

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam merupakan agama *rahmatan lil' alamin* atau rahmat bagi seluruh alam, dengan syariat Islam yang bersifat universal dan komprehensif. Islam tidak hanya mengatur hubungan secara vertikal yaitu hubungan antara manusia dengan Tuhannya (*habluminallah*), tetapi juga mengatur hubungan horizontal yaitu hubungan manusia dengan manusia (*habluminannas*). Ruang lingkup pengaturan hubungan dalam Islam telah mencakup ritual (ibadah) dan interaksi sosial (muamalah). Manusia sebagai makhluk sosial, dituntut untuk perlu berkomunikasi, berinteraksi, dan mendapatkan informasi agar dapat menjalin hubungan satu sama lainnya. Sikap tolong-menolong, gotong-rorong, tenggang rasa, bertanggung jawab dan sikap lain sebagainya menjadi gambaran bahwa manusia tidak dapat hanya hidup seorang diri, melainkan perlu orang lain yang menjadi rekan dalam aktivitas yang dilakukan, termasuk dalam hal ekonomi (Hidayatullah, 2017, hal. 9)

Manusia harus berusaha mencari karunia Allah yang ada dimuka bumi ini sebagai sumber ekonomi, karena manusia sebagai makhluk sosial yang saling membutuhkan antara satu dengan yang lain. Allah SWT berfirman:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ
 إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Terjemah Kemenag 2002

Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.(Q.S Al-Qashshah:77)

Kegiatan ekonomi yang sangat berkembang saat ini adalah transaksi yang dilakukan dengan Bank. Istilah “bank” berasal dari kata Italia “*banco*” yang berarti “kepingan papan tempat buku”, sejenis “meja” (Muslehuddin, 2004, hal. 1)

Seiring berjalannya waktu bank-bank yang telah ada (bank konvensional) dirasakan mengalami kegagalan menjalankan fungsi utama yang menjembatani antara pemilik modal atau kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana, maka dibentuklah bank-bank Islam (Warkum, 2004, hal. 5)

Prinsip syariah dalam bank syariah Indonesia merupakan aturan atau perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Selain itu, Bank Syariah biasa disebut *Islamic Banking* atau *Interst Free Banking*, yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maisir*), dan ketidakpastian (*gharar*). (Ali, 2010, hal. 1) *Islamic Banking* atau bank syariah merupakan bagian

penting dalam bermuamalah di masa modern. Dengan begitu, kehadirannya sangat ditunggu oleh masyarakat. Bank syariah tersebut bukan semata pada labelnya, tetapi juga secara “substansial” (produk, sikap, dan sebagainya) memang harus sesuai dengan syariah Islam. (Hafidhuddin, 2004, hal. 73) Kriteria keberhasilan Bank Syariah meliputi keberhasilan dunia dan keberhasilan akhirat yang sangat memperhatikan sumber yang baik, proses tanpa kecurangan, dan hasil yang bermanfaat. (Ascarya, 2013, hal. 29)

Bank syariah merupakan institusi yang memberikan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip syariah. Pada bank syariah, prinsip yang dijalankan harus sesuai dengan hukum Islam dengan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki wewenang dalam menetapkan fatwa syariah di bidang syariah. (Pasal 1 angka 12 UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah). Kehadiran bank syariah saat ini adalah suatu bentuk pengaplikasian nilai-nilai Islam dalam perekonomian modern dan bukti kesungguhan dari masyarakat Muslim baik para cendekiawan, ekonom dan alim ulama serta masyarakat muslim pada umumnya yang telah lama mengidam-idamkan adanya bank syariah. (Hidayatullah, 2017, hal. 59)

Prinsip-prinsip yang di jalankan pada Bank Syariah tentunya sesuai dengan prinsip Islam yang terdiri dari berbagai akad, seperti *mudharabah*, *wadi'ah*, *musyarakah* dan prinsip lainnya, namun setiap Bank memiliki produk-produk yang membedakannya dengan yang lain dan mempunyai keunggulan masing-masing. Di era modern seperti sekarang banyak kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan media digital hingga masuk ke dunia perbankan. Oleh sebab

itu, saat ini berbagai bank yang ada di Indonesia berlomba-lomba membuat produk terbaru dan diharapkan dapat mempermudah calon nasabah ataupun nasabah bank tersebut dalam melakukan transaksi. Sehingga setiap bank mempunyai berbagai aplikasi untuk menunjang dan menarik perhatian nasabah, salah satunya fitur Pembukaan Rekening Online yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia untuk memudahkan nasabah membuka rekening dimanapun dan kapanpun.

Pembukaan rekening secara online diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 12/PJOK/03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum. Durasi dalam pembukaan rekening online hanya memakan waktu kurang lebih 20 menit untuk setiap pembukaan rekening. Pelayanan ini dapat diakses 24 jam oleh nasabah, sehingga nasabah tidak perlu khawatir terkait waktu dalam pembukaan rekening secara online.

PT Bank Syariah Indonesia atau BSI dalam memberikan layanan pembukaan rekening online terus mulai mengembangkan fitur terbaru yang lebih memberikan kecepatan dan kemudahan. Hal ini, menyebabkan meningkatnya jumlah nasabah melalui pembukaan rekening online. Berdasarkan (<http://keuangan.kontan.co.id>) jumlah pembukaan rekening online per awal Juni 2021 mencapai lebih dari 400 ribu No.A dengan rata-rata 2.000 pembukaan rekening online yang terdata setiap hari mengalami peningkatan dibandingkan dengan periode bulan juni 2020 dalam pembukaan rekening online rata-rata mendekati 1.000 nasabah per hari. Disamping meningkatnya jumlah nasabah yang menggunakan transaksi online, tidak semua nasabah merasa di mudahkan dan puas menggunakan layanan tersebut, karena bagi sebagian orang aktivitas

bertransaksi secara online terkesan ribet dan sulit terutama untuk para nasabah yang kurang memahami teknologi digital.

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEMUDAHAN TRANSAKSI PEMBUKAAN REKENING SECARA ONLINE PADA BSI KCP AMUNTAL.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini dapat penulis rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan dan *brand image* berpengaruh secara parsial terhadap kemudahan transaksi pembukaan rekening secara online pada BSI KCP Amuntai?
2. Apakah kualitas pelayanan dan *brand image* berpengaruh secara simultan terhadap kemudahan transaksi pembukaan rekening secara online pada BSI KCP Amuntai?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas penulis memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan *brand image* berpengaruh secara parsial terhadap kemudahan transaksi pembukaan

rekening secara online pada BSI KCP Amuntai.

2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan *brand image* berpengaruh secara simultan terhadap kemudahan transaksi pembukaan rekening secara online pada BSI KCP Amuntai.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan mampu memberi kontribusi bagi pihak-pihak yang terkait, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan informasi ilmiah untuk menambah wawasan pengetahuan penulis khususnya dan pembaca pada umumnya seputar pengaruh kualitas pelayanan, *brand image*, dan kemudahan transaksi pembukaan rekening secara online pada BSI KCP Amuntai.

2. Manfaat Praktis

Memberikan manfaat untuk para pembaca, sebagai sumbangan pemikiran mengenai kualitas produk dalam mengisi khazanah perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada khususnya. Sebagai referensi atau rujukan serta masukan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian selanjutnya dari sudut pandang yang berbeda.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam memahami maksud dari judul, maka penulis memberikan gambaran terkait definisi operasional yang

berkenaan dengan judul penelitian sebagai berikut:

1. Pengaruh menurut Norman Barry adalah suatu tipe kekuasaan yang jika seorang yang dipengaruhi agar bertindak dengan cara tertentu, dapat dikatakan terdorong untuk bertindak demikian, sekalipun ancaman sanksi yang terbuka tidak merupakan motivasi yang mendorongnya. Yang dimaksud pengaruh pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan dan brand image berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap pembukaan rekening secara online.
2. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan atau konsumen. Yang dimaksud kualitas pelayanan disini adalah apakah kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh positif terhadap pembukaan rekening secara online.
3. *Brand Image* atau citra merek adalah gambaran dari merek yang terbentuk dan melekat di ingatan konsumen. Yang dimaksud *brand image* atau citra merek di sini adalah kesan dari bank tersebut apakah mempengaruhi calon nasabah dalam menentukan pilihannya untuk membuka rekening di bank tersebut secara online.
4. Kemudahan transaksi adalah kemudahan yang dipersepsikan atau *perceived ease of use* merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan teknologi dan kemudahan penggunaan

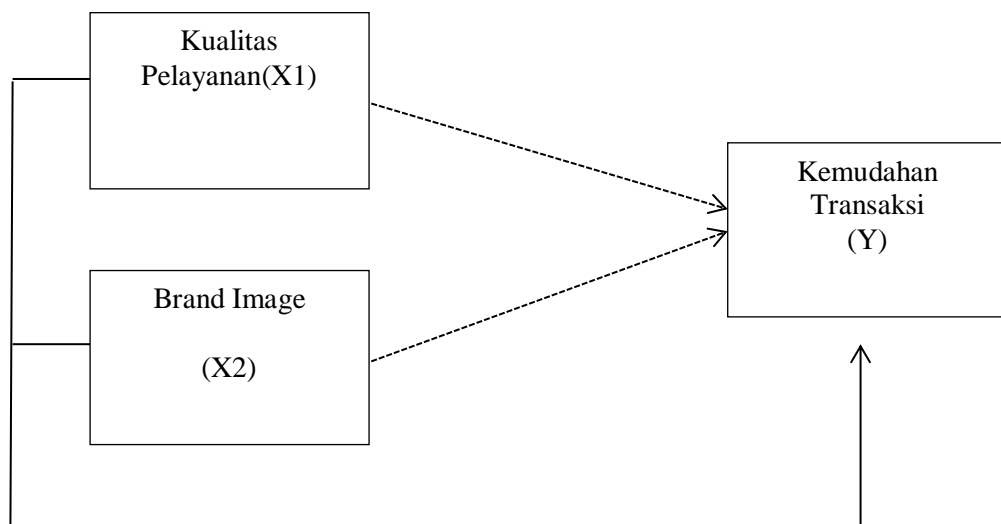
sistem sesuai dengan keinginan pemakai Yang dimaksud kemudahan transaksi disini adalah apakah aplikasi yang digunakan untuk membuka rekening secara online sudah cukup mudah dipahami oleh calon nasabah dan terkesan tidak ribet.

5. Pembukaan rekening secara online adalah calon nasabah baru dapat melakukan pembukaan rekening tabungan dengan klik link unik, scan QR atau mengakses laman yang sudah di tentukan. Pembukaan rekening secara online yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pembukaan rekening secara online di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai.

F. Kerangka Pikir



Pada kerangka pemikiran ini peneliti menggambarkan pengaruh secara sistematis antara variabel X dan variabel independen Y. Penelitian ini tentang pengaruh dari kualitas pelayanan dan brand image terhadap kemudahan transaksi pembukaan rekening secara online pada BSI KCP Amuntai dengan memahami hasil dari observasi yang dilakukan selama beberapa minggu. Maka kerangka penelitian digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran, 2023



Dari gambar di atas dapat dipaparkan bahawa penulis akan melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan brand image terhadap kemudahan transaksi.

Keterangan

1.  Pengaruh Secara Parsial
2.  Pengaruh Secara Simultan
3. Variable Independen (variabel bebas) yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Brand Image (X2).
4. Variabel Dependen (variabel terikat) Kemudahan Transaksi (Y)

G. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai referensi bagi penulis dalam melakukan penelitian ini. Selain itu penelitian terdahulu digunakan untuk menunjukkan keaslian penelitian ini, bahwa penelitian ini melakukan duplikasi dari hasil penelitian terdahulu:

1. Mahlia. 2020. Meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan IB Hasanah Card Di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar peran kualitas pelayanan yaitu Reliability, Responseevenes, Assurance, Emphaty, Tangibles dalam memengaruhi loyalitas nasabah menggunakan produk IB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan variabel mana

yang paling dominan memengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan produk IB Hasanah Card di PT.Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research). Karena untuk memperoleh data yang diperlukan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung ke nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Sample yang diambil sebanyak 100 orang nasabah yang menggunakan IB Hasanah Card. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi linier berganda. Adapun pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. (Mahlia, 2020)

2. Nur Laili Rahmah. 2018. Meneliti tentang “Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Dalam Menggunakan Akad Mudarabah”. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan pengaruh secara parsial dari bagi hasil, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah. Penelitian ini merupakan eksplanatori dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode kuesioner dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif melalui analisis regresi berganda dengan bantuan aplikasi Software SPSS versi 22. (Rahmah, 2018)

3. Novi Nur Aslikhah, 2015. Meneliti tentang “Analisis Prosedur Pembukaan Rekening dan Teknik Perhitungan bagi hasil Tabungan Maburur di Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik” Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah prosedur pembukaan rekening Tabungan Maburur, bagaimana teknik perhitungan bagi hasil yang diterapkan, serta untuk mengetahui perkembangan produk Tabungan Maburur. Penulisan skripsi menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. (Aslikhah, 2015)

H. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang sedang dihadapi. (Syahrurum & Salim, 2012) Hipotesis adalah jawaban sementara yang digunakan peneliti dalam penelitian yang masih harus di uji terlebih dahulu kebenarannya. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Hipotesis I

Ho : Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kemudahan transaksi pembukaan rekening secara online pada BSI KCP Amuntai

Ha : Terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kemudahan transaksi pembukaan rekening secara online

pada BSI KCP Amuntai

Hipotesis II

Ho : Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara brand image terhadap kemudahan transaksi pembukaan rekening secara online pada BSI KCP Amuntai

Ha : Terdapat pengaruh secara parsial antara brand image terhadap kemudahan transaksi pembukaan rekening secara online pada BSI KCP Amuntai

Hipotesis III

Ho : Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan brand image terhadap kemudahan transaksi pembukaan rekening secara online pada BSI KCP Amuntai

Ha : Terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan brand image terhadap kemudahan transaksi pembukaan rekening secara online pada BSI KCP Amuntai.

I. Sistematika Penulisan

Untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penulisan skripsi ini, maka disini perlu digunakan sistematika yang dibagi menjadi lima bab, masing-masing bab terdiri dalam beberapa sub bab, yang sistematikanya tersebut sebagai berikut:

Bab pertama, merupakan pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah yang menjelaskan alasan memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah tergambar, dirumuskan

dalam rumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang menerapkan hasil penelitian. Signifikansi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum atau luas. Kemudian penelitian terdahulu sebagai alat ukur dalam penelitian, kerangka pemikiran dalam bentuk skema sebagai acuan dalam penelitian. Hipotesis penelitian digunakan untuk jawaban sementara terhadap masalah yang diajukan. Adapun sistematika pembahasan yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab kedua, merupakan landasan teori. Pada bab ini berisi tentang landasan teori, yang memuat tinjauan teoritis berkaitan dengan persoalan yang akan dilakukan dalam penelitian.

Bab ketiga, merupakan metode penelitian. Pada bab ini berisi tentang metode penelitian, yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, cara pengumpulan data dan terakhir teknik analisis data.

Bab keempat, merupakan penyajian data dan analisis. Pada bab ini berisi tentang laporan penelitian penyajian data dan analisis data serta jawaban atas rumusan masalah.

Bab kelima, merupakan penutup. Pada bab ini berisi tentang peneliti memberikan kesimpulan hasil penelitian dan dikemukakan juga beberapa saran jika perlu.

