

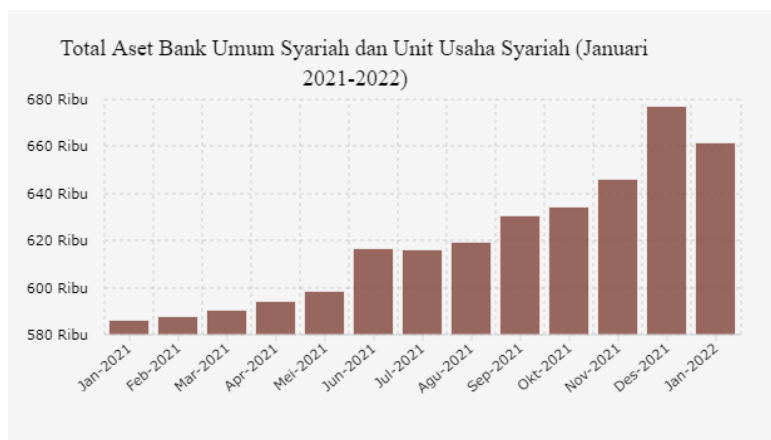
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digital saat ini, teknologi merupakan salah satu sarana yang dapat digunakan untuk memaksimalkan kinerja perusahaan atau entitas tertentu (khususnya industri perbankan). Dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi, maka akan memberikan dampak yang luar biasa pada semua aspek kehidupan manusia. Teknologi informasi berbasis sistem khususnya perkembangan internet telah memberikan dampak yang sangat pesat terhadap proses bisnis industri perbankan. Industri perbankan sendiri merupakan sector industri yang memiliki kegunaan yang sangat besar dalam penggunaan teknologi informasi.

Oleh karena itu, penerapan teknologi informasi bank akan mendorong kegiatan operasionalnya dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan masyarakat. Semakin meningkatnya penggunaan perangkat mobile dan komputer sebagai media transaksi keuangan, maka peran teknologi informasi menjadi aspek yang sangat penting. Hal ini juga disebabkan oleh meningkatnya penggunaan Internet di Indonesia yang diikuti dengan perluasan pembangunan infrastruktur jaringan Internet.



Gambar I
Total Aset BUS dan UUS (Januari 2021-2022)

Dari data di atas, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melaporkan bahwa total aset yang dimiliki bank umum syariah (BUS) dan unit usaha syariah (UUS) mencapai Rp661,02 triliun pada Januari 2022. Jumlah tersebut naik 12,8% secara tahunan (yoy), dari sebesar Rp586,04 triliun pada periode yang sama di 2021. Adapun, secara total kantor BUS dan UUS mengalami peningkatan sebanyak 74 kantor per Januari 2022. Kantor perbankan syariah menjadi 2.480 kantor dari semula 2.406 kantor per Januari 2021. Peningkatan juga terjadi pada ATM (Anjungan Tunai Mandiri) BUS dan UUS. Tercatat ada 4.025 unit ATM hingga Januari 2022. Artinya, ATM perbankan syariah mengalami peningkatan sebanyak 543 unit ATM, dari semula 3.482 unit pada Januari 2021.

UU No 21 Tahun 2008, disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam

rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank Umum merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (Muhammad, 2004). Sedangkan 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.

Penggunaan teknologi Informasi merupakan salah satu prasyarat bagi Bank untuk menyediakan jasa keuangan. Bank Dunia dapat menggunakan teknologi informasi melalui pengembangan infrastruktur pendukung secara mandiri atau kerjasama dengan mitra Bank Dunia. Melalui pemanfaatan teknologi informasi,

Bank diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada nasabah yang tidak dibatasi oleh lokasi dan waktu, serta memberikan kenyamanan maksimal kepada nasabah dengan biaya yang serendah-rendahnya sesuai dengan preferensinya. Lebih banyak menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan pribadi kepada nasabah, dan membawa bank ke era baru, yaitu era perbankan digital. Di era perbankan digital, layanan yang dipersonalisasi kepada nasabah dapat dimulai dari hubungan bisnis antara nasabah dengan bank dan berakhir. Teknologi informasi dapat digunakan untuk menyelesaikan proses pembukaan rekening tabungan, pelaksanaan transaksi keuangan, dan penutupan rekening tabungan (Keuangan, 2018)

Perkembangan dan pertumbuhan perbankan di Indonesia semakin maju dan berkembang. Transaksi di perbankan syariah tidak boleh mengandung unsur riba, sebagaimana firman Allah SWT menjelaskan larangan riba dalam Qs. Ali-Imran/3:130 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan*” (Kementerian Agama RI, 2019, hlm. 66).

Berdasarkan ayat di atas, dijelaskan bahwa ketika kita bertransaksi Allah SWT melarang kita memakan riba, termasuk transaksi melalui anjungan tunai mandiri (ATM) dan mobile banking. Dalam perbankan, riba disebut dengan bunga, yaitu persentase besar yang diberikan bank kepada nasabahnya.

Layanan digital kini banyak digunakan oleh nasabah dan mahasiswa karena mereka percaya bahwa transaksi nontunai lebih aman dan mudah daripada tunai di bank. Beberapa bank syariah juga telah mengembangkan layanan digital dengan teknologi informasi, seperti anjungan tunai mandiri/ATM, mobile banking, internet banking, phone banking dan SMS banking. Untuk memenangkan persaingan, lembaga keuangan harus menggunakan teknologi untuk menyediakan produk atau fasilitas perbankan baru untuk memudahkan transaksi nasabah. Cukup dengan mesin (ATM) dan teknologi perbankan digital (Mobile Banking, Internet Banking) urusan perbankan sudah bisa diselesaikan sendiri dan akan meningkatkan kepuasan dan kenyamanan nasabah. Tidak heran

jika perbankan berlomba-lomba meningkatkan kemampuan teknologi yang dimiliki karena dengan demikian akan mampu mendongkrak brand sementara nasabah akan semakin puas dengan fasilitas yang diciptakan perbankan. (Madyani, 2014, hlm.103).

Tidak dapat dipungkiri bahwa mahasiswa merupakan salah satu kelompok yang memanfaatkan layanan perbankan secara luas. Karena mayoritas banyak orang yang menggunakan layanan digital perbankan syariah saat ini, dan fakta ini mendukungnya. Hal ini menunjukkan bahwa industri perbankan telah menjadi bagian yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Dengan adanya ATM digital, mobile banking dan layanan internet banking, mahasiswa dapat dengan mudah melakukan berbagai transaksi perbankan. Mahasiswa tidak perlu datang langsung ke bank terkait, antre dan menghabiskan banyak waktu di bank. Orang-orang dapat dengan mudah melakukan transaksi ini dengan bantuan perangkat seluler atau komputer pribadi. Teknologi swalayan adalah sejenis layanan mandiri jarak jauh, sehingga pelanggan tidak akan dilayani oleh teller atau layanan pelanggan. Dalam akses jarak jauh, tentunya pelanggan membutuhkan kepercayaan. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang enggan menggunakan jasa tersebut untuk kebutuhan pribadi karena takut mengalami masalah atau kegagalan (Saputri, 2020). Mobile Banking yang dapat diakses dengan perangkat bersistem Android, HP Apple dengan iOS di dalamnya, Blackberry dan juga Windows Phone, namun fasilitas Mobile Banking banyak mengalami keluhan dari masyarakat diantaranya adalah aplikasi Mobile Banking

tidak dapat dibuka atau dijalankan, tidak bisa aktivasi akun meskipun terhubung dengan internet, sim card tidak terdeteksi, dan lain sebagainya. (Irwan, 2004)

Layanan digital yang disediakan bank syariah dirancang untuk bersaing di industri perbankan, lebih tepatnya bersaing dengan bank tradisional melalui *self service technology* (SST), yaitu layanan digital yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah/masyarakat, termasuk ATM/ATM. atau dalam bahasa Indonesia. Anjungan Tunai Mandiri adalah kartu yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi bank secara otomatis melalui mesin ATM. Dalam waktu 7 hari 24 jam termasuk hari libur tidak perlu membawa uang tunai untuk bertransaksi dan tidak perlu datang ke bank. Selain itu, juga menyediakan layanan mobile banking, sebuah layanan inovatif yang disediakan oleh bank yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi perbankan melalui smartphone. Selanjutnya adalah layanan online banking yang memberikan kemudahan dan kecepatan transaksi bank dengan menjamin keamanan dan kerahasiaan data nasabah sehingga mendapatkan kepercayaan nasabah (Saputri, 2020).

Dari beberapa layanan digital tersebut dapat diukur tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan digital yang dilakukan secara mandiri yang disediakan perbankan guna mempermudah transaksi sehari-hari. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/ kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah garis harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang. Banyaknya perusahaan yang memfokuskan pada kepuasan tinggi karena

para pelanggan yang kepuasannya hanya mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Mereka yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan yang tinggi atau kesenangan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap sesuatu, bukan karena kesukaan/preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dicermati lebih lanjut mengenai pengaruh layanan ATM dan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital perbankan yang dapat dioperasikan secara mandiri tersebut. Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Layanan ATM dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang ada dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan Mobile Banking secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah?
2. Apakah layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan Mobile Banking secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking* secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking* secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

D. Signifikansi Penelitian

Signifikansi penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut dalam penelitian tentang Pengaruh digitalisasi perbankan melalui *self service technology* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah (Studi kasus pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin).

2. Secara Praktisi

Diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan mengenai Pengaruh digitalisasi perbankan melalui *self service technology* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah (Studi kasus pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin).

E. Definisi Operasional

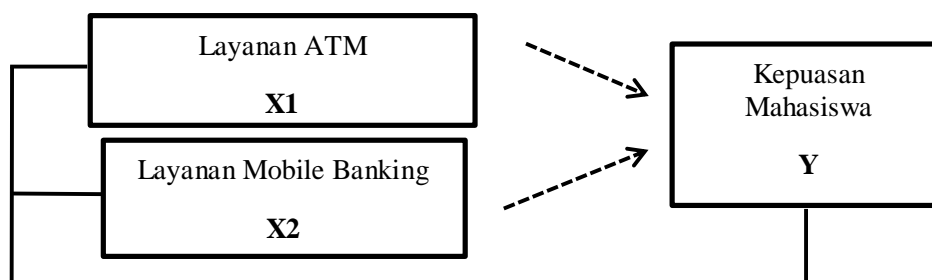
1. *Self Service Technology* (SST)

Self-Service Technology (SST) didefinisikan sebagai antar muka teknologi yang memungkinkan konsumen untuk menghasilkan suatu jasa secara mandiri dari keterlibatan karyawan perusahaan langsung. SST yang dimaksud disini adalah layanan digital bank syariah yaitu ATM dan mobile banking.

2. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan disini adalah kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan layanan digital bank syariah.

F. Kerangka Pemikiran



Gambar II
Kerangka Pemikiran

Keterangan:

- : Pengaruh secara simultan
- - - - -→ : Pengaruh secara parsial

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diduga dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Parsial

H₀: tidak terdapat pengaruh antara variabel layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan Mobile Banking secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

H₁: terdapat pengaruh antara variabel layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan Mobile Banking secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

2. Simultan

H₀: tidak terdapat pengaruh antara variabel layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan Mobile Banking secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

H₂: terdapat pengaruh antara variabel layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan Mobile Banking secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

H. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Nining Wahyuningsih dan Nurul Jannah (2018). Judul:*faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan internet banking pada Bank*

Muamalat. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini bahwa variabel ATM dan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah. Penelitian ini memiliki persamaan pada variabel pengguna internet banking. Adapun perbedaan penelitian ini pada variabel faktor-faktor penentu kepuasan nasabah.

2. Banar Suryo, Wicaksono dan Srikandi Kumadji (2015). Judul: *Pengaruh Self Service Teknologi terhadap kepercayaan, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah*. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini bahwa *self services technology* terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini memiliki persamaan pada variabel kepuasan nasabah. Adapun perbedaan penelitian ini pada variabel kepercayaan dan loyalitas nasabah.
3. Nuraini Rosyidah dan Anik Lestari Andjarwati (2021). Judul: *Pengaruh Self-Service Technology Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Mcdonald's Di Surabaya)*. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini bahwa *self services technology* terbukti berpengaruh terhadap kepuasan. Penelitian ini memiliki persamaan *Self-Service Technology* dan kepuasan. Adapun perbedaannya pada variabel loyalitas.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pembaca memahami pokok-pokok bahasan dalam penelitian ini, maka peneliti menyusun sistematika penulisannya sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan yang meliputi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II adalah landasan teori. Pada bab ini mengkaji teori-teori yang mendasari pembahasan secara detail yang digunakan dalam penelitian.

Bab III adalah metodologi penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, sumber data, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.

Bab IV yaitu hasil dan pembahasan pembahasan yang memuat tentang uraian hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasannya yang meliputi deskripsi objek penelitian, teknik dan instrument data, serta pembahasan atas hasil pengelolaan data.

Bab V adalah penutup. Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.