

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jelas bahwa tua dan muda tidak dapat menghindari penggunaan smartphone. Dengan kemajuan teknologi, transaksi perbankan sudah mulai menggunakan teknologi komputerisasi untuk memudahkan transaksi nasabah. Sebelumnya, pelanggan harus bertemu di service center atau pelanggan datang ke cabang. Penawaran bank untuk tabungan atau investasi menjadi lebih mudah karena bank sudah mulai menggunakan teknologi komputerisasi dan sekarang memiliki akses melalui Internet, bahkan melalui ponsel "HP" dan SMS, banyak bank melakukan ini. . Dalam dunia perbankan, perkembangan teknologi informasi telah memaksa perusahaan untuk mengubah strategi komersialnya, dengan menggunakan teknologi sebagai elemen kunci dalam proses inovasi produk dan layanan, seperti layanan transaksi elektronik (e-banking) melalui ATM, phone banking dan Internet banking, misalnya, akan menciptakan bentuk baru. layanan perbankan yang mengubah layanan transaksi manual menjadi layanan transaksi berbasis teknologi.

Dengan perubahan yang cepat dan meningkatnya persaingan di forum keuangan syariah, harapan pengguna untuk menerima layanan berkualitas dengan menggunakan perangkat teknologi juga meningkat. Perubahan tersebut mengancam kelangsungan hidup bank atau lembaga

keuangan syariah, namun di sisi lain menciptakan peluang bagi pertumbuhan dan perkembangan perusahaan. Adanya pedoman tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna forum dalam hal kualitas layanan. Yang sangat bermanfaat bagi masyarakat umum untuk mempermudah transaksi. Kualitas produk merupakan salah satu penentu kepuasan pelanggan karena kualitas produk yang baik menciptakan, mempertahankan dan membuat pelanggan menjadi loyal. Kualitas produk berarti kemampuan produk untuk melebihi kekuatannya, termasuk daya tahan keseluruhan, keandalan, akurasi, kemudahan penggunaan, dan pemulihan fitur produk yang rusak oleh konsumen. Konsep kualitas produk telah menjadi faktor penting dalam keberhasilan organisasi, baik yang bersifat profit maupun non-profit, karena ketika konsumen percaya bahwa kualitas produk yang mereka terima baik atau diharapkan, mereka merasa puas, percaya diri, dan diri mereka sendiri memiliki loyalitas sebagai pelanggan setia. Kualitas memberi konsumen insentif untuk membangun hubungan yang kuat dengan perusahaan (Mubin, 2019, hlm.1).

Perkembangan perbankan internasional sangat pesat. Pesatnya pertumbuhan perbankan internasional bergantung pada beberapa faktor, salah satunya adalah teknologi. Penggunaan teknologi sangat penting dalam industri perbankan saat ini. Akses informasi yang cepat menuntut bank untuk mengembangkan teknologi yang meningkatkan operasional perbankan (Ronaldo, 2013, hlm. 138).

Kemajuan teknologi mempengaruhi kehidupan sehari-hari seseorang, tempat kerja dan semua bidang aktivitas manusia. Teknologi memungkinkan Anda untuk beroperasi dengan mudah tanpa biaya atau biaya transportasi. Salah satu modelnya adalah teknologi berbasis komputer yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja (Kasemin, 2016, hlm. 10).

Teknologi informasi berkembang pesat dan kebutuhan akan informasi dan komunikasi semakin meningkat. Itu perlu untuk semua orang, bukan hanya kelas menengah dan atas. Kebutuhan akan informasi dan komunikasi khususnya dalam bisnis perbankan global. Dalam Surah An-Nisa [4] ayat 29 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu”. (QS. An-Nisa [4] ayat 29)

Pada ayat di atas, Yang Maha Kuasa memerintahkan kita untuk berbisnis dan melakukan online banking atas dasar akad atau kemaslahatan, salah satunya online banking, amalannya harus bermanfaat dan tidak merugikan. Dengan demikian, kegiatan bisnis akan berhasil dan menguntungkan (Pane, 2018, hlm. 2).

Di era globalisasi, persaingan antar bank semakin ketat. Bank syariah tidak hanya bersaing dengan bank syariah, tetapi juga dengan bank

umum tradisional. Ke depan, bank syariah Indonesia harus siap bersaing dengan bank asing yang mulai tumbuh dan bertahan di Indonesia. Seperti yang Anda ketahui, teknologi merupakan salah satu kunci sukses dalam perbankan. Bank syariah wajib mengembangkan teknologi untuk produk dan layanan yang ditawarkan oleh cabang syariah, seperti: Layanan, manajemen saldo dan layanan transfer antar cabang. Hal yang sama berlaku untuk transfer bank.

Sektor perbankan syariah memasuki era digital dan semakin berkembangnya teknologi perbankan digital. Hal ini harus dilakukan untuk menarik calon pelanggan baru, khususnya generasi milenial yang melek teknologi. Perkembangan teknologi bukan lagi tentang memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, dimana nasabah saat ini menginginkan semua transaksi dilakukan dengan teknologi yang baik, terutama melalui online banking atau smart phone. Sehingga pelanggan dapat bertransaksi kapanpun dan dimanapun. Bank syariah sekarang mengejar ketinggalan dengan teknologi perbankan tradisional. Kemajuan teknologi berarti transformasi sektor perbankan syariah, dimana terjadi perubahan pola konsumsi dan perilaku masyarakat dalam menggunakan jasa keuangan. Dalam hal ini bank syariah, dimana masyarakat menginginkan segala sesuatunya menjadi cepat dan mudah. Bank syariah juga mulai menciptakan berbagai pilihan transaksi, termasuk inovasi produk, layanan dan layanan yang ditawarkan bank syariah kepada nasabahnya. Inovasi ini diperlukan untuk menjawab persaingan dan

pesatnya perkembangan financial technology (fintech). Namun, harus diakui bahwa inovasi produk dan layanan perbankan syariah tidak dapat menandingi layanan perbankan komersial tradisional.

Karena kemajuan teknologi yang pesat, bank konvensional dan bank syariah membawa inovasi baru dengan memberikan layanan yang cepat dan nyaman dengan bantuan kemajuan teknologi. Dengan kemajuan teknologi ini, masyarakat modern telah membuat perbankan lebih mudah dan nyaman. Ini termasuk perbankan online, perbankan seluler, dan ATM. Layanan yang ditawarkan memungkinkan klien untuk melakukan transaksi kontak dengan bank dengan cara yang cepat, aman dan mudah. Semua kebutuhan klien adalah koneksi internet dan rekening terdaftar di bank atau cabang terdekat. (Dewi, 2018, hlm. 18).

Dengan berkembangnya pengguna internet, kebutuhan akan informasi tentang pengguna juga semakin meningkat. Layanan internet yang dapat diterapkan oleh bank mirip dengan layanan internet banking, mobile banking, ATM, kartu kredit, dll.

Kepuasan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan forum. Ini sangat jelas dari pengamatan yang tersedia. Di sektor perbankan, mereka mengatakan bahwa klien puas jika mereka tinggal di bank dan terus menggunakan produk yang ditawarkan bank.

Internet banking adalah layanan perbankan yang dilakukan melalui Internet menggunakan komputer atau PDA. Mobile banking, alat layanan transaksi telepon seluler (HP) melalui perintah SMS. Sedangkan anjungan

tunai mandiri (ATM) adalah perangkat layanan yang dirancang khusus untuk membantu nasabah dalam transaksi kartu bank.

BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani yang lokasinya terletak di Jalan Jendral Ahmad Yani KM. 33,5 No. 31, Guntung Payung, Kec. Landasan Ulin, Kalimantan Selatan 70712 sudah melakukan upaya untuk mencapai kepuasan nasabah menggunakan dan memaksimalkan penggunaan sarana layanan seperti internet banking, mobile banking, dan Automatic Teller Machine (ATM). Hal tersebut dilakukan oleh pihak BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani sebab memanfaatkan perkembangan yang tinggi di waktu ini khususnya pada penggunaan internet yang digunakan oleh warga luas. Pada hal ini diketahui bahwa data pengguna *internet banking* berjumlah 27 nasabah, data pengguna *mobile banking* berjumlah 2.212 nasabah dan *automatic teller machine* (ATM) data pengguna berjumlah 8.535 nasabah.

Berdasarkan uraian diatas bagaimana layanan teknologi *internet banking*, *mobile banking* dan *automatic teller machine* (ATM) yang diberikan oleh BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani pada nasabah dapat mempertinggi kepuasan nasabah di BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani. Seberapa besar kepuasan nasabah merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan yang dapat digunakan buat melakukan berbagai transaksi nasabah. BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani menerapkan seluruh layanan tersebut. Selain itu,

nasabah BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani secara dominan juga memakai layanan Automatic Teller Machine (ATM).

Hal tadi menarik perhatian serta rasa ingin tahu, sebagai akibatnya akan dilakukan analisis yang berjudul **“Pengaruh *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani”**.

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah *internet banking*, *mobile banking*, dan *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani ?
2. Apakah *internet banking*, *mobile banking*, dan *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani ?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui *internet banking*, *mobile banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) yang berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani.
3. Untuk mengetahui *internet banking*, *mobile banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani.

D. Manfaat Penelitian

Secara ringkas manfaat penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi lembaga keuangan dan pihak yang terkait.
2. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai sumber referensi dan bahan perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya serta untuk akademisi ekonomi dan bisnis islam pada umumnya untuk memahami masalah perbankan yang terjadi.

E. Definisi Operasional

Agar menghindari adanya kesalahan dalam penulisan, maka perlu adanya definisi operasional atau batasan istilah dalam penulisan penelitian ini. Definisi operasional atau batasan istilah yang diberikan sebagai berikut :

1. Internet Banking

Internet banking adalah suatu bentuk layanan yang diberikan oleh bank untuk mengelola berbagai layanan perbankan dengan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka menghemat waktu dan uang bagi nasabah atau nasabah bank melalui berbagai layanan perbankan. (Basoeky, 2021, hlm. 81). *Internet banking* yang dimaksud disini adalah layanan yang mempermudah aktivitas perbankan melalui jaringan internet yang dilakukan dengan cara mengunjungi situs bank yang merupakan tempat terdaftar sebagai nasabah.

2. Mobile Banking

Mobile banking merupakan struktur perbankan berbasis Internet yang mirip dengan Internet banking, dengan perbedaan bahwa mobile banking mengharuskan pengguna untuk mengunduh aplikasi mobile banking terlebih dahulu, dan aplikasi tersebut hanya dapat digunakan di smartphone atau tablet. Penggunaan layanan mobile banking memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa batasan geografis atau waktu. (Basoeky, 2021, hlm. 93). *Mobile banking*

yang dimaksud disini adalah transaksi perbankan yang dilakukan melalui *smartphone* dalam bentuk aplikasi.

3. *Automatic Teller Machine* (ATM)

Automatic Teller Machine (ATM) merupakan salah satu teknologi sistem informasi yang digunakan oleh perbankan. Sebuah teknologi yang menerapkan konsep komputasi digital, dan terdiri dari dua bagian utama, perangkat keras, yang terdiri dari unit pemrosesan, dalam hal ini komputer, dan sistem antarmuka perangkat, yang menghubungkan pengguna melalui kartu magnetik dan perangkat lunak aksi. sebagai interface yang menghubungkan user dengan sistem. dalam hal informasi (Ayu Feranika, 2021, hlm. 97). *Automatic teller machine* (ATM) yang dimaksud disini adalah sebuah alat elektronik yang melayani nasabah untuk transaksi perbankan tanpa dilayani oleh seorang *teller*.

4. Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan tentang kecukupan atau perbedaan antara hasil pelayanan yang diperoleh dengan pengorbanan yang dilakukan. (Fikri Aulawi Rusmahafi, 2020, hlm. 88). Kepuasan nasabah yang dimaksud disini adalah perasaan seseorang puas atau tidak mengenai sebuah hasil yang telah diperoleh terhadap kinerja.

F. Penelitian Terdahulu

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

No	
1	<p data-bbox="491 383 1356 443">Nama : In Lailiah (2021)</p> <p data-bbox="491 454 1356 734">Judul : <i>Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Magetan</i></p> <p data-bbox="491 745 1356 1899">Hasil : variabel internet banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BIS Syariah KCP Magetan. variabel layanan Dampak mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada BIS Syariah KCP Magetan. Variabel pelayanan ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BIS Syariah KCP Magetan. Dan variabel layanan Internet banking, mobile banking dan ATM secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BIS Syariah KCP Magetan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BRI Syariah KCP Magetan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam bertransaksi, agar nasabah tetap percaya dengan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.</p>

	<p>Persamaan : Terdapat variabel independen yakni internet banking, mobile banking, dan automatic teller machine dan variabel dependen yakni kepuasan nasabah.</p>
	<p>Perbedaan : penulis lakukan saat ini adalah dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan variabel <i>internet banking, mobile banking</i> dan <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM). Studi kasus penelitian ini dilaksanakan pada BSI (Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A Yani).</p>
2	<p>Nama : Miftakhul Ansori (2021)</p> <p>Judul : <i>Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking, dan AutomaticTeller Machine (ATM) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar.</i></p> <p>Hasil : (1) variabel internet banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah cabang Bank Muamalat Blitar. (2) Perbankan seluler variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Banca Muamalat cabang Blitar. (3) Variabel ATM</p>

	<p>berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Banco Muamalat cabang Blitar. Sedangkan (4) pilihan internet banking, mobile banking dan ATM mempengaruhi kepuasan pengguna pada Banco Muamalat cabang Blitar.</p>
	<p>Persamaan : Terdapat variabel independen yakni internet banking, mobile banking, dan automatic teller machine dan variabel dependen yakni kepuasan nasabah.</p>
	<p>Perbedaan : Perbedaan antara penelitian saudara Miftakhul Ansori dengan penelitian yang penulis lakukan saat ini adalah dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan variabel <i>internet banking, mobile banking</i> dan <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>. Studi kasus penelitian ini dilaksanakan pada BSI (Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A Yani.</p>
3	<p>Nama : Ana Rijeki Sabiyatunnadhif (2016)</p>
	<p>Judul : <i>Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap</i></p>

	<p style="text-align: center;"><i>Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Kantor Cabang Tulungagung</i></p>
	<p>Hasil : Hasil survey menunjukkan bahwa online banking berpengaruh positif parsial dan dapat diabaikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang Tulungagung, sedangkan mobile banking berpengaruh positif dan negatif terhadap kepuasan nasabah yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia. Bank Muamalat Indonesia Cabang Tulungagung dan ATM/Anjungan Tunai Mandiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Tulungagung. Pada saat yang sama, Internet banking, mobile banking dan ATM mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia cabang Tulungagung.</p>
	<p>Persamaan : Terdapat variabel independen yakni internet banking, mobile banking, dan automatic teller machine dan variabel dependen yakni kepuasan nasabah.</p>

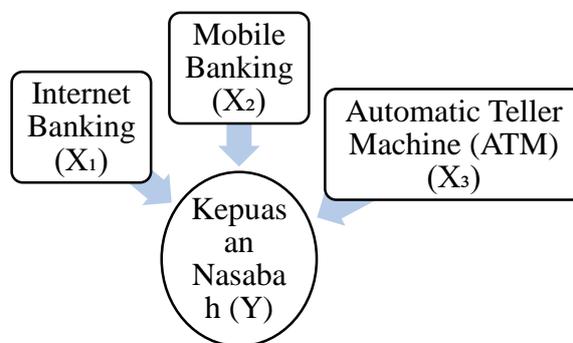
	<p>Perbedaan : Perbedaan antara penelitian saudara Ana Rijeki Sabiyatunnadhif dengan penelitian yang penulis lakukan saat ini adalah dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan variabel <i>internet banking</i>, <i>mobile banking</i> dan <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>. Studi kasus penelitian ini dilaksanakan pada BSI (Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A Yani.</p>
--	--

G. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *internet banking*, *mobile banking* dan *automatic teller machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani.

Gambar 1.1

Kerangka Berpikir



Kerangka pemikiran ini digunakan untuk mempermudah jalan pemikiran terhadap masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka pemikiran yang dikembangkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Keterangan :

X_1 : *Internet Banking*

X_2 : *Mobile Banking*

X_3 : *Automatic Teller Machine* (ATM)

Y : Kepuasan Nasabah

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah berupa jawaban sementara dari permasalahan yang diajukan oleh peneliti. Jawaban sementara itu hanya berasal dari teori dan belum menggunakan fakta yang ada dilapangan. Maka hipotesis dari penelitian ini adalah :

1. Pengaruh *internet banking* terhadap kepuasan nasabah pada BSI

(Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani

H_0 = *Internet banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani.

H_1 = *Internet banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani.

2. Pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada BSI

(Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani

H_0 = *Mobile banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani.

H_1 = *Mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani.

3. Pengaruh *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani

H_0 = *Automatic Teller Machine* (ATM) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani.

H_1 = *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan berisi uraian singkat tentang isi bab demi bab yang akan ditulis dalam penelitian ini.

Bab I adalah pendahuluan, pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, hipotesis penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori. Pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian, yakni teori tentang *internet banking*, *mobile banking* dan *automatic teller machine* (ATM) serta kepuasan nasabah.

Bab III adalah metode penelitian. Pada bab ini disajikan informasi secara deskriptif tentang bagaimana penelitian dilaksanakan, teknis metode

penelitian yang menguraikan dengan singkat tentang objek dan subjek penelitian dan metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian, seperti jenis dan lokasi penelitian, definisi operasional variabel, data dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV merupakan penyajian data dan analisis. Pada bab ini disajikan hasil penelitian yang telah dilakukan berupa gambaran umum mengenai lokasi penelitian kemudian penyajian dan analisis data yang berkaitan dengan analisis data dalam penelitian.

Bab V merupakan penutup. Dalam bab ini mengungkapkan kesimpulan, dan saran atas dasar penelitian.