

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebuah perusahaan atau instansi, khususnya yang bergerak di bidang perbankan, dapat mengoptimalkan kinerjanya di dunia digital saat ini melalui penggunaan teknologi. Pertumbuhan teknologi yang eksponensial akan sangat mempengaruhi setiap aspek kehidupan manusia. Operasi bisnis di industri perbankan sangat terpengaruh oleh pertumbuhan teknologi informasi berbasis sistem, khususnya internet. Salah satu industri yang banyak memanfaatkan TI adalah perbankan, yang merupakan salah satu sektor industri. Sehingga dapat melayani nasabah dan masyarakat dengan lebih baik dengan meningkatkan kegiatan operasionalnya melalui penggunaan teknologi informasi perbankan.

Dengan semakin banyaknya orang yang menggunakan ponsel dan komputer untuk melakukan transaksi keuangan, fungsi TI menjadi semakin penting. Meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia, disertai dengan pesatnya pertumbuhan infrastruktur jaringan internet, mendukung gagasan ini. Dalam rangka menyediakan layanan keuangan bagi nasabahnya, bank harus memanfaatkan teknologi informasi. Bank dapat memanfaatkan teknologi informasi dengan dua cara: baik dengan membangun infrastruktur mereka sendiri atau dengan bermitra dengan lembaga keuangan lainnya. Dengan penggunaan teknologi, bank sekarang dapat menawarkan layanan mereka kepada konsumen 24/7, terlepas dari lokasi atau waktu mereka, dan semuanya

dengan biaya minimal, sambil memenuhi preferensi mereka untuk kenyamanan yang optimal. Perbankan digital adalah era baru perbankan yang dibawa oleh penggunaan informasi dan teknologi yang lebih besar untuk meningkatkan layanan kepada nasabah secara pribadi.

Dalam industri perbankan, digitalisasi dipandang lebih sebagai kebutuhan daripada pilihan. Alasannya, konsumen saat ini menuntut ketersediaan, kemudahan, kecepatan, fleksibilitas, dan kenyamanan sepanjang waktu. Digitalisasi perbankan merupakan investasi dengan manfaat jangka panjang, terutama dalam menurunkan biaya operasional. Dengan memangkas biaya pengeluaran awal yang diperlukan untuk membangun kantor cabang pembantu dan kantor kas kecil, bank dapat memperluas basis nasabah mereka. Memuaskan nasabah adalah salah satu alasan utama bank ini beralih ke digital. Karena perbankan adalah industri jasa, prioritas utama adalah memastikan nasabah puas. Jika pelanggan tidak puas, mereka akan segera beralih ke bank lain.

Karena hubungan nasabah-bank mencakup seluruh siklus transaksi, layanan nasabah yang dipersonalisasi menjadi mungkin di era perbankan digital. Teknologi informasi dapat digunakan untuk membuka rekening bank, melakukan operasi keuangan, dan menutup rekening deposito. Berdasarkan ayat 164 surah al-Baqarah:

إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَاخْتِلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ وَالْفُلُوكِ الَّتِي تَجْرِي فِي الْبَحْرِ بِمَا يَنْفَعُ النَّاسَ وَمَا أَنْزَلْنَا
اللَّهُ مِنَ السَّمَاءِ مِنْ مَّاءٍ فَأَحْيَا بِهِ الْأَرْضَ بَعْدَ مَوْتِهَا وَبَثَّ فِيهَا مِنْ كُلِّ دَابَّةٍ وَتَصْرِيفِ الرِّيْحِ وَالسَّحَابِ الْمُسَخَّرِ

بَيْنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ لآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَعْقِلُونَ ﴿١٦٤﴾

Artinya:

”Sesungguhnya dalam penciptaan langit dan bumi, silih bergantinya malam dan siang, bahtera yang berlayar di laut membawa apa yang berguna bagi manusia, dan apa yang Allah turunkan dari langit berupa air, lalu dengan air itu Dia hidupakan bumi sesudah mati (kering)-nya dan Dia sebarkan di bumi itu segala jenis hewan, dan pengisaran angin dan awan yang dikendalikan antara langit dan bumi; sungguh (terdapat) tanda-tanda (keesaan dan kebesaran Allah) bagi kaum yang memikirkan.”

Melalui digitalisasi, nasabah dapat mengakses layanan perbankan kapan pun dan di mana pun mereka bisa menggunakan piranti selularnya. Proses perbankan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengelolaan rekening dapat dilakukan secara cepat dan mudah. Pelayanan yang responsif dan mudah diakses ini memberikan kenyamanan kepada nasabah, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Selain itu, digitalisasi perbankan juga telah menghadirkan inovasi seperti layanan perbankan berbasis aplikasi, chatbot, dan asisten virtual. Hal ini memungkinkan nasabah untuk mendapatkan informasi dan bantuan secara instan tanpa harus mengunjungi kantor cabang fisik. Kecepatan dan kualitas respon yang tinggi dari layanan tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah, karena mereka merasa didukung dan dihargai oleh bank.

Secara keseluruhan, digitalisasi perbankan telah mengubah cara bank berinteraksi dengan nasabah mereka. Pelayanan yang tanggap, mudah diakses, dan inovatif menjadi kunci untuk mencapai kepuasan nasabah yang tinggi dalam

lingkungan perbankan digital. Dalam konteks ini, bank perlu menggabungkan teknologi mutakhir dengan pendekatan pelayanan yang manusiawi untuk memenuhi harapan nasabah dan menjaga kepercayaan mereka dalam penggunaan layanan perbankan digital.

Kemajuan teknologi memiliki dampak yang tak terpisahkan dari bisnis keuangan. Tujuan dari memasukkan elemen-elemen digital ke dalam layanan perbankan, seperti perbankan online dan mobile, pemasaran media sosial, dan pengembangan produk digital, adalah untuk meningkatkan layanan ini demi kepentingan nasabah. Ada transisi nyata yang terjadi dalam perilaku nasabah sebagai hasil dari kemajuan teknologi dari bentuk transaksi tradisional ke bentuk transaksi digital. Semua bank di Indonesia masih menawarkan layanan keuangan tradisional dengan sentuhan personal, terlepas dari kemajuan teknologi ini.

Di antara lembaga-lembaga keuangan di Indonesia, Bank BTN (Bank Tabungan Negara) Syariah terkenal dengan penekanannya pada kredit pemilikan rumah. Tujuan kami dalam melakukan digitalisasi di Bank BTN Syariah adalah untuk merampingkan operasi kami, meningkatkan layanan nasabah, dan tetap menjadi yang terdepan dalam hal teknologi perbankan. Internet banking dan mobile banking merupakan contoh inisiatif digitalisasi yang diterapkan oleh bank BTN.

Bank BTN Syariah telah mengadopsi berbagai layanan dalam digitalisasi perbankan yang memprioritaskan kepuasan nasabah. Salah satu contoh pelayanan yang mereka tawarkan adalah aplikasi perbankan mobile yang dapat diunduh oleh nasabah melalui smartphone mereka.

Transfer rekening yang mudah dan cepat, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan pemeriksaan saldo hanya sebagian kecil dari serangkaian fungsi perbankan yang dapat dilakukan oleh nasabah dengan aplikasi ini. Untuk membantu pengguna mengelola keuangan dengan lebih baik, alat ini dibuat agar mudah diakses dan praktis.

Selain itu, Bank BTN Syariah juga menyediakan layanan perbankan digital berbasis website di mana dapat mengaksesnya menggunakan komputer maupun laptop. Nasabah dapat melakukan transaksi dan mendapatkan informasi mengenai produk dan layanan perbankan melalui website resmi bank tersebut. Nasabah dapat memanfaatkan layanan perbankan online melalui situs web ini, sehingga tidak perlu mengunduh aplikasi khusus apa pun.

Dengan menggabungkan aplikasi perbankan mobile, website, dan layanan pelanggan yang responsif, Bank BTN Syariah telah memberikan pelayanan yang komprehensif dalam digitalisasi perbankan mereka. Sasarannya ialah memudahkan nasabah, memberikan layanan pelanggan yang baik, dan membantu nasabah merasa nyaman menggunakan layanan perbankan digital yang ditawarkan bank.

Istilah "self service technology" sering digunakan untuk menggambarkan alat yang memberdayakan konsumen untuk melakukan transaksi atau layanan sendiri. Nasabah yang menggunakan teknologi layanan mandiri, seperti internet banking, mobile banking (phone banking), dan layanan serupa lainnya, biasanya mengandalkan perangkat seluler mereka sendiri.

Self-service technology yang dibahas sering kali hanya mencakup mobile banking dan internet banking karena keduanya adalah dua bentuk teknologi mandiri yang paling diminati dan digunakan secara luas di industri perbankan saat ini. Berikut beberapa alasan mengapa fokus sering kali tertuju pada kedua teknologi ini:

1. Popularitas dan Penggunaan Luas

Aksesibilitas dan kenyamanan yang ditawarkan oleh mobile banking dan online banking telah berkontribusi pada peningkatan popularitasnya yang luar biasa di kalangan konsumen. Tugas perbankan sehari-hari termasuk membayar tagihan, mentransfer uang, dan memeriksa saldo ditangani oleh banyak nasabah dengan menggunakan salah satu atau kedua layanan ini.

2. Kemajuan Teknologi dan Adaptasi

Perkembangan teknologi dalam beberapa tahun terakhir telah memungkinkan pengembangan dan peningkatan fungsionalitas kedua platform ini. Ini termasuk fitur keamanan yang lebih baik, integrasi dengan aplikasi lain, serta pengalaman pengguna yang ditingkatkan secara umum.

3. Biaya Operasional dan Efisiensi

Bank dan lembaga keuangan lainnya sering kali melihat mobile banking dan internet banking sebagai cara untuk mengurangi biaya operasional mereka, karena transaksi yang dilakukan melalui platform ini cenderung lebih murah dibandingkan dengan melalui kantor cabang atau layanan perbankan tradisional lainnya.

4. Kepuasan Pelanggan

Penggunaan mobile banking dan internet banking telah terbukti meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan aksesibilitas 24/7, kemudahan dalam melakukan transaksi, dan kontrol penuh atas aktivitas perbankan mereka.

Meskipun ada banyak jenis self-service technology lainnya di berbagai industri, seperti mesin ATM dan aplikasi berbasis self-service lainnya, mobile banking dan internet banking khususnya sering menjadi fokus diskusi karena dampak signifikan mereka terhadap cara konsumen berinteraksi dengan layanan perbankan secara keseluruhan.

Kartu modul identitas pelanggan (SIM card) atau menu lain, seperti menu layanan data atau toolkit SIM, memungkinkan pengguna untuk segera mengakses layanan perbankan melalui ponsel, yang dikenal sebagai mobile banking. Hampir semua layanan yang ditawarkan oleh mobile banking identik dengan layanan yang ditawarkan oleh ATM. Ini termasuk kemampuan untuk mentransfer dana, melihat saldo rekening, melakukan penyesuaian, mendapatkan informasi tentang nilai tukar, membayar menggunakan kartu kredit, PLN, telepon, atau asuransi, dan melakukan pembelian pulsa, dengan pengecualian penarikan tunai. Bank-bank bertujuan untuk menyederhanakan semua proses transaksi nasabah dengan menggunakan mobile banking. Mobile banking menghilangkan kebutuhan nasabah untuk mengunjungi lokasi fisik seperti ATM atau kantor cabang bank; sebagai gantinya, nasabah dapat

melakukan semua transaksi perbankan mereka dari kenyamanan ponsel mereka, kapan saja dan dari mana saja (Saputri E. D., 2020, pp.1-3).

Perbankan online, umumnya dikenal sebagai internet banking, memungkinkan konsumen dan masyarakat umum untuk melakukan semua transaksi keuangan secara eksklusif melalui media internet. Demi kenyamanan nasabah, sebagian besar bank sekarang menawarkan situs web khusus untuk melakukan transaksi perbankan online. Aktivitas apa pun yang tidak termasuk dalam payung "perbankan online" tidak diizinkan untuk dilakukan melalui jaringan ini, dan tujuan utamanya adalah untuk menyediakan akses pada informasi bank tertentu.

Jumlah orang Indonesia yang tidak memiliki rekening bank mencapai 92 juta orang, menurut data dari Company and Bain (2019). Orang-orang yang belum pernah menggunakan bank sebelumnya sekarang dapat melakukannya berkat digitalisasi. Alasan sederhananya, digitalisasi membuka peluang bagi bank untuk bekerja sama dengan jenis layanan keuangan lain yang memiliki jaringan yang lebih luas, lebih mudah diakses, dan lebih efisien, seperti pegadaian, perusahaan pembiayaan (fintech), lembaga keuangan mikro, e-commerce, koperasi, dan pinjaman peer-to-peer (P2P).

Tuntutan nasabah akan layanan dan produk perbankan yang simpel, murah, dan cepat semakin kompleks, dan Bank BTN meresponnya dengan mengeluarkan berbagai inovasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Salah satu yang perlu dioptimalkan adalah digital banking, khususnya bagi nasabah milenial. Hubungan antara digitalisasi dengan kepuasan nasabah terjadi apabila

digitalisasi tersebut dapat berjalan dengan baik sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Pada akhirnya, Bank BTN Syariah berharap dengan semakin banyaknya nasabah yang puas, maka akan semakin banyak pula nasabah yang loyal.

Salah satu cabang Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah adalah Bank BTN Syariah Banjarmasin, memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan memberikan pelayanan keuangan yang berlandaskan prinsip syariah di wilayah Banjarmasin. Sejalan dengan arus transformasi digital dalam sektor perbankan, Bank BTN Syariah Banjarmasin menghadapi tantangan dan peluang untuk memanfaatkan teknologi guna meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan nasabah.

Pergeseran besar dalam mengejar layanan yang lebih cepat, efisien, dan sesuai dengan prinsip syariah telah terjadi di Bank BTN Syariah Banjarmasin dengan munculnya self-service technology seperti online dan mobile banking. Namun, belum ada penelitian khusus yang menggambarkan sejauh mana teknologi ini memengaruhi kepuasan nasabah di Bank BTN Syariah Banjarmasin. Penulis berusaha untuk melakukan penelitian dengan mempertimbangkan hal-hal di atas tersebut dengan judul “Pengaruh *Self service technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Digitalisasi Perbankan (Studi Bank BTN Syariah Banjarmasin)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah layanan *self service technology* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank BTN Syariah?
2. Apa saja kendala layanan *self service technology* pada Bank BTN Syariah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji seberapa besar pengaruh layanan *self service technology* terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Syariah
2. Untuk menguji apa saja kendala dalam layanan *self service technology* pada Bank BTN Syariah.

D. Kegunaan Penelitian

Secara ringkas manfaat penelitian atau kegunaan penelitian ini adalah:

1. Masyarakat umum dapat mengambil manfaat dari temuan studi ini dengan mempelajari lebih lanjut tentang sejauh mana bank telah melakukan digitalisasi operasi mereka dan sejauh mana nasabah merasa puas dengan layanan ini.
2. Penelitian tambahan mengenai topik digitalisasi perbankan menggunakan *self-service technology* dapat menggunakan studi ini sebagai referensi.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional diperlukan agar penelitian ini lebih terarah dan menghindari hal-hal yang dapat menimbulkan kerancuan dalam menginterpretasikan judul penelitian yang telah ditetapkan serta memberikan gambaran umum mengenai judul tersebut:

1. Digitalisasi merupakan proses penggunaan teknologi digital untuk merubah data dan informasi untuk menjadi format elektronik. Ini melibatkan

penggunaan perangkat keras, perangkat lunak, dan infrastruktur digital untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, menganalisis, dan menyampaikan informasi dengan cara yang lebih efisien dan mudah diakses.

2. Digitalisasi perbankan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai layanan digital perbankan berupa internet banking dan mobile banking.
3. Dalam studi ini, *self-service technology* dikarakteristikan sebagai teknologi yang memungkinkan konsumen untuk melakukan transaksi atau layanan secara mandiri.
4. Fokus penelitian ini pada kepuasan konsumen - yang didefinisikan di sini sebagai sejauh mana konsumen merasa senang atau tidak senang dengan layanan yang mereka terima dari lembaga keuangan - sangat penting karena berkaitan dengan loyalitas konsumen.

F. Penelitian Terdahulu

Paparan berikut ini didasarkan pada penelitian terdahulu yang peneliti anggap sangat relevan dengan penelitian ini:

1. Robby Syifa'ul Mahrun (2020). Judul: "Pengaruh *Self service technology* Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Erah.n.id)". Penelitian ini menerapkan teknik penelitian kuantitatif. Temuan mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan secara statistik antara kepuasan pelanggan dan faktor *self-service technology*. Penelitian ini dapat dibandingkan dengan penelitian lain karena mempergunakan teknik yang sama dan berfokus pada *self-service*

technology. Tidak seperti penelitian lain, penelitian ini tidak berfokus pada hubungan antara self-service technology perbankan digital dan kualitas layanan; sebaliknya, penelitian ini melihat bagaimana kepuasan nasabah terpengaruh.

2. Shely Annisa (2021). Judul: “Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Dan *Self service technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel KCP Syariah Palembang”. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Temuan dari penelitian tersebut mengungkapkan bahwa variabel self-service technology di Bank Sumsel Babel KCP Syariah Palembang berpengaruh terhadap customer happiness. Karena metodologi yang sama dan fokus pada self-service technology, penelitian ini setara dengan penelitian sebelumnya. Jika penelitian sebelumnya membandingkan pengaruh layanan perbankan digital, fasilitas, dan teknologi layanan mandiri terhadap kepuasan nasabah, fokus penelitian ini justru pada peran self-service technology dalam proses ini.
3. Runita Kartika Sari Girsang (2019). Judul: “Pengaruh *Self service technology* Dan Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Prioritas PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Tulungagung)”. Strategi penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Variabel-variabel yang terkait dengan teknologi self-service ditentukan untuk memiliki dampak yang besar pada kepuasan konsumen dalam penelitian ini. Serupa dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini juga berfokus pada self-service technologies dan

menggunakan teknik yang sama. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini melihat bagaimana teknologi layanan mandiri perbankan digital memengaruhi kepuasan nasabah, bukan bagaimana pemasaran hubungan nasabah dan teknologi layanan mandiri perbankan digital memengaruhi loyalitas nasabah.

Secara keseluruhan, pembahasan dalam penulisan skripsi ini lebih terfokus pada pengaruh *self service technology* terhadap kepuasan nasabah, penelitian ini hampir sama dengan penelitian skripsi-skripsi di atas akan tetapi perbedaan penulis dengan penelitian terdahulu bahwa penelitian di atas tidak hanya tentang *self service technology* tetapi juga kualitas layanan, pelayanan, fasilitas dan customer relationship marketing terhadap kepuasan nasabah.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini menyajikan sinopsis dari bab I, II, dan III.

Bab pertama berfungsi sebagai pendahuluan dengan menguraikan konteks tantangan penelitian dan merumuskan pernyataan masalah. Penelitian ini kemudian bertujuan untuk menyusun tujuan yang ingin dicapai. Istilah-istilah yang memiliki makna samar atau menyeluruh dalam judul penelitian akan dipersempit cakupannya melalui definisi operasional. Tinjauan pustaka adalah ringkasan dari karya-karya yang telah dipublikasikan yang membahas dan menganalisis topik yang berbeda. Dari segi metodologi penulisan, yaitu keseluruhan komposisi tesis

Pada Bab II, kami menjabarkan landasan teori untuk penelitian ini dengan menguraikan isu-isu yang ada serta bagaimana hal tersebut berhubungan dengan

objek penelitian. Kami melakukan hal ini dengan mengacu pada teori dan literatur yang relevan yang memberikan kerangka kerja yang sistematis, realistis, dan teoritis untuk tantangan yang dihadapi.

Bagian teknik penelitian pada Bab III menyajikan sinopsis proses penelitian, termasuk lokasi penelitian, objek penelitian, dan data yang diperoleh, yang kemudian diolah melalui analisis data.

Temuan-temuan penelitian disajikan dan dianalisis pada Bab IV laporan, yang dimulai dengan deskripsi lokasi penelitian dan dilanjutkan dengan analisis data itu sendiri.

Bab V yaitu penutup, mengenai kesimpulan atau hasil dari penelitian dan saran atas dasar penelitian.