

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi pada masa globalisasi ini semakin berkembang sebagai fasilitas pendukung yang digunakan pada aktivitas manusia. Pada kehidupan sekarang ini, teknologi merupakan hal yang sulit dipisahkan dari kehidupan masyarakat, seakan-akan merupakan kebutuhan mendasar. Pada zaman sekarang kehidupan terlalu dipengaruhi oleh teknologi terutama internet. Semakin berkembangnya zaman terutama melalui internet, banyak inovasi-inovasi bermunculan di berbagai bidang kehidupan manusia, khususnya dalam dunia bisnis. Manusia sekarang menganggap bahwa dengan internet pekerjaan dan kebutuhan mereka dapat terpenuhi secara efektif dan efisien (Rahmah, 2018).

Bahkan pengguna internet di Indonesia pada awal 2021 ini mencapai 202,6 juta jiwa. Jumlah ini meningkat 15,5 persen atau 27 juta jiwa jika dibandingkan pada Januari 2020 lalu. Total jumlah penduduk Indonesia sendiri saat ini adalah 274,9 juta jiwa. Ini artinya, penetrasi internet di Indonesia pada awal 2021 mencapai 73,7 persen (Riyanto, 2021).

**Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia**



Sumber: (Hariyanto, 2021)

Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet menyebabkan mulai munculnya aplikasi bisnis yang berbasis internet. Salah satu aplikasi yang mulai mendapat perhatian sekarang ini adalah *internet banking*. *Internet banking* merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet (Tampubolon, 2004). *Internet banking* membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi yang baru bagi retail bank, yang mengakibatkan bank menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru (Mukherjee dan Nath, 2003).

Sejarah penerapan *internet banking* di Indonesia sendiri telah dimulai sejak tahun 1998. Bank Internasional Indonesia (BII) menjadi bank pertama di Indonesia yang menerapkan sistem informasi *internet banking*. Kemudian penerapan *internet*

*banking* tersebut juga dilakukan oleh Bank Central Asia dan Bank Niaga pada tahun 2000, Bank Bukopin pada tahun 2001, Bank Mandiri pada tahun 2003, Bank Permata pada tahun 2005, Bank Negara Indonesia pada tahun 2007, Bank Danamon pada tahun 2008, Bank Rakyat Indonesia pada tahun 2009, dan yang terakhir Bank Mega pada tahun 2010. Diantara bank-bank tersebut, Bank Central Asia merupakan bank yang dianggap paling berhasil dalam penerapan *internet banking* di Indonesia (Gunawan, 2014).

Mengingat betapa pentingnya peran perbankan dalam perkembangan perekonomian. Maka perbankan akan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Internet merupakan media yang ideal untuk melakukan kegiatan perbankan karena berpotensi menghemat biaya dan merupakan salah satu media yang digunakan untuk meningkatkan layanan bagi para nasabahnya demi mencapai loyalitas nasabah. Sehingga pihak bank menawarkan bentuk kualitas layanan yang dinamakan *internet banking*.

Layanan *internet banking* diberikan oleh pihak bank dengan tujuan utama memberikan kemudahan kepada nasabah. Pelayanan perbankan melalui internet tersebut berupa situs dari suatu bank tertentu yang menyediakan pelayanan perbankan langsung, tanpa perlu datang ke bank yang bersangkutan. Dengan adanya situs ini, nasabah suatu bank akan semakin mudah untuk melakukan aktivitas perbankan karena mereka dapat mengakses situs tersebut dan menggunakan fitur-fitur yang ada di dalamnya asal memiliki koneksi ke internet (Ratih, 2009).

*Internet banking* ini dapat digunakan untuk bermacam-macam aktivitas seperti pengecekan saldo rekening, pembayaran tagihan-tagihan seperti listrik dan telepon, transfer dana antar rekening atau antar bank, hingga pemesanan tiket (Rahmah, 2018: 4). Selain hal yang disebutkan di atas, bahkan saat ini dengan *internet banking* juga dapat melakukan *top up e-wallet*, melakukan pembelian voucher handphone, paket data, streaming video dan musik, serta dapat melakukan pengajuan pembiayaan.

Dalam Al-Quran dijelaskan mengenai tata cara bertransaksi yang dilakukan *internet banking* untuk memudahkan nasabah yaitu keterangan dalam QS. Al-Insyirah ayat 5-6:

﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: “Karena sesungguhnya di samping kesukaran ada kemudahan. Sesungguhnya di samping kesukaran ada kemudahan.” (QS.Al-Insyirah: 5-6)

*Internet banking* menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan. Dengan adanya *internet banking* akan memberikan keuntungan bagi beberapa pihak, baik kepada pihak nasabah maupun pihak perbankan itu sendiri. Salah satu keuntungan bagi nasabah yaitu dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan serta menghemat waktu dan biaya. Selain itu, dari sisi pihak perbankan *internet banking* dapat meningkatkan kinerja (*performance*) bank dan biaya untuk memberikan layanan perbankan dapat lebih murah dibandingkan dengan membuka kantor cabang (Hadri dan Dwi, 2007).

Sebagai salah satu bentuk layanan dan juga sebagai alat strategi bersaing, maka tujuan akhir penggunaan *internet banking* adalah untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Secanggih apapun sistem *internet banking*, kalau akhirnya hanya menimbulkan kekecewaan, menimbulkan risiko yang lebih besar, serta meningkatnya rasa tidak aman kepada nasabah maka tidak memberikan nilai tambah kepada bank maupun nasabah.

Pada saat ini penggunaan *internet banking* bagi nasabah meluas serta mengalami peningkatan karena memberikan manfaat yang sangat besar atas kelancaran proses-proses transaksi. Bahkan berdasarkan data yang didapatkan dari website Bank Syariah Indonesia hingga Maret 2021 kenaikan jumlah transaksi menggunakan fasilitas *internet banking* telah mencapai 24%. Namun, jika dibandingkan dengan jumlah pengguna mobile banking, pengguna *internet banking* sendiri jauh lebih sedikit penggunaanya. Jumlah pengguna ini diperoleh berdasarkan informasi berita dari Bank Syariah Indonesia yakni, pengguna mobile banking sebesar 42% (Berita Media, 2021).

Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin pun termasuk bank yang menerapkan sistem *internet banking*. Sehingga dengan kemudahan itu Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin berharap dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabahnya. Terutama pada masa pandemi Covid-19 saat ini, yang mana mendorong masyarakat untuk berbelanja secara online yang disebabkan oleh ketetapan *lockdown* dan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) dari pemerintah. Fasilitas *internet banking* di Bank Syariah Indonesia meliputi: inquiry, rekening, transfer, tagihan, manage admin. Yang

apabila dibandingkan dengan *internet banking* pada bank lain seperti Bank Negara Indonesia (BNI) memiliki fitur yang mirip. Namun, pada BNI terdapat pembayaran tagihan yang lebih beragam.

Sehingga penggunaan *internet banking* sebagai fasilitas yang disediakan bank untuk pembayaran belanja online merupakan sebuah solusi yang tepat. Namun, tak dapat dipungkiri bahwa penggunaan fasilitas *internet banking* juga memiliki risiko kejahatan yang cukup beragam, seperti: pencurian dan penyadapan online, rawan kejahatan online dengan teknik skimming dan phishing, serta rawan terkena virus. Dan juga terdapat salah satu penelitian dari Annisa Fitria dan Aang Munawar yang menunjukkan bahwa *internet banking* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Oleh karena itu, kepuasan nasabah dalam menggunakan fasilitas *internet banking* perlu dievaluasi, serta diidentifikasi dimensi-dimensi penentunya. Pemahaman terhadap dimensi-dimensi penentu kepuasan nasabah dalam menggunakan fasilitas *internet banking* akan memberikan informasi empiris yang berguna bagi manajemen bank, guna meningkatkan kualitas layanannya kepada nasabah, sehingga bank dapat mempertahankan bahkan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul skripsi: **“PENGARUH ADANYA FASILITAS *INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG BANJARMASIN”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- Apakah adanya fasilitas *internet banking* memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

- Mengetahui apakah adanya fasilitas *internet banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis:

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk:
  - a. Sebagai bahan informasi ilmiah untuk menambah wawasan, pengetahuan penulis khususnya dan pembaca pada umumnya pengaruh internet banking terhadap kepuasan nasabah.
  - b. Semoga dapat dijadikan sumber informasi tambahan bagi mahasiswa dimasa mendatang dan dapat meningkatkan pengetahuan sehingga

menjadi mahasiswa/i yang berwawasan luas, serta sebagai khazanah perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

2. Secara praktis penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk:
  - a. Bagi penulis: Untuk menerapkan teori dan berbagai bentuk aplikasi keilmuan yang telah diperoleh oleh peneliti selama masa perkuliahan dan untuk memperluas wawasan dan pengetahuan, serta menambah pengalaman bagi penulis.
  - b. Bagi kampus: Semoga dapat menambah koleksi pustaka yang bermanfaat bagi Mahasiswa/i UIN Antasari Banjarrmasin, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
  - c. Bagi bank syariah: Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam menentukan langkah yang tepat dalam mengembangkan *internet banking* yang semoga nantinya akan semakin diminati oleh para nasabah.

### **E. Definisi Operasional**

*Internet banking* adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses 24 jam, kapanpun dan dimanapun nasabah berada menggunakan *personal computer (PC)*, *laptop*, *handphone*, dan *notebook* (Halimah, 2018: 15). *Internet banking* dapat diakses menggunakan situs browser yang sudah disediakan oleh bank. Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspetasi mereka. Kepuasan nasabah menjadi faktor yang menentukan keberhasilan bank dalam menjalankan usahanya. Maka di sini

akan dibahas bagaimana pengaruh adanya fasilitas *internet banking* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi.

## **F. Penelitian Terdahulu**

Adapun penelitian terdahulu yang peneliti rasa sangat relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Raudatul Munawarah. 2018. Minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Terhadap Layanan E-Banking Pada Bank Syariah di Banjarmasin. Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama berhubungan dengan bank syariah yang ada di Banjarmasin. Perbedaan penelitian ini dengan yang akan penulis teliti adalah pengaruh adanya fasilitas *internet banking* terhadap kepuasan nasabah.

Mila Karomilah. 2015. Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 30 orang. Analisis data ini menggunakan uji normalitas, uji linieritas, dan uji deskriptif skor total. Hasil pengujian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara layanan *internet banking* dengan kepuasan nasabah. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama ada membahas tentang kepuasan nasabah. Perbedaannya dengan penelitian ini adalah yang akan penulis teliti adalah dimensi *internet banking* terhadap kepuasan nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. Dan penelitian ini juga akan menggunakan sampel yang lebih banyak. Serta penelitian dilakukan pada bank yang berbeda.

Yuyul Fijriani. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UNISMUH Alauddin. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 50 orang. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama ada membahas *internet banking* dan kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya adalah sampel yang digunakan lebih banyak, serta penelitian dilakukan pada bank yang berbeda.

Annisa Fitria dan Aang Munawar. 2021. Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking, dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. Persamaan penelitian ini sama-sama membahas pengaruh *internet banking* terhadap kepuasan nasabah. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.

### **G. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah pembahasan dalam penelitian akan disusun dalam beberapa bab, yang masing-masing bab berisi uraian sebagai berikut:

BAB I merupakan bab pendahuluan yang mendeskripsikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan

BAB II merupakan bab yang berjudul bank syariah, *internet banking*, dan kepuasan nasabah, yang mana di bab ini berisikan hal-hal kepustakaan yang berkaitan dengan pembahasan penelitian.

BAB III merupakan bab yang berisi tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, data dan

sumber data, metode pengumpulan data, dan definisi operasional variabel, serta teknik analisis data.

BAB IV merupakan bab yang membahas tentang gambaran umum perusahaan, deskripsi hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan, saran atau masukan.

## **H. Hipotesis**

Menurut Suharsimi hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis pada penelitian ini terbagi menjadi 2 (dua), yaitu hipotesis nol ( $H^0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H^1$ ) (Karomilah, 2015: 46).  $H^0$  adalah hipotesis yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), sedangkan  $H^1$  adalah hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Dugaan sementara penulis pada penelitian ini adalah ada pengaruh fasilitas *internet banking* terhadap kepuasan nasabah. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

$H^0$  : Tidak ada pengaruh antara fasilitas *internet banking* terhadap kepuasan nasabah.

$H^1$  : Ada pengaruh antara fasilitas *internet banking* terhadap kepuasan nasabah.