

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak terlepas dari kegiatan transaksi. Transaksi tersebut memerlukan alat bayar berupa uang di mana kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Namun kenyataan kecil ada saat ini berbeda dengan dahulu. Saat ini terdapat banyak layanan yang disediakan oleh bank guna mempermudah nasabah melakukan transaksi. Dengan kecanggihan teknologi yang ada saat ini, semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan menggunakan media elektronik tanpa melibatkan kontak fisik secara langsung.

Dalam dunia perbankan saat ini telah diramaikan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara *mobile*. Hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan kesedehanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. Masyarakat semakin menuntut kepraktisan dan mulai menjalankan suatu prosedur yang tidak hanya menghabiskan banyak waktu namun tanpa terasa telah mengikis sumber pendapatan seseorang. Hal ini menjadi dasar pemikiran para nasabah untuk mulai beralih dari kebiasaannya selama ini.

Sebelumnya para nasabah sudah cukup puas dengan adanya transaksi menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Namun sekarang kepuasan

tersebut cepat menghilang, karena bertransaksi dengan menggunakan ATM tidak jauh beda dengan datang langsung ke bank, bahkan terkadang nasabah harus tetap mengantri untuk menunggu gilirannya tiba. Di lain pihak, tingginya tingkat kriminalitas yang melahirkan kebutuhan masyarakat akan keamanan dan kepraktisan dalam melakukan segala transaksi. Industri perbankan benar tahu memanfaatkan hal itu. Fungsi untuk bank sebagai tempat menabung dan sumber kredit pun dikembangkan. Saat ini, dalam bersaing satu sama lain, bank-bank tidak hanya mengandalkan dua fungsi utama tersebut, melainkan berlomba memberikan layanan sebanyak mungkin dapat dilibatkan langsung dalam melakukan transaksi sehari-hari (Irwan, 2004, hal. 89).

Hal ini menyebabkan dunia perbankan mulai memutar otak dan menggagas formula untuk mengembangkan dan membuka jaringan untuk pelayanan kepada nasabah berupa layanan aplikasi BRIS online. Bank telah memanfaatkan dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu aplikasi BRIS online . Layanan aplikasi BRIS online membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat *handphone*.

Mempertimbangkan telepon seluler sebagai alat komunikasi yang paling diminati saat ini, maka sangat besar peluang para nasabah yang akan menggunakan layanan aplikasi BRIS online. Teknologi dan komunikasi memang sudah harusnya digunakan untuk mempermudah penggunaanya. Seperti halnya pada bank BRI Syariah, untuk mempermudah transaksi pelanggan, aplikasi BRIS online ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk

mempermudah akses rekening nasabah perorangan dengan menggunakan ponsel. Aplikasi BRIS online ini dapat diakses oleh nasabah selama 24 jam. Berbagai alasan nasabah membutuhkan aplikasi BRIS online yaitu praktis karena tidak perlu datang ke bank atau ATM, transaksi menjadi lebih cepat, mempermudah untuk mengecek saldo melalui *handphone*, mempermudah mencari informasi tentang produk bank, dan cara pengoperasiannya mudah.

Jika dilihat dari aktivitas finansial yang dilakukan layanan aplikasi BRIS online lebih banyak digunakan mencari informasi. Bahkan, jumlah aktivitas pencarian informasi bisa tiga kali lipat dibandingkan dengan kegiatan transaksi. Hal ini dikarenakan karakter masyarakat Indonesia yang masih belum percaya akan transaksi menggunakan aplikasi BRIS online, selain itu juga kepercayaan nasabah terhadap resiko keamanan dalam menggunakan aplikasi BRIS online masih kurang sehingga menimbulkan kekhawatiran akan terkena penipuan makin tinggi. Ini salah satu sebab pertumbuhan layanan aplikasi BRIS online cukup lambat.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) khususnya BRI Syari'ah cabang Kota Banjarmasin merupakan salah satu usaha dalam industri perbankan yang tidak lepas dari fenomena perubahan yang timbul dari intensitas persaingan untuk mendapatkan hati pelanggan (nasabah) mereka. Karena saat ini perilaku nasabah bank di Indonesia tidak mudah untuk ditebak, ada nasabah yang menginginkan suku bunga yang rendah (contoh pinjaman) atau suku bunga yang tinggi (contoh tabungan, giro, dan deposito), biaya administrasi yang rendah dan ada pula nasabah yang menginginkan transaksi keuangan yang

cepat, efisien, nyaman dan mudah dalam bertransaksi, kapanpun, dan dimanapun (Hasan, 2004, hal. 193).

Aplikasi BRIS online merupakan aplikasi berbasis SMS untuk mengakses rekening tabungan BRI Syariah kapanpun dan dimanapun. Aplikasi ini memudahkan nasabah untuk melakukan transfer dana, pembelian isi ulang pulsa, pembayaran tagihan dan pembayaran donasi (Zakat, Infaq, Shodaqoh, Wakaf, Qurban). Industri perbankan syari'ah merupakan industri jasa yang dari waktu ke waktu memperbaiki kualitas layanan dengan menggunakan aplikasi BRIS online memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan, dan kenyamanan. Sehingga banyak mahasiswa yang berminat menggunakan aplikasi tersebut.

Khususnya bank BRI Syari'ah Cabang Kota Banjarmasin sangat penting sekali untuk mengetahui faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah yang menggunakan aplikasi BRIS online sejauh mana dengan adanya aplikasi ini akan memudahkan nasabah memperoleh informasi keuangan dan bertransaksi secara online, tanpa harus mengunjungi bank tempat mereka menjadi nasabah.

Penelitian ini menitikberatkan pada faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi BRIS online ditinjau dari *perspektif* bank BRI Syari'ah cabang Kota Banjarmasin sebagai penyedia aplikasi BRIS online dalam bertransaksi terhadap kepuasan nasabah tersebut. Namun pada penelitian ini hanya meneliti pada satu bank yaitu BRI Syari'ah. Oleh karena

itu judul yang diambil dalam penelitian ini adalah “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Terhadap Aplikasi BRIS Online di Bank BRI Syariah KC Banjarmasin”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah dari latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh antara Lokasi dan Akses, Pelayanan dan Fasilitas, Segi Keamanan terhadap Kepuasan Mahasiswa menggunakan Aplikasi BRIS online?
2. Apakah antara Lokasi dan Akses, Pelayanan dan Fasilitas, Segi Keamanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa menggunakan Aplikasi BRIS online?
3. Apakah antara Lokasi dan Akses, Pelayanan dan Fasilitas, Segi Keamanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa menggunakan Aplikasi BRIS online?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara Lokasi dan Akses, Pelayanan dan Fasilitas, Segi Keamanan terhadap Kepuasan Mahasiswa menggunakan Aplikasi BRIS online.

2. Untuk mengetahui apakah antara Lokasi dan Akses, Pelayanan dan Fasilitas, Segi Keamanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa menggunakan Aplikasi BRIS online.
3. Untuk mengetahui apakah antara Lokasi dan Akses, Pelayanan dan Fasilitas, Segi Keamanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa menggunakan Aplikasi BRIS online.

D. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis:

1. Teoritis
 - a. Menjadi bahan masukan dan keilmuan untuk lembaga dalam mengevaluasi perkembangan dan perekonomian
 - b. Sebagai bentuk aplikasi keilmuan yang telah diperoleh peneliti selama masa perkuliahan, serta memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman bagi penulis.
 - c. Dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi peneliti sebelumnya dan informasi pendahuluan bagi peneliti yang akan datang.
2. Praktis
 - a. Menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam perencanaan, aktivitas pada perbankan sehingga dapat memberikan hasil yang lebih baik dimasa yang akan datang.
 - b. Dapat dijadikan pertimbangan dalam menyusun dan memberikan kebijakan yang sesuai dengan kondisi riil yang ada.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam mengartikan judul yang akan diteliti dan kekeliruan dalam memahami tujuan penelitian, maka perlu adanya definisi operasional agar lebih terarah dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Kepuasan adalah perihal (yang bersifat) puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya (Departemen Pendidikan Nasional, 2007, hal. 914). Maksudnya adalah perasaan senang para nasabah BRI Syariah KC Banjarmasin terhadap aplikasi BRIS Online sesuai dengan yang diinginkan.
2. Aplikasi BRIS online merupakan aplikasi berbasis SMS untuk mengakses rekening tabungan BRI Syariah kapanpun dan dimanapun. Aplikasi ini memudahkan nasabah untuk melakukan transfer dana, pembelian isi ulang pulsa, pembayaran tagihan dan pembayaran donasi (Zakat, Infaq, Shodaqoh, Wakaf, Qurban).
3. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah bank yang terletak di Jl. A. Yani No. 147 C, Kebun Bunga, Kec Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70235. Bergerak sebagai lembaga keuangan yang memberi alternatif pelayanan perbankan kepada masyarakat Kalimantan Selatan.

F. Kajian Pustaka

Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut, penulis melakukan penelaahan karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan penelitian yang akan diteliti yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Qiyqiy Fitri Awamrillah, 2019. "*Pengaruh Penggunaan Aplikasi BRIS Online Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Volume Penjualan Dalam Praktik Wirausaha Syariah Jurusan Perbankan Syariah Tahun 2018*" jenis penelitian ini bersifat kuantitatif tetapi dengan teknik pengumpulan data dengan kuesioner yang disebar secara acak (*random*). Latar belakang penelitian ini adalah dengan menggunakan aplikasi BRIS online dan secara rutin melakukan promosi produk atau jasanya melalui media dalam berwirausaha, maka volume penjualan meningkat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan BRIS online melalui media sosial secara silmutan terhadap volume penjualan dalam praktik wirauhsaha syariah jurusan perbankan syariah tahun 2008. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah subjek yang diteliti adalah mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Namun perbedaannya adalah objek yang diambil Saudari Qiyqiy Fitri Awamrillah penelitiannya adalah dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi BRIS online promosi melalui media sosial terhadap volume penjualan dalam praktik wirausaha syariah jurusan perbankan syariah tahun 2018, sedangkan objek penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap aplikasi BRIS online di bank BRI Syariah KC Banjarmasin.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Teguh Wijaya Kusuma, 2010. "*Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer*

Service antar PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Banjarmasin". Penelitian ini memfokuskan bagaimana perbandingan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *customer service* antar PT. Bank Muamalat Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin. Jenis penelitian ini bersifat penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan *starfield random sampling*. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah meneliti tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan suatu jasa perbankan. Namun perbedaannya adalah objek yang diambil Saudara Teguh Wijaya Kusuma untuk penelitiannya adalah memfokuskan bagaimana perbandingan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *customer service* antar PT. Bank Muamalat Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin dan Bank BRI Syariah Cabang Banjarmasin, sedangkan objek penelitian ini adalah faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap aplikasi BRIS online di bank BRI Syariah KC Banjarmasin.

3. Penelitian oleh Sarkiah, 2009. "*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dana Tabungan Simpatik Bank Syariah KCP Kapuas Melalui Kerjasama Antar Sekolah*". Penelitian ini difokuskan pada hubungan antara karakteristik nasabah dengan kepuasan secara keseluruhan. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif. Penelitian ini menghasilkan hubungan sesuai dengan judul penelitian. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah meneliti

tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan suatu jasa perbankan. Namun perbedaannya adalah objek yang diambil Saudari Sarkiah untuk penelitiannya adalah memfokuskan pada hubungan antara karakteristik nasabah dengan kepuasan secara keseluruhan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap aplikasi BRIS online di bank BRI Syariah KC Banjarmasin, sedangkan objek penelitian ini adalah faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap aplikasi BRIS online di bank BRI Syariah KC Banjarmasin.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis (dugaan sementara), yaitu jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Artinya, hipotesis akan menjadi dalil (acuan) jika telah dibuktikan kebenarannya dengan melalui penelitian (Tanzeh, Ahmad, 2009, hal. 87) Maka dalam penelitian ini penulis akan mengajukan hipotesis berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Hipotesis Secara Simultan

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi dan akses, pelayanan dan fasilitas, dan segi keamanan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap Aplikasi BRIS online di Bank BRI Syariah KC Banjarmasin.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi dan akses, pelayanan dan fasilitas, dan segi keamanan terhadap kepuasan mahasiswa

UIN Antasari Banjarmasin terhadap Aplikasi BRIS online di Bank BRI Syariah KC Banjarmasin.

2. Hipotesis Secara Parsial

a. Lokasi dan Akses

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi dan akses, pelayanan dan fasilitas, dan segi keamanan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap Aplikasi BRIS online di Bank BRI Syariah KC Banjarmasin.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi dan akses, pelayanan dan fasilitas, dan segi keamanan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap Aplikasi BRIS online di Bank BRI Syariah KC Banjarmasin.

b. Pelayanan dan Fasilitas

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi dan akses, pelayanan dan fasilitas, dan segi keamanan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap Aplikasi BRIS online di Bank BRI Syariah KC Banjarmasin.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi dan akses, pelayanan dan fasilitas, dan segi keamanan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap Aplikasi BRIS online di Bank BRI Syariah KC Banjarmasin.

c. Segi Keamanan

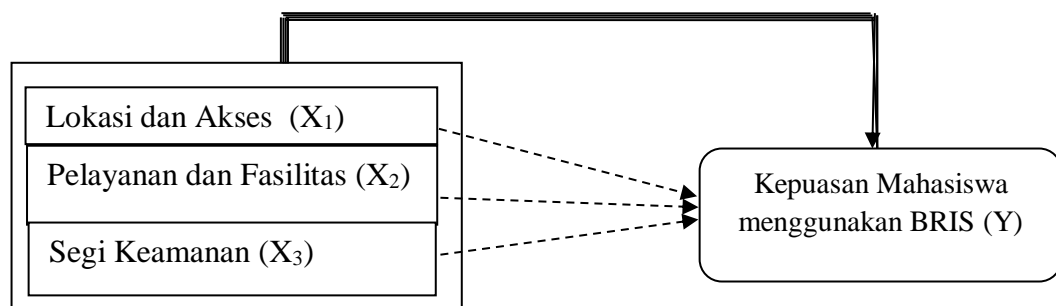
H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi dan akses, pelayanan dan fasilitas, dan segi keamanan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap Aplikasi BRIS online di Bank BRI Syariah KC Banjarmasin.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi dan akses, pelayanan dan fasilitas, dan segi keamanan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap Aplikasi BRIS online di Bank BRI Syariah KC Banjarmasin.

H. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Dalam teori ini ada tiga dimensi kerangka pemikiran yaitu:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

I. Sistematika Penulisan

Sesuai dengan pedoman penulisan skripsi, maka penulis membagi skripsi ini dalam 5 bab yaitu:

BAB I pendahuluan merupakan bab yang akan menguraikan latar belakang masalah yang menguraikan alasan untuk memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah tergambarkan dirumuskan dalam rumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikansi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum atau luas. Kajian pustaka ditampilkan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain. Hipotesis penelitian merupakan dugaan sementara. Kerangka pemikiran sebagai model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Adapun sistematika penulisan yaitu sesuai skripsi secara keseluruhan.

BAB II merupakan landasan teori yang berisi tentang kerangka teori yang berhubungan dengan pengertian aplikasi BRIS online, Teori kepuasan nasabah, Kajian Islam tentang kepuasan nasabah, Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, Teori kepuasan dan ketidakpuasan.

BAB III merupakan metode penelitian, berisikan tentang jenis, pendekatan, dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran dan instrumen kuesioner, teknik pengolahan data dan analisis data dan tahapan penelitian.

BAB IV Laporan hasil penelitian yang memuat tentang data penelitian dan analisis data.

BAB V merupakan bab penutup. Di sini akhirnya penulis membuat kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitiannya.