

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi ini Indonesia telah mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang sangat pesat. Perkembangan teknologi pada era globalisasi saat ini semakin berkembang sebagai fasilitas pendukung yang digunakan pada aktivitas manusia. Pada kehidupan kini, teknologi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat, seakan-akan merupakan kebutuhan mendasar. Di zaman sekarang dimana kehidupan terlalu dipengaruhi oleh teknologi terutama internet. Semakin berkembangnya zaman terutama melalui internet, banyak inovasi-inovasi yang muncul di berbagai kehidupan manusia, khususnya dalam dunia bisnis. Manusia sekarang menganggap bahwa dengan internet, pekerjaan dan kebutuhan mereka dapat terpenuhi secara efektif dan efisien.

Internet (*Interconnection Networking*) merupakan seluruh jaringan yang saling terhubung secara fisik dan memiliki kemampuan untuk membaca dan menguraikan protokol komunikasi sehingga memungkinkan terjalinnya komunikasi dan interaksi antara satu dengan yang lain di seluruh dunia tanpa dibatasi oleh ruang, waktu, tenaga, dan biaya. Indonesia sendiri menduduki peringkat ke-5 dari 20 negara dengan jumlah pengguna internet tertinggi.

Dan penggunaan internet di Indonesia tiap tahunnya juga selalu mengalami peningkatan. Dengan pelayanan yang baik, maka nasabah akan merasa diperhatikan dan tidak diabaikan haknya.

Kehadiran dan pesatnya teknologi informasi dewasa ini memberikan berbagai kemudahan pada kegiatan perbankan. Peran teknologi informasi sebagai alat bantu dalam pembuatan keputusan pada berbagai fungsi menjadi semakin penting karena kemampuan teknologi informasi dalam mengurangi ketidakpastian. Teknologi informasi juga mendorong dunia perbankan untuk turut andil dalam memanfaatkan internet. Ini merupakan kesempatan bagi dunia perbankan untuk melangkah maju dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya yaitu tidak hanya menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi tetapi juga kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan maupun non keuangan secara online tanpa mengharuskan nasabahnya untuk datang dan mengantri di bank atau ATM. (Angela, 2014, hlm:31)

Perkembangan teknologi informasi yang berkembang cepat ini direspon oleh perusahaan-perusahaan maupun dunia perbankan dengan memberikan pelayanan kemudahan akses informasi dengan kliennya maupun menghubungkan bank dengan nasabahnya dengan cara mengaplikasikan teknologi informasi yang canggih seperti internet. Salah satu pihak yang mengikuti perkembangan teknologi informasi adalah dunia perbankan.

Perkembangan teknologi informasi pun menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru dimana transaksi-transaksi bisnis makin banyak

dilakukan secara elektronika. Berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan transaksi perbankan.

Dengan berkembangnya teknologi dan informasi, bank di Indonesia mulai mengenal SMS Notifikasi (*SMS Banking*), *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* yang merupakan bentuk layanan perbankan secara elektronik dan melalui media internet. Dengan adanya fitur tersebut bank maupun nasabah sama-sama diuntungkan, bank dapat menghemat waktu operasionalnya dan nasabah tidak akan membuang waktu dan tenaga nya hanya untuk antri di *Teller* dan *Costumer Service*. Dengan SMS Notifikasi (*SMS Banking*), *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun, kapanpun, dan kemanapun menjadi lebih terjaga kerahasiaanya.

Metode perbankan yang sudah diterapkan sampai saat ini, yaitu nasabah datang ke bank untuk melakukan transaksi perbankan dan dirasa kurang efisien karena waktu yang tersita cukup banyak. Selain itu untuk meningkatkan kemampuannya dalam menghimpun dana dari masyarakat, perbankan berusaha menarik nasabah sebanyak-banyaknya.

Hal ini dilakukan pihak perbankan salah satunya dengan cara meningkatkan pelayanan secara online. Layanan tersebut ditawarkan kepada nasabah karena informasi dewasa ini menjadi sangat penting bagi nasabah juga bank itu sendiri sehingga teknologi informasi yang digunakan perbankan bertujuan untuk mempermudah baik nasabah, ataupun pihak bank dalam melakukan pekerjaannya. (Imanto, 2017, hlm:22)

Perkembangan perbankan pada saat ini memberikan dan menawarkan berbagai kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang beraneka ragam, termasuk layanan electronic banking (*e-banking*). Layanan *e-banking* memungkinkan nasabah untuk mendapatkan informasi dan menyelesaikan berbagai urusan perbankan secara cepat, mudah, dan tanpa batas waktu dan tempat. Layanan itu diantaranya meliputi SMS Notifikasi atau *SMS Banking*, *Mobile Banking* hingga *Internet Banking*.

SMS Banking merupakan fasilitas layanan perbankan yang memudahkan isi ulang pulsa, transfer hingga bayar tagihan kartu kredit. Saat ini sudah banyak bank yang telah menyediakan akses mobile untuk mengetahui informasi keuangan khususnya Bank Syariah Indonesia (BSI) selaku bank yang menyediakan layanan SMS Notifikasi (*SMS Banking*). Kondisi tersebut merupakan salah satu perbaikan layanan terhadap nasabah, karena pada kenyataannya dalam melaksanakan transaksi perbankan setiap nasabah minimal membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit berada dalam antrian. Hal tersebut akan cenderung berdampak merugikan bagi nasabah jika waktu serta peluang bisnis mereka terita hanya untuk bertransaksi di bank.

Mobile Banking (yang juga dikenal sebagai *M-Banking*, *SMS Banking*, dan lain sebagainya) merupakan sebuah terminal yang digunakan sebagai *performing balance checks*, transaksi keuangan, pembayaran dan sebagainya. Dengan menggunakan alat bergerak seperti *mobile banking*. *Mobile banking* saat ini kebanyakan ditunjukkan via SMS atau mobile internet. Jasa *mobile banking* memiliki produk-produk seperti *SMS Banking*, *mobile phone banking*, dan lain

sebagainya. Jasa *mobile banking* merupakan modifikasi dari layanan internet banking yang menghubungkan bank dengan nasabahnya dari jarak jauh melalui jaringan internet.

Internet banking adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan oleh nasabah baik dari rumah, tempat usaha atau di lokasi-lokasi lain yang bukan di lokasi bank yang riil (kantor cabang) dengan menggunakan media komunikasi seperti komputer, *handphone*, dan telepon rumah.

Hal ini sejalan dengan kecenderungan perkembangan media sosial maupun kebijakan yang ada, untuk mewujudkan atau mengarahkan transaksi pada masyarakat dengan tidak melulu uang tunai (*less cash society*). *Less cash society* itu sendiri adalah istilah yang menunjukkan kelompok masyarakat yang semakin sedikit memanfaatkan uang tunai dan lebih menggunakan uang elektronik dalam melakukan transaksi sehari-hari.

Industri perbankan menyediakan fasilitas dengan sistem online guna mencapai kepuasan nasabah. Oleh karena itu, pelaksanaan interaksi *online* dengan nasabah, membutuhkan *website* sebagai media interaksi, yang sepenuhnya dikendalikan oleh nasabah. Kepuasan nasabah dalam konteks layanan *e-banking*, memerlukan pemahaman yang jelas tentang arti dari kepuasan nasabah tersebut.

Menurut (Kotler, 1997) dalam (Widjaja Adrianto, 2013, hlm:62) kepuasan nasabah adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja atau hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Sedangkan dalam, ((Nurmaidah Ginting , 2006, hlm:34) kepuasan

nasabah didefinisikan sebagai hasil teori yang selalu dievaluasi. Beberapa perbandingan standar yang dilakukan yaitu perbandingan antara kenyataan yang ada dengan hasil yang dicapai. Nasabah akan terpuaskan jika pencapaian yang ditunjukkan melebihi harapan.

Dengan adanya berbagai kemudahan pada layanan *e-banking* diharapkan nasabah akan memperoleh kepuasan dalam menggunakan berbagai macam produk dan jasa yang diberikan pihak bank. Menurut (Kotler & Keller, 2009, hlm:144), kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Setelah menggunakan produk, nasabah akan merasakan kepuasan atau kekecewaan. Kepuasan akan mendorong nasabah untuk menggunakan ulang produk. Sebaliknya jika kecewa nasabah tidak akan menggunakan produk yang sama lagi di kemudian hari (Mamang and Sangadji, 2013, hlm:18).

Kepuasan nasabah tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka pendek, akan tetapi mampu memberikan keuntungan dalam jangk panjang dan memberikan keunggulan daya saing lagi bagi perusahaan penyedia jasa seperti bank (Adela, 2020, hlm:1-2). Nasabah membutuhkan fasilitas *e-banking* karena berbagai alasan, antara lain dapat melakukan transaksi kapan saja dan dari lokasi manapun tanpa harus mengunjungi bank secara langsung, lebih mudah dengan ponsel, lebih mudah ditemukan informasi mengenai produk bank, serta dilengkapi dengan fitur- fitur yang aman, sederhana, dan mudah dipahami oleh nasabah.

Kualitas layanan (*service quality*) adalah perbandingan layanan antara

kenyataan dan harapan nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa atau tidak puas (Al Arif, M, 2012, hlm: 213).

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti mencoba mencari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Oleh karena itu judul yang diambil dalam penelitian ini yaitu **“Pengaruh Kualitas SMS Notifikasi, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan masalah penelitian pada latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: *“Bagaimanakah Pengaruh Kualitas SMS Notifikasi, Mobile Banking, dan Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan?”*

Dilihat dari kompleksitas rumusan masalah maka dibutuhkan sub masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pengaruh Kualitas SMS Notifikasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan?
2. Bagaimanakah Pengaruh Kualitas *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah

Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan?

3. Bagaimanakah Pengaruh Kualitas *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan?
4. Bagaimanakah Pengaruh Kualitas SMS Notifikasi, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, mak tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah SMS Notifikasi berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan
2. Untuk mengetahui apakah *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan
3. Untuk mengetahui apakah *Internet Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan
4. Untuk mengetahui apakah SMS Notifikasi, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan

D. Manfaat Penulisan

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan atau input bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan bidang perbankan.
- b. Penelitian ini dapat menjadi pedoman arah dan langkah perusahaan dalam mengembangkan layanan jasa untuk meningkatkan kepuasan nasabah guna untuk mempertahankan nasabah.

2. Manfaat Praktis

- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan Perusahaan atau organisasi mengenai pentingnya pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan pengguna *e-banking* terhadap kepuasan nasabah.
- b. Dapat membantu perbankan dalam mengembangkan dan meningkatkan pelayanan sistem *e-banking* yang lebih baik lagi.

E. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengidentifikasian terhadap karya tulis hasil penelitian mahasiswa yang terkait dengan ruang lingkup permasalahan yang sama, serta dengan beberapa jurnal ilmiah dan beberapa buku. Adapun karya-karya ilmiah yang relevan dengan topik yang diangkat penulis antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Syairozi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah dalam

Menabung di LKMS Hubbul Wathon Sumowono”, yang telah diterbitkan di dalam Skripsi Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga 2016. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 94 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan dengan besarnya nilai 0,476 lebih besar dari 0,05 dengan nilai t test menunjukkan angka 0,716. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar $0,002 < 0,05$. Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang ditunjukkan dengan besarnya nilai *F test* dari *F table* sebesar 2,706. Penelitian ini hanya meneliti kualitas produk dan kualitas pelayanan secara umum, sedangkan dalam penelitian penulis lebih memfokuskan pada kualitas layanan dan kualitas produk *mobile banking*, selain itu perbedaannya yaitu pada penelitian ini menggunakan 94 responden sedangkan penelitian penulis menggunakan 98 responden, lokasi penelitian ini di LKMS Hubbul Wathon Sumowono sedangkan penelitian penulis ini di BSI Syariah, perbedaan lainnya yaitu penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sedangkan penelitian penulis menggunakan teknik aksidental sampling. (Syairozi, 2016, hlm:26)

2. Penelitian yang dilakukan oleh Intan Kamila dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus

pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)” yang telah diterbitkan di dalam Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2017. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian asosiatif. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling* jenis *simple random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 80 responden. Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh kesimpulan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini hanya meneliti kualitas produk dan kualitas pelayanan secara umum, sedangkan dalam penelitian penulis lebih memfokuskan pada kualitas layanan dan kualitas produk *mobile banking*. Selain itu perbedaannya penelitian ini menggunakan 80 responden sedangkan penelitian penulis menggunakan 98 responden dan perbedaan lainnya yaitu penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*, sedangkan penelitian penulis menggunakan teknik *aksidental sampling*. (Intan Kamila, 2017, hlm:5)

3. Penelitian yang dilakukan oleh Andika Febrianta dan Indrawati dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bca Di Kota Bandung”, yang telah diterbitkan di dalam *e-Proceeding of Management: Vol.3, No.3 December 2016* dengan kode ISSN: 2355-9357. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 400 responden.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis linier berganda. Hasil analisis linear berganda menunjukkan bahwa empat variabel bebas yaitu X3, X4, X5, X6 berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun dua variabel bebas X1 dan X2 tidak berpengaruh signifikan. Penelitian ini menggunakan enam variabel bebas terdiri dari *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance and security* (X3), *convenience* (X4), *efficiency* (X5), dan *easiness to operate* (X6), sedangkan dalam penelitian penulis menggunakan dua variabel bebas yaitu kualitas layanan *mobile banking* (X1) dan kualitas produk *mobile banking* (X2). Perbedaan lainnya, lokasi penelitian ini di Bank BCA sedangkan lokasi penelitian penulis di Bank BSI Syariah.(Andika Febrianta dan Indrawati, 2016, hlm:31)

4. Penelitian yang dilakukan oleh Irfan Nurahmadi Harish dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Depok)”, yang telah diterbitkan di dalam Skripsi Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah 2017. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* jenis *incidental sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 60 responden. Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa

kepercayaan nasabah dan kualitas layanan *mobile banking* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini selain meneliti variabel kualitas layanan *mobile banking* juga meneliti variabel kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian penulis selain meneliti variabel kualitas layanan *mobile banking* juga meneliti variabel kualitas produk *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan lainnya, lokasi penelitian ini di Bank Syariah Mandiri sedangkan lokasi penelitian penulis di Bank BSI Syariah. Selain itu responden penelitian ini menggunakan 60 responden, sedangkan penelitian penulis menggunakan 98 responden. (Irfan Nurahmadi Harish, 2017, hlm:14)

F. Definisi Operasional

Ada beberapa istilah yang perlu dijelaskan terkait judul penelitian ini yaitu:

1. SMS Notifikasi

SMS (*Short Message Service*) adalah layanan yang disediakan oleh operator seluler untuk mengirim dan menerima pesan singkat. SMS Notifikasi adalah fasilitas berupa pemberitahuan kepada nasabah Bank atas kegiatan transaksi yang dilakukan melalui media SMS ke nomor *handphone* yang telah didaftarkan sebelumnya. (Purwanto E, 2014, hlm:56)

2. Internet Banking

Perbankan elektronik (*e-banking*) yang juga dikenal dengan istilah internet banking ini adalah kegiatan yang melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi

dengan sistem keamanan. (OJK, 2022, hlm:1)

3. Kepuasan

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari Bahasa latin yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facio* yang berarti *to do* atau melakukan, sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Sebuah kepuasan juga bisa didefinisikan sebagai persepsi terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapannya. Oleh karena itu, seseorang tidak akan puas apabila mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Seseorang akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih besar dari yang diharapkan. (Swastha, 2003, hlm:12)

4. Nasabah

Nasabah atau pelanggan (*costumer*) yaitu individu tau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. (Hayati Nasution & Sutisna, 2015, hlm:64)

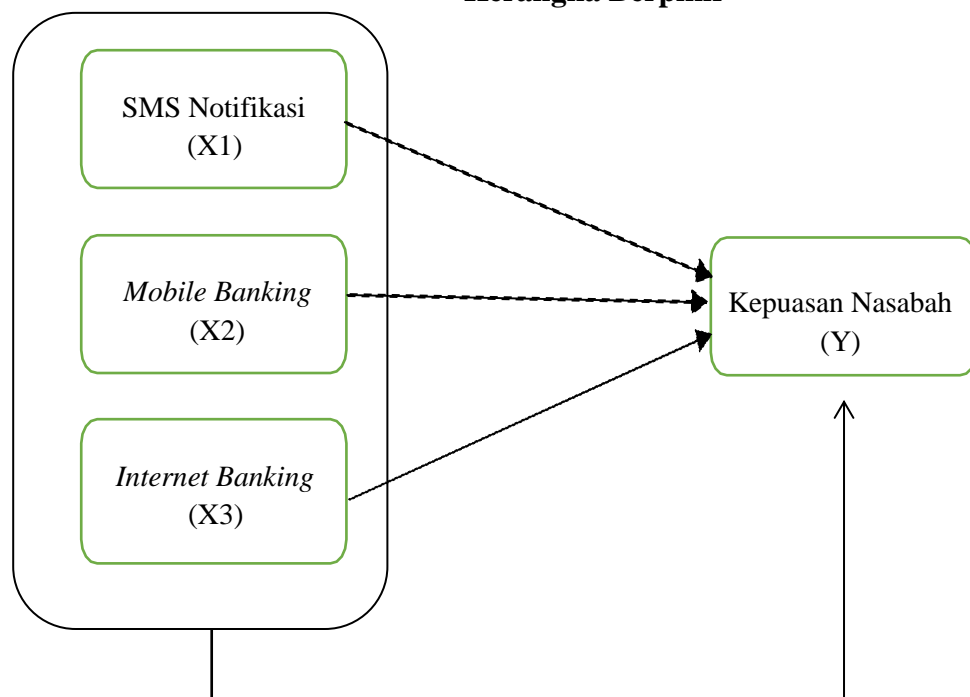
Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No.10 Tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank.” Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, t.t.)

G. Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2011, hlm:60) mengemukakan kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti, jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen.

Gambar 1.1

Kerangka Berpikir



Sumber: data diolah 2023

Berdasarkan kerangka berfikir diatas maka dijelaskan bahwa:

1. Kepuasan Nasabah (Y) merupakan variabel dependen.
2. SMS Notifikasi (X1) sebagai variabel independen.

3. *Mobile Banking* (X2) sebagai variabel independen.
4. *Internet Banking* (X3) sebagai variabel independen.

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang sangat memungkinkan dan masih harus dicari kebenarannya. Dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan (Sugiyono, 2008, hlm:40). Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2007, hlm: 137), hipotesis adalah pernyataan atau tuduhan bahwa sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu benar) sehingga harus diuji secara empiris.

Menurut Martono (2010, hlm:57), hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya harus diuji atau rangkuman kesimpulan secara teoritis yang diperoleh melalui tinjauan pustaka.

Hipotesis Pertama

H₀ : Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan Kualitas Layanan SMS Notifikasi, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan

H₁ : Diduga terdapat pengaruh signifikan Kualitas Layanan SMS Notifikasi, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan.

Hipotesis Kedua

H₀ : Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan Kualitas Layanan SMS Notifikasi

terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3
Balikpapan Selatan

H₂ : Diduga terdapat pengaruh signifikan Kualitas Layanan SMS Notifikasi
terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3
Balikpapan Selatan

Hipotesis Ketiga

H₀ : Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan *Mobile Banking* terhadap
Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3
Balikpapan Selatan.

H₃ : Diduga terdapat pengaruh signifikan Kualitas Layanan *Mobile Banking*
terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3
Balikpapan Selatan

Hipotesis Keempat

H₀ : Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan *Internet Banking* terhadap
Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3
Balikpapan Selatan

H₄ : Diduga terdapat pengaruh signifikan *Internet Banking* terhadap Kepuasan
Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi uraian singkat tentang isi bab yang akan ditulis
pada penelitian ini:

Bab I merupakan pendahuluan, yang menguraikan mengenai latar belakang

masalah penelitian, yang kemudian ditarik secara eksplisit dalam sebuah rumusan masalah, dari rumusan masalah, maka setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Definisi operasional membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum atau luas. Kajian Pustaka ditampilkan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain. Adapun sistematika penulisan yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II adalah landasan teori, pada bab ini dijabarkan masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku dan literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yakni Pengaruh Kualitas SMS Notifikasi, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan.

Bab III adalah metode penelitian, pada bab ini berisikan desain yang menggambarkan proses penelitian yang dilaksanakan seperti, lokasi penelitian, subjek serta objek penelitian yang menjadi datanya, dan data tersebut dikumpulkan dan dituangkan dalam teknik pengolahan dan analisis data.

Bab IV merupakan hasil laporan penelitian yang berisikan gambaran umum mengenai lokasi penelitian, penyajian dan analisis data yang berhubungan dengan pertanyaan rumusan masalah.

Bab V merupakan penutup dalam bab ini yang merupakan kesimpulan, dan saran atas dasar penelitian.