

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pada zaman sekarang ini dunia akan terus mengalami kemajuan dan perkembangan yang pesat untuk negara maju dan berkembang dengan ditunjukkannya perubahan-perubahan, termasuk untuk negara Indonesia yang mengalami perkembangan dan dapat dilihat dari segi perkembangannya lembaga keuangan, teknologi, pembangunan gedung-gedung, dan kemajuan industri. (Sari, 2016, hal. 1)

Perbankan di Indonesia sampai sekarang masih menjadi sarana utama bagi masyarakat pada umumnya untuk membantu kegiatan perekonomian yang menyangkut tentang keuangan, Bank adalah lembaga keuangan yang hampir seluruh dunia ada yang mampu membantu masyarakat untuk menyimpan dananya. Di negara maju dan berkembang masyarakat sangat membutuhkan Bank sebagai tempat melakukan kegiatan transaksi keuangan. Bank adalah Lembaga Keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas Keuangan, aktivitas Keuangan yang sering dilakukan masyarakat di negara berkembang dan negara maju adalah penyaluran dana dan penyimpanan dana, di negara maju Bank menjadi Lembaga yang sangat memiliki peran penting dalam Perkembangan Perekonomian negara. Di negara berkembang kebutuhan masyarakat terhadap Bank tidak hanya sebatas Penyaluran Dana dan Penyimpanan Dana saja, akan tetapi terhadap Pelayanan Jasa yang ditawarkan oleh Bank. Bank merupakan

Lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menyimpan dananya secara aman, pada dasarnya Bank mempunyai peran dalam dua sisi, yaitu menyimpan dana secara langsung dari masyarakat yang kelebihan dana, dan menyalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan dana untuk memenuhi kebutuhannya, sehingga Bank disebut dengan Financial Depository Institution. Menurut UUD Nomor 10 tahun 1998 bank ialah badan usaha yang menyimpan dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau lainnya dalam rangka mendorong meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. (Ismail, 2017, hal. 29-30)

Bank Syariah merupakan Bank yang Menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam Fatwa Majelis indonesia(MUI) seperti Prinsip Keadilan (adl wa tawazun), dan keseimbangan, Universalisme (alamiah), kemaslahatan (masalah), serta tidak mengandung maysir, riba, gharar, zolim dan objek yang haram, dan bank syariah itu sendiri terdiri dari 3 bagian yaitu ada BUS berjumlah 14, UUS berjumlah 22 dan BPRS berjumlah 164, dan bank syariah yang digabung menjadi bank syariah indonesia(BSI) yaitu terdiri dari Bank BNI Syariah, Bank BRI Syariah dan Bank Syariah Mandiri (BSM). (<https://www.ojk.go.id> )

perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam Al-Quran Surah Al-Maidah (5) ayat 48, Allah SWT berfirman:

وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ مُصَدِّقًا لِمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ الْكِتَابِ وَمُهَيْمِنًا عَلَيْهِ فَاحْكُم بَيْنَهُم بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ عَمَّا جَاءَكَ مِنَ الْحَقِّ لِكُلِّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شِرْعَةً وَمِنْهَاجًا وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِنْ لِيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ

“Dan Kami telah turunkan kepadamu Al Quran dengan membawa kebenaran, membenarkan apa yang sebelumnya, yaitu kitab-kitab (yang diturunkan sebelumnya) dan batu ujian terhadap kitab-kitab yang lain itu; maka putuskanlah perkara mereka menurut apa yang Allah turunkan dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka dengan meninggalkan kebenaran yang telah datang kepadamu. Untuk tiap-tiap umat diantara kamu, Kami berikan aturan dan jalan yang terang. Sekiranya Allah menghendaki, niscaya kamu dijadikan-Nya satu umat (saja), tetapi Allah hendak menguji kamu terhadap pemberian-Nya kepadamu, maka berlomba-lombalah berbuat kebajikan. Hanya kepada Allah-lah kembali kamu semuanya, lalu diberitahukan-Nya kepadamu apa yang telah kamu perselisihkan itu.”(QS.Al-Maidah Ayat 48) (Departemen agama, al-Qur’an dan terjemahnya)

Bahkan Pada saat ini perkembangan teknologi begitu pesat mengarahkan perbankan untuk lebih meningkatkan layanan dengan membentuk perbankan digital. Hal ini bertujuan agar bank dapat memaksimalkan pelayanannya kepada nasabah dan meningkatkan mutu operasionalnya, sehingga diharapkan bank mengembangkan perbankan digitalnya. Perbankan digital ini dirancang agar nasabah dapat melaksanakan transaksinya secara mandiri seperti: pembukaan rekening, memperoleh informasi transaksi dll. Pengembangan layanan perbankan digital mulai dilaksanakan perbankan diindonesia, perbankan digital memungkinkan bagi bank untuk mengembangkan layanan kepada nasabah memberikan alternatif kepada bank untuk memberikan informasi langsung pada nasabah dan mengurangi interaksi langsung dikantor cabang, saat ini nasabah mengharapkan tingkat interaksi yang sama melalui perbankan digital dan media sosial. Para pelaku industri perbankan dituntut untuk mampu memenuhi

kebutuhan masyarakat dan mahasiswa dengan layanan yang mudah dan cepat, apalagi sekarang ketersediaan alat komunikasi yang canggih kian mendorong evolusi layanan tersebut sehingga masyarakat bisa mengakses layanan perbankan dimana pun dan kapanpun, Layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank atau melalui media digital milik calon nasabah atau nasabah bank, yang dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, dan pembukaan rekening. Adapun beberapa jenis layanan perbankan digital yang telah digunakan oleh nasabah diantaranya ATM, M-banking, internet banking, Phone banking, SMS Banking (Vebian, 2018, hal. 249)

Perkembangan m-banking, internet banking dan atm sedemikian cepat tak lain karena layanannya mampu menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah di era modern saat ini. (Harahap, 2020, hal. 102)

Apalagi Selama masa pandemi Covid-19, menurut Heru Kristiyana Kepala Eksekutif Pengawas Perbankan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat tren penggunaan transaksi digital mengalami peningkatan yang signifikan sebesar 320% pada maret 2020 dan naik 480% pada April 2020 . Peningkatan transaksi digital tersebut harapannya tentu diikuti dengan literasi perbankan syariah yang lebih baik. Digitalisasi perbankan merupakan suatu sistem yang berhubungan dengan teknologi dalam ranah perbankan yang akan memudahkan nasabah untuk menikmati layanan perbankan. Dengan melakukan inovasi digital perbankan mampu menaikkan kinerja kepuasan nasabah perbankan itu sendiri. Apalagi

dengan adanya digitalisasi perbankan membawa peluang lebih besar bagi bank untuk menjangkau masyarakat yang tinggal jauh dari kantor bank untuk mengakses layanan yang disediakan. (Rozaq M. Yasin hal. 76)

Mobile Banking adalah sarana layanan transaksi melalui aplikasi yang diunduh melalui smartphone, Internet banking adalah sarana layanan yang diberikan oleh perbankan yang dilakukan melalui via internet dengan menggunakan komputer, neebook dan juga ponsel Sedangkan Automatic Teller Machine (ATM) adalah sarana layanan yang dibuat khusus untuk melayani nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan kartu. Penggunaan Mobile Banking, Internet Banking dan Atm terus meningkat karena nasabah bank mulai mengenal dan terbiasa dengan dengan layanan ini dibandingkan dengan tahun-tahun awal diadopsinya layanan internet banking, kemudahan, kecepatan dan kepraktisan menjadi daya tarik layanan ini, antusias nasabah untuk menggunakna layanan tersebut sudah tumbuh dan terdapat banyak faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakannya, mulai dari fasilitas kemudahan bertransaksi, manfaat yang didapat, layanan yang cepat dan memuaskan. (Nelwan, 2021, hal. 6)

Sedangkan Kepuasan nasabah merupakan hal penting untuk membangun citra perusahaan dalam benak nasabah. Mengingat bahwa nasabah yang merasa puas, akan selalu memberikan komentar yang baik tentang Bank dan cenderung akan setia lebih lama pada Bank.( Tetty Yuliaty, 2011, hal 61). Kepuasan nasabah sangat penting karena merupakan suatu profit strategy bagi Bank untuk memikat lebih banyak nasabah baru, mempertahankan nasabah yang sudah ada, dan

menghindari berpindahnya nasabah. jika kepuasan nasabahnya bagus maka Bank akan mendapatkan kepercayaan, keuntungan dan citra yang baik. Dan begitupun sebaliknya.( Untung Sriwidodo, 2010, hal 165)

M. Muzani Zulmair, 2019 Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Muzani Zulmaizar & Abd Rahman dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar, Kecamatan Wonomulyo dan Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar, Kecamatan Wonomulyo.

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Adapun sumber data dari penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) polewali mandar, Kecamatan Wonomulyo.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah berdasarkan angket yang diisi oleh nasabah Bank Mandiri berjumlah 60 nasabah dari populasi 600 nasabah, dalam melakukan transaksi menggunakan layanan mesin ATM untuk penarikan tunai dalam jumlah tertentu, ganti PIN, pembayaran, informasi saldo dan transfer pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Polewali Mandar, Kecamatan Wonomulyo. Dari wawancara oleh beberapa

Narasumber dan kuesioner yang dibagikan kepada Nasabah Bank Mandiri KCP Polewali Mandar, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan melalui mesin ATM yang diberikan Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar kepada nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah untuk melakukan transaksi menggunakan jasa perbankan Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar terbukti kebenarannya, yang dibuktikan melalui tabel frekuensi angket yang di berikan kepada nasabah dan hasil wawancara nasabah bank mandiri yang menggunakan pelayanan mesin ATM pada Bank mandiri.

Debi Triyanti , 2020. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban dan Muhammad Iqbal, dengan judul *Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah*”, kualitas layanan mobile banking pada bank syariah berpengaruh secara langsung terhadap tingkat kepuasan nasabah. Begitu pula dengan tingkat kepuasan nasabah bank syariah yang juga berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah bank syariah itu sendiri. Sedangkan untuk kualitas layanan mobile banking bank syariah tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabahnya. Meskipun demikian, bukan berarti kualitas layanan mobile banking tidak mempengaruhi nasabah untuk loyal terhadap bank syariah. Hal ini mengindikasikan bahwa apapun tahapannya, kualitas layanan mobile banking selalu memberikan dampak terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah. Semakin baik kualitas layanan mobile banking akan meningkatkan kepuasan yang pada akhirnya akan mendorong nasabah bank syariah untuk tetap loyal. Begitu pula sebaliknya, apabila kualitas layanan mobile banking tidak mengalami

peningkatan, maka akan mengurangi tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah. Jadi upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan dari mobile banking bank syariah merupakan suatu keharusan. Tahap awal yang dapat dilakukan bank syariah dalam meningkatkan kualitas layanan mobile banking adalah melengkapi fitur/fasilitas yang ada di mobile banking. Hal ini akan memudahkan setiap aktivitas transaksi perbankan yang dilakukan oleh nasabah. Setelah fitur yang dimiliki lengkap, maka tahap selanjutnya adalah meningkatkan kecepatan dan kemudahan.

Kenapa mengangkat topik ini karena Layanan digital menjadi pilihan tepat dan logis kekinian yang dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan juga efisiensi biaya terutama bagi generasi milenial saat ini. layanan digital perbankan dirasa memberikan manfaat yang banyak dan membantu generasi milenial dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangannya apalagi saat ini para mahasiswa yang berasal dari daerah yang jauh sehingga mengharuskan mereka untuk membuka rekening tabungan untuk memudahkan mereka dalam melakukan transaksi dan orang tua mereka mudah untuk mentransfer uang tanpa harus mengirim uangnya melalui taksi maupun kantor pos

Layanan digital saat ini sudah banyak diakses oleh nasabah dan mahasiswa karena mereka merasa lebih aman dan mudah melakukan transaksi secara non tunai daripada secara tunai datang ke bank. Beberapa bank syariah pun juga sudah mengembangkan layanan digital dengan teknologi informasi seperti automatic teller machine/ ATM, mobile banking, internet banking, phone banking, dan sms banking. Dalam usaha memenangkan persaingan tersebut, maka pemanfaatn

teknologi merupakan hal yang wajib dilakukan oleh lembaga keuangan dengan menyediakan produk baru atau fasilitas jasa perbankan guna memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi. Tidak dapat dipungkiri bahwa mahasiswa merupakan salah satu golongan yang banyak menggunakan jasa perbankan. Hal ini didukung dengan fakta bahwa tidak sedikit mahasiswa yang merantau ke berbagai daerah untuk berkuliah. Ini menunjukkan bahwa perbankan telah menjadi bagian yang sangat penting dalam kehidupan mahasiswa. Saat ini sudah banyak kampus yang bekerja sama dengan pihak bank dalam pengelolaan transaksi keuangan tak terkecuali kampus UIN Antasari Banjarmasin seperti pembayaran SPP atau uang kuliah tunggal (UKT), penerimaan beasiswa belanja online dan transaksi lainnya. Dengan adanya layanan digital automatic teller machine, mobile banking dan internet banking mahasiswa dapat dengan mudah melakukan segala macam transaksi perbankan. Mahasiswa tidak perlu datang langsung ke bank yang bersangkutan, mengantri dan menghabiskan banyak waktu di bank. Hanya dengan perangkat mobile atau PC, mahasiswa dapat dengan mudah melakukan transaksi tersebut. Dengan demikian, mahasiswa millennial yang saat ini sudah melek teknologi dan menjadikannya gaya konsumsi, seperti dalam menggunakan layanan perbankan. Oleh karenanya, layanan perbankan saat ini pun berlomba-lomba mulai bertransformasi untuk menerapkan teknologi dalam pelayanannya kepada nasabah. Layanan perbankan terus berupaya memberi kemudahan dan pengalaman terbaik kepada nasabahnya. Tak terkecuali bank syariah yang merupakan pendongkrak perekonomian umat Islam di Indonesia.

Permasalahannya dalam penelitian ini apakah mahasiswa/i UIN Antasari merasa puas dengan layanan digital bank ini karena pengguna layanan Mobile Banking dan Internet Banking masih kurang diminati oleh para mahasiswa walaupun dari sebagian mereka sudah ada menggunakan dan juga tidak menggunakannya, kebanyakan dari mahasiswa sering menggunakan ATM saja. Hal tersebut menarik perhatian dan rasa ingin tau penulis, sehingga akan dilakukan penelitian dengan berjudul “*Pengaruh Mobile Banking, Internet Banking dan ATM terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Pengguna Layanan digital Bank Syariah*”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah Mobile Banking, Internet Banking dan ATM berpengaruh secara Parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Pengguna Layanan digital Bank Syariah?
2. Apakah Mobile Banking, Internet Banking dan ATM berpengaruh secara Simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Pengguna Layanan digital Bank Syariah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk apakah layanan digital M-Banking, Internet Banking dan ATM berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah

1. Untuk mengetahui Apakah Mobile Banking, Internet Banking dan ATM berpengaruh secara Parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Pengguna Layanan digital Bank Syariah.
2. Untuk mengetahui Apakah Mobile Banking, Internet Banking dan ATM berpengaruh secara Simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Pengguna Layanan digital Bank Syariah.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan dan pemahaman tentang layanan digital yang ada dibank syariah bagi pembaca adapun layanan digital tersebut adalah Mobile Banking, Internet Banking dan ATM.

2. Secara Praktis

- a. Perbankan

Dengan adanya penelitian ini agar membuat perbankan syariah terus meningkat kualitas dari setiap fasilitas yang ada dibank syariah agar tetap menjadi unggul dari perbankan konvensional.

- b. Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan informasi kepada mahasiswa maupun masyarakat terkait dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih dengan menggunakan fasilitas digital Banking yang disediakan oleh pihak perbankan, selain itu

mahasiswa maupun masyarakat dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan dari fasilitas tersebut.

#### **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional/batasan istilah perlu dilakukan untuk memperjelas dan membatasi judul penelitian.

- a. Mobile Banking adalah sebuah fasilitas atau layanan perbankan yang menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, melalui *handphone* nasabah bisa mengunduh aplikasinya, didalam aplikasi tersebut sudah tersedia berbagai menu yang bisa nasabah gunakan untuk mempermudah melakukan transaksi antara bank satu dengan bank yang lain. (Nurastuti, 2011. Hal 18)
- b. Internet Banking adalah layanan suatu aktivitas perbankan yang menggunakan jaringan internet sebagai sarana untuk melakukan transaksi antara nasabah dengan bank. Untuk dapat menggunakan layanan ini, seorang nasabah akan dibekali dengan login dan kode akses ke situs web dimana terdapat fasilitas *internet banking* milik bank bersangkutan. Selanjutnya, nasabah dapat melakukan login dan melakukan aktivitas perbankan melalui *website* bank bersangkutan. (Satria, 2013, hal.4)
- c. ATM (Anjungan Tunai Mandiri/ *Automatic Teller Machine*) merupakan kegiatan kas yang dilakukan secara elektronik untuk memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dalam rangka menarik tunai, melakukan pembayaran dan memperoleh informasi termasuk pembukaan jaringan

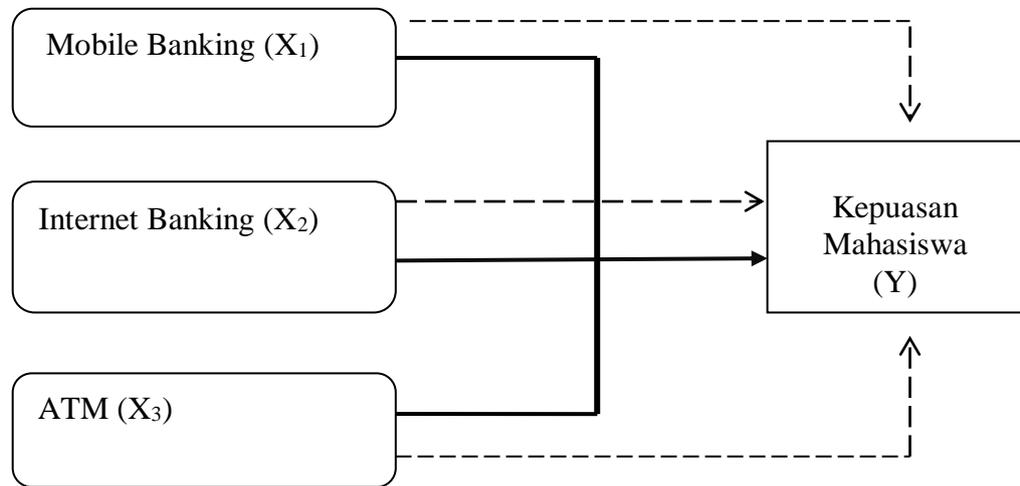
ATM yang dilakukan dengan pemanfaatan teknologi melalui kerjasama dengan bank lain. (Hardini, 2012 hal.149)

- d. Kepuasan adalah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul dari diri seseorang setelah apa yang telah mereka rasakan setelah menggunakan layanan yang disediakan oleh pihak bank seperti layanan M-Banking, Internet Banking dan ATM (Stefhanie Sahanggamu, et , 2015, hal. 1085)

#### **F. Kerangka Pemikiran**

Kerang pikir adalah untuk mengetahui masalah yang akan dibahas diperlukan adanya pemikiran yang menjadi landasan dalam meneliti suatu masalah yang bertujuan menentukan, menggambarkan dan menguji kebenaran atas penelitian tersebut. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Mobile Banking ( $X_1$ ), Internet Banking ( $X_2$ ) dan ATM ( $X_3$ ) terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pengguna layanan digital bank syariah. Alasan mengambil ditiga variabel ini karena yang sering digunakan para mahasiswa/i saat ini hanya menggunakan 3 fasilitas ini aja baik dalam hal untuk penarikan tunai, untuk belanja online dan transaksi lainnya.

Gambar 1.1 kerangka pemikiran



Keterangan

-----> = Uji secara Parsial

————> = Uji secara simultan

### G. Hipotesis Penelitian

1.  $H_0$ : secara Parsial Mobile Banking tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pengguna layanan digital Bank Syariah.

$H_1$ : secara Simultan Mobile Banking berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pengguna layanan digital Bank Syariah.

2.  $H_0$ : secara Parsial Internet Banking tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Banjarmasin pengguna layanan digital bank syariah

H<sub>1</sub>: secara simultan internet banking berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna UIN Antasari Banjarmasin pengguna layanan digital Bank Syariah.

3. H<sub>0</sub>: secara Parsial ATM tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pengguna layanan digital Bank Syariah.

H<sub>1</sub>: secara Simultan ATM berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pengguna layanan digital Bank Syariah .

4. H<sub>0</sub>: secara Parsial Mobile Banking, Internet Banking dan ATM tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pengguna layanan digital Bank Syariah .

H<sub>1</sub>: secara Simultan Mobile Banking, Internet Banking dan ATM berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pengguna layanan digital Bank Syariah.

## H. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

| NO | PENULIS & TAHUN                 | JUDUL   | HASIL   | PERSAMAAN  | PERBEDAAN   |
|----|---------------------------------|---|---|--|---|
| 1  | Mariatul Adila<br>(Adila, 2015) | Pengaruh layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada PT Bank BRI Syariah Kc Margo Depok) | Teknik sampel: <i>nonprobability samplin</i><br>Jumlah 90 sampel.<br>Data dianalisi melalui pengujian reliabilitas dan validitas dengan aplikasi SPSS versi 23.<br><br>Hasil Penelitian:<br>• Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa substrukturn1 variabel reliaability, empathy, responsiveness dan | Sama-sama menggunakan variabel Mobile Banking<br><br>Subjek yang diteliti sama yaitu Bank Syariah. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi Penelitian</li> <li>• Dalam penelitian sekarang menggunakan variabel M-Banking, I-Banking dan ATM</li> <li>• Meneliti tentang kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank syariah</li> <li>• Penarikan sampel pada penelitian</li> </ul> |

|  |  |  |   |  |   |
|--|--|--|---|--|---|
|  |  |  | <p>efficiency memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan assurance dan tangible memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian substruktur II reliability, empathy, responsiveness dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan assurance, tangible dan efficiency memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan</p> |  | <p>sekarang menggunakan <i>accidental sampling</i>.</p> |
|--|--|--|---|--|---|

|   |                        |   |   |                                    |  |
|---|------------------------|---|---|------------------------------------|--|
|   |                        |   | terhadap loyalitas nasabah.   |                                    |  |
| 2 | Tri Yulianto<br>(2015) | Pengaruh kualitas pelayanan ATM dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank BRI) | <p>Teknik sampel:<br/><i>purposive sampling</i><br/>Jumlah 100 sampel.</p> <p>Data dianalisis menggunakan aplikasi SPSS versi 22.</p> <p>Hasil Penelitian:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Berdasarkan hasil analisis data diketahui kualitas pelayanan dan kepercayaan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan.</li> </ul> | Sama-sama menggunakan variabel ATM | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lokasi Penelitian</li> <li>Dalam penelitian sekarang menggunakan variabel M-Banking, I-Banking dan ATM</li> <li>Meneliti tentang kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank syariah</li> <li>Penarikan sampel pada penelitian sekarang menggunakan <i>accidental sampling</i>.</li> </ul> |

|   |                           |   |  |  |   |
|---|---------------------------|---|--|--|---|
| 3 | Yuyul Fijriani,<br>(2018) | Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Unismuh Makassar. | Teknik sampel: <i>nonprobability samplin</i><br>Jumlah 50 sampel.<br>Data dianalisi melalui pengujian reliabilitas dan validitas dengan aplikasi SPSS versi 22<br>Hasil penelitian ini menyatakan bahwa: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah y | Sama-sama menggunakan variabel Layanan internet banking<br>Subjek yang diteliti sama yaitu Bank Syariah. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi Penelitian</li> <li>• Dalam penelitian sekarang menggunakan variabel M-Banking, I-Banking dan ATM</li> <li>• Meneliti tentang kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank syariah</li> <li>• Penarikan sampel pada penelitian sekarang menggunakan <i>accidental sampling</i></li> </ul> |
|   |                           | Pengaruh Layanan Mobile Banking   | Teknik sampel <i>Convenience sampling</i>  | Sama-sama menggunakan variabel   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi Penelitian</li> </ul>   |

|   |                           |  |  |  |   |
|---|---------------------------|--|--|--|---|
| 4 | Fitrah Abdul Malik (2021) | <p>terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Nasabah ( Studi pada PT. Bank Syariah Cabang Fatmawati Jakarta Selatan)</p> | <p>Jumlah 100 sampel Data dianalisis menggunakan Software SPSS versi 24 Hasil penelitian layanan mobile berpengaruh kuat terhadap kepuasan. Dan layanan mobile banking berpengaruh lemah terhadap loyalitas nasabah,</p> | <p>Mobile Banking Subjek yang diteliti sama yaitu Bank Syariah</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam penelitian sekarang menggunakan variabel M-Banking, I-Banking dan ATM</li> <li>• Meneliti tentang kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank syariah</li> <li>• Penarikan sampel pada penelitian sekarang menggunakan <i>accidental sampling</i>.</li> </ul> |
|---|---------------------------|--|--|--|---|

## I. Sistematika Pembahasan

Dalam penyusunan penelitian ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut, yaitu:

Bab I Pendahuluan, berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, definisi operasional, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, Bab II ini berisi penjelasan teori-teori yang terdiri pengertian kepuasan nasabah, kualitas layanan, M-Banking, Internet Banking , ATM dan Bank Syariah.

Bab III Metode Penelitian, dalam bab ini berisi mengenai jenis dan pendekatan penelitian, lokasi, sampel dan populasi, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, skala pengukuran dan analisis data.

Bab IV berisi laporan hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan analisis data.

Bab V Penutup, berisi kesimpulan seluruh isi penelitian dan saran yang merupakan bagian akhir dalam penelitian yang memuat tentang hal-hal yang dihasilkan dan diperoleh dalam penelitian secara singkat, padat dan jelas.