

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era digitalisasi sekarang, teknologi adalah sebuah sarana dalam memecahkan masalah yang mendasar dari setiap peradaban manusia. Tanpa adanya penggunaan teknologi, maka hal ini akan menyebabkan banyak masalah tidak bisa terpecahkan dengan baik dan sempurna (Sardar:1987). Dengan semakin berkembangnya teknologi akan memberikan dampak dalam segala aspek kehidupan manusia. Perkembangan teknologi memiliki pengaruh yang sangat pesat membuat para perusahaan mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa dalam perbankan. Sehingga dengan menerapkan teknologi informasi perbankan akan lebih memudahkan operasionalnya dan mudah dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat (Dini Haryati dan Ayu Feranika:2021).

UU No. 21 Tahun 2008 disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Menurut OJK bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan bank syariah adalah bank yang beroperasi

sesuai prinsip-prinsip syariah implementasi inilah prinsip syariah yang menjadi pembeda utama dengan bank konvensional. Pada intinya prinsip syariah tersebut mengacu kepada syariah islam yang berpedoman utama kepada Al Quran dan Hadist.

Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, di mana kemajuan suatu sistem perbankan ditopang oleh peran teknologi informasi. Semakin berkembang dan kompleksnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, itu berarti semakin beragam teknologi yang dimiliki oleh suatu bank. Tidak dapat dipungkiri, dalam bidang perbankan penerapan teknologi bertujuan untuk memudahkan operasional intern perusahaan, juga bertujuan untuk memudahkan pelayanan terhadap *customers*. Teknologi diciptakan untuk memudahkan urusan manusia, Allah berfirman dalam Al Quran surah Al Baqarah (2) ayat 185:

بِكُمْ يُرِيدُ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ اللَّهُ يُرِيدُ

الْعُسْرَ

“.....Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu...”

لِلْيُسْرِ وَنُيَسِّرُكَ

“Dan Kami akan memudahkan bagimu ke jalan kemudahan” (QS. Al A’la (87) ayat 8). Dari ayat tersebut bank syariah hadir dengan menawarkan produk dan jasa yang sesuai dengan prinsip syariah, tidak terkecuali sistem teknologi (ATM, *mobile banking*, *internet banking*) yang sesuai syariah.

Apalagi untuk saat ini, khususnya dalam dunia perbankan, hampir semua produk yang ditawarkan kepada *customer* sama, sehingga persaingan yang terjadi dalam dunia perbankan adalah bagaimana memberikan produk yang serba mudah dan serba cepat. Operasional yang *real time* antar bank juga telah menjadi tuntutan bagi dunia perbankan, karena hal ini menjadi salah satu materi bagi pelayanan yang berkompetisi dalam memasarkan produk perbankan. Pengiriman uang transfer antar bank, *Automatic Teller Machine* (ATM), hal ini menjadi patokan penilaian bagi masyarakat umumnya dalam melakukan transaksi dalam segi pelayanan. Jadi memang mau tidak mau bisnis perbankan harus ditunjang keefisienan operasional jika ingin bersaing didalam dunianya dan hal ini harus ditunjang dengan suatu sistem yang terintegrasi yang termuat dalam suatu teknologi informasi (Tata Sutabri:2012).

Menurut OJK digital perbankan atau yang disebut dengan digital banking, merupakan suatu bentuk layanan perbankan yang menggunakan sarana elektronik atau digital melalui media digital yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah atau calon nasabah guna memperoleh informasi baik mengenai produk maupun diluar produk perbankan seperti investasi atau *e-commerce*, melakukan berbagai transaksi dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank.

Self Service Technology (SST) dapat diartikan teknologi layanan mandiri merupakan suatu teknologi dimana seseorang dapat melakukan pelayanan secara mandiri tanpa pergi ke bank dan tergantung pada karyawan. Penggunaan *Self Service Technology* seperti *online system*, *mobile banking*

berbasis handphone, *internet banking*. Penggunaan ATM adalah strategi bank untuk mempertahankan dan memuaskan masyarakat dalam menggunakan ATM serta untuk menciptakan keunggulan sebagai upaya mampu bersaing dengan bank lain. Keberadaan *Self Service Technology* sangat berpengaruh di kalangan masyarakat yang menjadi kebiasaan, karena biasanya masyarakat datang ke bank untuk mendapatkan pelayanan. Namun, sekarang masyarakat bisa melakukan transaksi secara mandiri dengan menggunakan handphone yang mereka pegang. Konsep *Self Service Technology* pertama kali ada di era sekarang muncul dari pemikiran para pembisnis perusahaan yang menginginkan suatu hal yang baru, berharap bisa memberikan kemudahan sesuai kebutuhan. Penerapan *Self Service Technology* sangat membantu adanya peyediaan layanan yang nyaman bagi masyarakat dan menjadi hal utama dalam mencapai produktivitas dan kepuasan masyarakat yang semakin banyak menerapkan *Self Service Technology*. Keunggulan teknis dari *Self Service Technology* adalah sebagai penentu kepuasan masyarakat menggunakan layanan berbasis teknologi informasi. *Self Service Technology* mengalami perkembangan yang sangat pesat hampir semua bank konvensional atau bank syariah menggunakan *Self Service Technology* yang mudah digunakan untuk melakukan transaksi kapan saja dan memberikan kesenangan bagi penggunanya (Ahmad Nabila Karim:2022).

Layanan perbankan digital (*digital banking*) diharapkan dapat memberikan kemudahan pada level yang lebih tinggi dibandingkan dengan layanan yang sudah ada. Pada sisi lain, layanan perbankan digital

meningkatkan risiko yang akan dihadapi bank, terutama risiko operasional, risiko strategi, dan risiko reputasi sehingga perlu peningkatan penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi secara efektif oleh bank. Layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat memperhatikan aspek keamanan. Layanan digital disediakan oleh bank syariah untuk memenangkan persaingan dengan bank konvensional melalui *Self Service Technology* yang merupakan pelayanan secara mandiri antara lain *Automatic Teller Machine* (ATM) memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Selain itu juga memberikan layanan *Mobile Banking* bertransaksi melalui telpon genggam. Selanjutnya layanan *Internet Banking* menawarkan kemudahan dalam bertransaksi dengan meyakinkan keamanan dan kerahasiaan data nasabah (Ikatan Bankir Indonesia:2020)

Perbankan kini terus melakukan transformasi untuk beradaptasi dalam era digital. Berdasarkan riset dari Mc. Kinsey and Co, pertumbuhan perbankan digital masyarakat di Indonesia banyak menggunakan dua sampai tiga produk layanan digital perbankan. Pesatnya perbankan digital dalam negeri disebabkan oleh pengguna handphone di Indonesia. Dari ketiga layanan digital *Automatic Teller Machine* (ATM), *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* dapat mengukur kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan digital yang dapat disediakan perbankan untuk digunakan sehari-hari. Menurut Oliver

(2019) kepuasan merupakan perasaan seseorang sesudah melakukan perbandingan hasil kinerja sesuai dengan yang diharapkan, jadi tingkat kepuasan seseorang bisa dinilai dari fungsi dan perbedaan kinerja apakah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat atau masyarakat merasa kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan dan merasa puas maka, masyarakat juga akan merasa amat puas dan senang. Banyaknya perbankan yang fokus kepada kepuasan masyarakat agar tidak berubah pikiran jika mendapatkan tawaran yang lebih baik.

Dengan demikian, masyarakat yang saat ini sudah mengetahui teknologi dan menjadikan gaya konsumsi. Seperti dalam hal menggunakan layanan perbankan. Oleh karena itu, layanan perbankan saat ini mulai berlomba-lomba bertransformasi untuk menerapkan teknologi dalam pelayanannya kepada masyarakat. Layanan perbankan terus memberikan kemudahan dan pengalaman terbaik kepada nasabahnya.

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan diatas, maka perlu dicermati lebih lanjut mengenai pengaruh layanan ATM, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital perbankan yang dioperasikan secara mandiri. Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh pelayanan melalui *self service technology* pada digital bank syariah terhadap kepuasan masyarakat ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan layanan melalui *self service technology* pada bank syariah terhadap kepuasan masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Secara ringkas hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, buku ini dapat bermanfaat bagi pembaca, penulis, atau cendekiawan yang ingin mempelajari dan memahami dampak Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Digital Perbankan Syariah. Dan jika memungkinkan, dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya. Hal ini juga menjadi dasar untuk memahami mengapa terdapat banyak fasilitas bank tetapi hanya sedikit orang yang menggunakannya.

2. Manfaat Praktis

Dalam praktiknya diharapkan bermanfaat bagi penulis untuk menambah pengetahuan dan juga dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan digitalisasi perbankan melalui *Self Service Technology*.

E. Definisi Operasional/Batasan Istilah

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2018), definisi operasional adalah batasan penelitian untuk memahami arti setiap variabel penelitian agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami judul dan tujuan dalam penelitian, maka perlu dibuat definisi operasional agar lebih terarah:

1. Pengaruh merupakan sesuatu yang timbul bisa dari seseorang atau suatu benda yang dapat mempengaruhi watak, perilaku maupun kepercayaan. (*Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2002:849*). Pengaruh yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu menguji hipotesis antar variabel yang ada pada penelitian ini yaitu variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. Digitalisasi Perbankan

Digitalisasi perbankan merupakan layanan berbasis digital dengan sistem yang lebih canggih dan serba otomatis. Dalam dunia perbankan sangat berpengaruh dan berlomba-lomba dalam memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam melakukan transaksi. Secara singkat, digitalisasi adalah proses penggunaan teknologi digital untuk mengubah cara kerja, komunikasi dan pengolahan informasi dalam berbagai aspek kehidupan,

dengan tujuan meningkatkan efisiensi, inovasi, dan nilai tambah (Desi Jelanti, Dkk. 2023:2). Digitalisasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu sebuah teknologi untuk menjelaskan proses awal mula menggunakan analog dan beralih menjadi digital.

3. *Self Service Technology*

Self Service Technology adalah teknologi yang membolehkan masyarakat untuk melakukan layanan secara mandiri tanpa bantuan karyawan seperti mesin ATM, *mobile banking*, *internet banking* dan lainnya (Rambat, 2013:289). *Self Service Technology* yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu seseorang yang menggunakan ATM, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* yang di akses secara mandiri.

4. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah suatu perasaan senang, puas, kecewa atau tidak puas yang muncul pada diri seseorang yang telah melakukan perbandingan antara persepsi kinerja suatu produk dan harapannya (Rahmayanty, 2010:67) Kepuasan yang dimaksud dari penelitian ini yaitu perbedaan dari kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan masyarakat akan merasa puas.

5. Bank syariah indonesia merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di

Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*). Bank Syariah Indonesia yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia yang berada di Pasar cempaka.

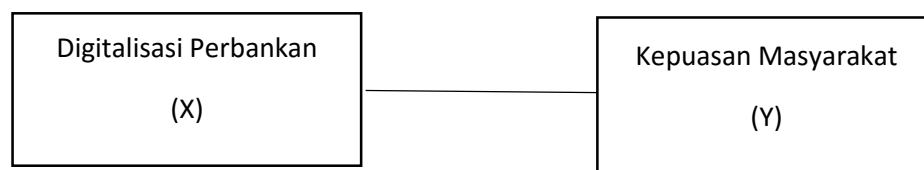
F. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan sebuah model konseptual yang kemudian dimanfaatkan sebagai teori yang berkaitan dengan beberapa faktor dalam penelitian atau yang sudah diidentifikasi sebagai suatu masalah penting (Sugiyono:2019, hlm 95). Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi perbankan melalui *Self Service Technology* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel terikat dan variabel bebas. Digitalisasi perbankan melalui *Self Service Technology* sebagai variabel bebas yang dilambangkan dengan huruf (X), sedangkan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat yang dilambangkan dengan huruf (Y). Kerangka berpikir yang dapat digambarkan penulis sebagai berikut:

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran



Sumber: Data diolah, Desy Rina S, 2023.

G. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah pada penelitian. Karena sifatnya masih sementara maka perlu dibuktikan kebenarannya dengan data yang sudah terkumpul. Hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

Ho : Tidak ada pengaruh digitalisasi perbankan melalui *Self Service Technology* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka

H₁ : Terdapat pengaruh digitalisasi perbankan melalui *Self Service Technology* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka

H. Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang sangat relevan sebagai berikut:

1. Eka Diah Saputri (2020). Judul: Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah. Metode: kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian secara langsung dengan menyebarkan 100 kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung yang sedang menggunakan layanan digital bank syariah, kemudian peneliti membuat data hasil jawaban responden. *Automatic Teller Machine (ATM)* memberikan pengaruh positif maka akan diikuti pengaruh positif dari *mobile banking* dan *internet banking* begitu juga sebaliknya. Jadi, ketika pelayanan ATM meningkat maka *mobile banking*

dan *internet banking* juga meningkat, yang akan diikuti dengan peningkatan kepuasan mahasiswa. *Self Service Technology* mempengaruhi kepuasan nasabah secara positif dan signifikan. Penelitian ini menunjukkan jika semua Bank Syariah telah mampu membantu dan memudahkan mahasiswa untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan ATM, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* sehingga membuat mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah merasa puas dengan layanan yang tersedia.

2. Ifitahul Jauhariyah (2020). Judul: Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia. Metode: kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan bahwa penelitian ini menggunakan 220 responden. Masyarakat menyetujui adanya mesin ATM yang digunakan dengan mudah dan mendapatkan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan, maka dapat dijelaskan bahwa masyarakat merasa puas dengan adanya fasilitas ATM, *internet banking*, dan *mobile banking* yang dapat dioperasikan secara mandiri untuk memenuhi kebutuhan transaksi perbankan mereka tanpa harus mengantri di kantor untuk dilayani karyawan. Fasilitas dari *Self Service Technology* semua berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya adanya fasilitas SST masyarakat merasa terbantu untuk melakukan semua kegiatan yang berurusan dengan transaksi perbankan tanpa harus memperdulikan waktu dan tempat. Selain itu mereka juga senantiasa bisa

menambah ilmu pengetahuan mereka dengan menoperasikan fasilitas SST secara mandiri.

3. Melinda Ramadhayanti (2022). Judul: Pengaruh digitalisasi perbankan melalui *Self Service Technology* terhadap kepuasan mahasiswa unisma dalam penggunaan layanan digital bank syariah (studi kasus pada mahasiswa feb unisma angkatan 2018 dan 2019). Metode: Kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Internet Banking*, *Mobile Banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikan dari hasil uji simultan (uji F) sebesar $0,000 < 0,05$. Sedangkan hasil (uji T) pada variabel ATM terdapat hitungan dengan nilai signifikan $< 0,05$.

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Eka Diah Saputri (2020)	Pengaruh digitalisasi perbankan melalui <i>Self Service Technology</i> terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital Bank syariah.	Dengan menyebarkan kuesioner dengan 100 responden <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM), <i>mobile banking</i> , dan <i>internet banking</i> memberi pengaruh positif juga meningkat. Bank Syariah	Meneliti tentang <i>Self Service Technology</i> Jenis penelitian kuantitatif.	Penelitian terhadap kepuasan mahasiswa Lokasi penelitian di IAIN Tulungagung.

			mampu membantu dan memudahkan mahasiswa untuk bertransaksi		
2	Iftitahul Jauhariyah (2020)	Pengaruh <i>Self Service Technology</i> (SST) terhadap kepuasan nasabah pada bank umum syariah di Indonesia.	Dengan menyebarkan kuesioner 220 responden masyarakat merasa puas dengan adanya fasilitas ATM, <i>mobile banking</i> , dan <i>internet banking</i>	Meneliti tentang <i>Self Service Technology</i>	Penelitian terhadap kepuasan nasabah Lokasi penelitian di UiN Maulana Malik Ibrahim Malang .

			dengan adanya fasilitas tersebut masyarakat merasa terbantu melakukan transaksi.		
3	Melinda Ramadhayanti (2022)	Pengaruh digitalisasi perbankan melalui <i>Self Service Technology</i> terhadap kepuasan mahasiswa unisma dalam penggunaan layanan.	Variabel independen yaitu <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM), <i>mobile banking</i> , dan <i>internet banking</i> mengalami pengaruh yang	Meneliti tentang <i>Self Service Technology</i> .	Penelitian terhadap kepuasan mahasiswa Lokasi penelitian di Universitas Islam Malang.

			signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan.		
--	--	--	--	--	--

Sumber: Data diolah, Desy Rina S, 2023.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan menurut Ahmad, dkk, (2021: 85-91) merupakan kerangka penyusunan skripsi dari bab awal hingga terakhir yang akan dituliskan dalam penelian ini.

Bab I pendahuluan merupakan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan pedoman penulisan semuanya dimuat dalam pendahuluan.

Bab II landasan teori merupakan yang berisi kajian pustaka dan kerangka teori yang berkaitan dengan penelitian penulis terhadap seluruh bacaan yang telah diperiksa sebelumnya dan relevan dimasukkan dalam landasan teori digitalisasi, *Self Service Technology*, dan kepuasan masyarakat yang berkaitan dengan layanan digital Bank Syariah.

Bab III metode penelitian merupakan yang berisi macam-macam pendekatan dan lokasi penelitian yang di uraikan dalam skripsi, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, metodologi pengumpulan dan pengolahan data serta di analisis untuk temuan/hasil.

Bab IV hasil penelitian merupakan yang berisi tentang digitalisasi perbankan dan *Self Service Technology* terhadap kepuasan masyarakat di Bank Syariah serta menyajikan data yang terdiri dari hasil semua analisis, hasil wawancara dan interpretasi data yang di kumpulkan menjadi sebuah hasil penelitian.

Bab V penutup merupakan dari hasil penelitian yang berisi tentang kesimpulan dan saran penelitian yang dibuat penulis.