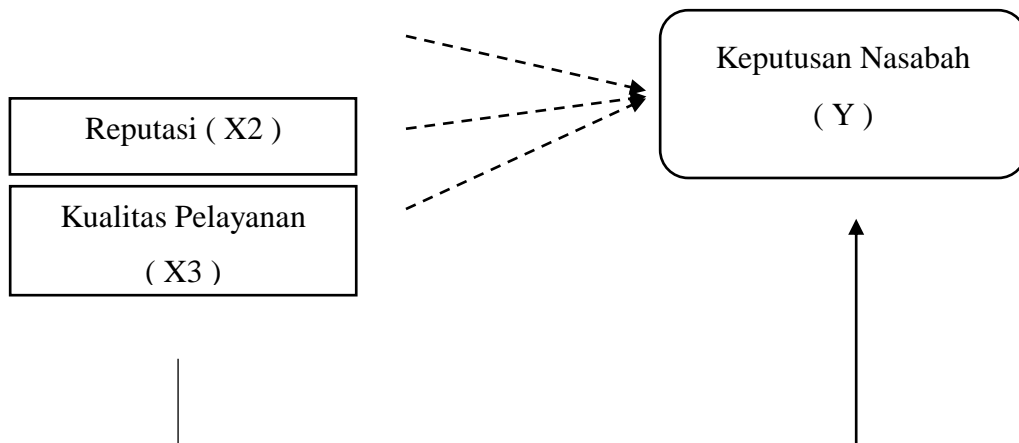
Kualitas Pelayanan yang dimaksud adalah fasilitas-fasilitas yang diberikan *internet banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi.

4. Keputusan adalah segala tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh nasabah dalam segala aktifitasnya, dimana mereka diharuskan memilih dan memutuskan satu atau lebih pilihan diantara banyaknya alternatif pilihan lainnya. Pada umumnya suatu keputusan dibuat dalam rangka untuk memecahkan permasalahan atau persoalan, setiap keputusan yang dibuat pasti ada tujuan yang hendak dicapai (Supranto 1998:2). Keputusan yang dimaksud adalah keputusan nasabah menggunakan *internet banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

F. Kerangka Pemikiran

Dalam kerangka pemikiran ini penulis menggambarkan regresi sistematis antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y.

Pengetahuan Nasabah
(X1)



Gambar :1.1 Diagram Hubungan antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen

Keterangan:

—————→ : Tanda pengaruh simultan

- - - - -→ : Tanda pengaruh parsial

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan.

Adapun perumusan H_0 dan H_a adalah sebagai berikut (Sugiyono 2017:96):

1. H_0 = Pengetahuan nasabah tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

H_a = Pengetahuan nasabah berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

2. H_0 = Reputasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

Ha = Reputasi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

3. Ho = Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

Ha = Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

4. Ho = Pengetahuan Nasabah, Reputasi dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

Ha = Pengetahuan Nasabah, Reputasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

H. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran terhadap penelitian yang berkaitan tentang *internet banking*.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Riza UIN Antasari Banjarmasin, yang berjudul “ Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna E-Banking Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna e-Banking secara simultan dan parsial. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* mengambil sampel sebanyak 80 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian semua

variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Perbedaan dari skripsi saya terletak pada variabel penelitiannya

2. Penelitian yang dilakukan oleh Aidi Rayansyah UIN Antasari Banjarmasin, yang berjudul “Pengaruh Layanan *Fitur Internet Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank BRI Syariah Cabang Banjarmasin” tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variabel kualitas layanan *fitur internet banking* BRIS terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif dimana peneliti menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data. Alat analisis yang digunakan untuk menguji data dengan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dan secara parsial menunjukkan bahwa dimensi *efficiency* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah sedangkan dimensi *fulfillment*, *reliability* dan *privacy* masing-masing berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Perbedaan dari skripsi saya terletak pada variabel penelitiannya
3. Penelitian yang dilakukan oleh Fifip Chopipah UIN Syarif Hidayatullah, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* KlikBCA Terhadap Kepuasan Nasabah” Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan internet banking klikBCA terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif dimana peneliti menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data. Alat analisis yang digunakan untuk menguji data dengan analisis

regresi linier berganda. Variabel dependen dari penelitian ini yaitu kepuasan nasabah sedangkan variabel independen dari penelitian ini adalah kualitas layanan. Perbedaan dari skripsi saya terletak pada variabel penelitiannya

I. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab yang disusun secara sistematis dengan tahap sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan : Terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, kajian pustaka dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori : Pada bab ini akan dijabarkan masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang diambil dari referensi buku-buku, internet dan literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Bab III Metode Penelitian : Pada bab ini menghubungkan antara teoritis dengan penelitian lapangan, sehingga dibuatlah metode penelitian yang berisi jenis, sifat dan lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data variabel penelitian, desain pengukuran, setelah itu untuk mengukur alur penelitian dari awal sampai akhir sehingga dibuatlah tahap penelitian yang sistematis.

Bab IV Laporan Hasil Penelitian : Memuat gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan analisis data tentang pengaruh pengetahuan

nasabah, reputasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusab nasabah menggunakan *internet banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Bab V Penutup yang memuat simpulan dan saran-saran. Simpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah dinyatakan dalam bab pendahuluan. Bagian ini berisi pemecahan terhadap apa yang dipermasalahkan dalam skripsi. Saran-saran memuat beberapa implikasi penelitian yang dapat diajukan kepada lembaga yang relevan dan terkait langsung dengan pemecahan masalah dalam skripsi.