

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era modern seperti saat ini teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dengan terjadinya perkembangan teknologi ini membuat perubahan perilaku dalam masyarakat. Hal ini disebabkan karena hampir semua sektor mengalami perkembangan teknologi sehingga yang biasanya dilakukan manual bergeser digantikan dan dibantu oleh teknologi. Perkembangan teknologi ini memberi dampak positif bagi semua sektor karena segala sesuatu dapat dilakukan secara mudah dan praktis. Salah satu dampak perkembangan teknologi yakni terjadinya digitalisasi yaitu perubahan alih media dari analog ke digital. Digitalisasi telah merevolusi hampir semua sendi kehidupan dan kebutuhan yang dapat terlayani dan terakses dalam satu genggamannya sehingga masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari lebih mudah dan praktis (Marlina et al., 2018, p. 1). Di Indonesia sendiri saat ini sedang menuju era digitalisasi dengan mengikuti teknologi khususnya pada bidang teknologi informasi.

Peran teknologi informasi menjadi sangat penting. Hal ini juga didukung dengan meningkatnya penggunaan jaringan internet di Indonesia dan selanjutnya perluasan pembangunan infrastruktur jaringan internet. Penggunaan teknologi informasi merupakan salah satu prasyarat bagi bank untuk menyediakan jasa keuangan. Bank dapat menggunakan teknologi

informasi melalui pengembangan infrastruktur pendukungnya secara mandiri atau melalui kerjasama dengan mitra perbankan. Perbankan diharapkan memanfaatkan teknologi informasi untuk menyediakan layanan yang menawarkan kenyamanan maksimal sesuai selera nasabah, tanpa batasan ruang dan waktu, dan dengan biaya minimal. Tujuan digitalisasi perbankan yaitu memperoleh kepuasan dari nasabah. Dalam jasa keuangan nasabah sangat diprioritaskan sehingga target perbankan yakni memperoleh kepuasan nasabah. Dengan mudah nasabah berpindah ke bank lain jika tidak merasakan kepuasan dan kenyamanan yang diberi oleh bank OJK, 2018).

Kemajuan teknologi inilah yang mengharuskan sektor ekonomi mengikuti perkembangan teknologi dan terus meningkatkan kemampuannya. Saat ini sektor ekonomi menjadi salah satu sektor yang sangat penting dan sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi. Dengan manfaat dari teknologi informasi yang dirasakan oleh masyarakat, membuat adanya persaingan bisnis disektor jasa yang sangat ketat sehingga berdampak pada kemajuan perekonomian global. Perbankan Syariah merupakan salah satu contoh usaha dalam bidang jasa yang berkontribusi dalam memberikan sumbangannya kepada pendapatan nasional. Melihat dari jumlah penduduk Indonesia yang cukup besar serta keberagaman dan jutaan alam yang berlimpah, dengan yakin bahwa industri perbankan, khususnya perbankan syariah di Indonesia memiliki masa depan yang unggul.

Masalah dihadapi perbankan syariah dalam beberapa hari layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Mobile Banking dan Internet Banking error dan tidak

bisa di akses layanannya oleh nasabah. Kelompok peretas LockBit Ransomware mengklaim bertanggung jawab atas serangan siber terhadap perbankan syariah. LockBit mengatakan telah mencuri data meretas 1,5 terabyte data pribadi. Menunjukkan adanya masalah besar dalam infrastruktur sistem di internal perbankan syariah.

Pertama, sistem keamanan perbankan syariah mudah di bobol. Hal ini terbukti dengan kelompok peretas Lockbit Ransomware yang mampu melumpuhkan sistem perbankan syariah sehari-hari. Artinya serangan ini mampu menembus sistem utama perbankan syariah dan backup sistemnya tidak siap,

Kedua, jumlah data yang diambil sangat besar. Hacker membutuhkan waktu sehari-hari untuk mengunduh data tersebut secara rahasia tanpa diketahui oleh sistem keamanan perbankan syariah. Artinya serangan cukup lama tidak diketahui hingga baru disadari setelah sistem keamanan utama perbankan syariah tidak bisa dikuasai,

Ketiga, crisis management perbankan syariah, buruk. Hal ini terlihat dari pernyataan perbankan syariah yang tidak jujur, di awal bahwa masalah terjadi akibat sedang dilakukan perbaikan sistem. Namun ternyata terjadi serangan hacker dan perbankan syariah kehilangan kendali atas sistemnya.

Mengenai data dan dana nasabah aman namun ternyata kini bobol. Nasabah tentu semakin khawatir dan bisa kehilangan kepercayaan terhadap perbankan syariah. Data pengguna, nama, nomor hp, alamat, saldo rekening,

histori transaksi, tanggal pembukaan rekening, informasi pekerjaan, hingga password untuk akses internal dan layanan bank, diklaim dimiliki oleh hacker Lockbit Ransomware. (*Komisi I FPKS Soroti Masalah Besar Sistem Keamanan Bank BSI Yang Harus Diinvestigasi*, 2023)

Kejadian ini tidak boleh terulang kembali karena sangat merugikan bagi nasabah dan bank baik secara materi maupun non-materi. Kepercayaan publik kepada Bank BSI harus dikembalikan. Sistem keamanan Bank BSI harus diperbaiki. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana “Pengaruh Layanan Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KC Banjarmasin”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah layanan Self Service Technology berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin?
2. Apakah layanan Self Service Technology berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh layanan Self Service Technology secara simultan terhadap Kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin.

2. Mengetahui pengaruh layanan Self Service Technology secara parsial terhadap Kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan serta pemahaman tentang Digital Banking melalui SST yang di bagi menjadi layanan ATM, Mobile Banking, dan Internet Banking terhadap perilaku nasabah pada Bank Muamalat KC di Banjarmasin. Adapun penelitian ini bisa dijadikan ide bagi peneliti selanjutnya.

2. Secara Praktis

- a. Perbankan

Sebagai saran bagi Bank Syariah Indonesia dan Lembaga keuangan syariah lainnya tentang bagaimana manfaat dari layanan Digital Banking melalui SST yang dimulai dari ATM, Mobile Banking, dan Internet Banking dapat mempengaruhi perilaku nasabah.

- b. Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan informasi terkait dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih dengan menggunakan layanan Digital Banking yang disediakan oleh pihak perbankan. Selain itu nasabah dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan dari layanan SST yang berupa ATM, Mobile Banking, dan Internet Banking. Sehingga dapat menjadi masukan yang positif atau sebagai

sumber informasi tambahan, memberikan ilmu pengetahuan, perbandingan, dan juga referensi bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian yang akan datang.

E. Definisi Operasional

1. Pengaruh

Pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa-apa yang ada disekitarnya. (Yosin 2012:1).

2. Layanan

Kualitas layanan didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah. Atau dengan pernyataan lain, Kualitas layanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

3. Self Service Technology

Self Service Technology atau sering disebut SST ialah suatu sarana atau atribut yang bertujuan untuk memberikan fasilitas kepada nasabah agar bisa melayani diri mereka sendiri tanpa harus tergantung kepada karyawan, contohnya seperti ATM, Mobile Banking, dan Internet Banking (Lupiyoadi & Rambat, 2013, p. 17).

4. Kepuasan Nasabah

Kepuasan merupakan tingkat dari perasaan yang muncul setelah seseorang melakukan perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang mereka inginkan.

5. Digital Bank

Digital bank adalah kegiatan perbankan yang seluruhnya dilakukan secara digital atau melalui internet. Mulai dari awal pembukaan rekening tabungan hingga penutupannya dapat dilakukan secara online tanpa harus pergi ke kantor bank.

F. Hipotesis

Hipotesis penelitian yaitu dugaan awal/kesimpulan sementara antara hubungan pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen sebelum dilakukannya penelitian dan harus dibuktikan melalui penelitian. Dimana dugaan tersebut diperkuat melalui teori / jurnal yang mendasari dan hasil dari penelitian terdahulu.

Berdasarkan hasil penelitian diatas penelii merumuskan hipotesis :

H1 = Tidak terdapat pengaruh digitalisasi perbankan melalui self service technology berupa Automatic Teller Machine terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Muamalat KC Banjarmasin.

H2 = Terdapat pengaruh digitalisasi perbankan melalui self service technology berupa Mobile banking terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Muamalat KC Banjarmasin.

H3 = Terdapat pengaruh digitalisasi perbankan melalui self service technology berupa Internet banking terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Muamalat KC Banjarmasin.

G. Penelitian Terdahulu

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

1. Nurjuni Arnita, Miti Yarmunida, dan Yenti Sumarni (2023). Judul : “Pengaruh Self Service Techonology (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia)”. Pada Jurnal Tabarru Perbankan dan Keuangan Islam Vol 6. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dua variabel independen (Automatic Teller Machine/ATM (X1) dan Mobile Banking (X2). Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang menggunakan layanan Self Service Technology. Teknik sampling penelitian ini adalah purposive sampling dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 104 responden. Uji Instrumen dilakukan menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Metode analisis data dilakukan dengan uji statistik inferensial dan uji hipotesis dengan alat analisis yaitu regresi linier berganda. Berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.

2. Felita Restianti, Mila Fursiana Salma Musfiroh, Titik Hinawati, dan Ainun Khabib (2023). Judul : “Pengaruh Digitalisasi Perbankan melalui Self Service Technology (SST) terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP Purbalingga”. Pada Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah Vol 3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tiga variabel independen (Automatic Teller Machine/ATM (X1), Mobile Banking (X2) dan Internet Banking. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner pada nasabah tabungan iB Hijrah yang menggunakan layanan Self Service Technology. Sampel yang digunakan sebanyak 99 responden dengan menggunakan metode Non Probability Sampling. Alat analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda dengan menggunakan aplikasi IMB Statistik versi 25. Analisis ini meliputi uji validasi, realibilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji t, uji f, dan uji R^2 . Berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah tabungan iB hijrah Bank Muamalat KCP Purbalingga.
3. Djajanto (2014). judul : “The Effect of Self-Service Technology, Service Quality, and Relationship Marketing on Customer Satisfaction and Loyalty”. Pada Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol 16. Penulis memilih untuk meneliti hubungan antara Self Service Technology (SST), kualitas layanan, dan hubungan pemasaran pada kepuasan dan loyalitas pelanggan, dengan menggunakan metode penelitian berupa kuantitatif dan alat analisis menggunakan Partial Least Square (PLS). Hasil dari penelitian ini

menunjukkan bahwa Self Service Technology, kualitas layanan dan hubungan pemasaran secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selanjutnya, hubungan pemasaran secara signifikan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh Ludfi Djajanto tidak dapat membuktikan pengaruh Self Service Technology (SST) dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.

H. Sistematika Pembahasan

Bab I ini berisikan pendahuluan yang didalamnya terdapat latar belakang masalah penelitian, identifikasi masalah penelitian, batasan masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Selanjutnya pada bab II berisikan tentang teori-teori yang akan diteliti yang mengenai digitalisasi perbankan, self-service technology, dan kepuasan masyarakat sebagai nasabah, hasil penelitian yang relevan, kerangka berpikir, dan hipotesis.

Sedangkan pada bab III memuat metode penelitian yang berisi uraian tentang tempat penelitian, jenis penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.