BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat kita terutama yang hidup di perkotaan atau kota-kota besar sudah tidak asing lagi jika mendengar kata bank. Bahkan sekarang ini sebagian besar masyarakat pedesaanpun sudah terbiasa mendengar kata bank, terlebih lagi hingar bingar dunia perbankan semenjak Indonesia dilanda krisis beberapa waktu yang lalu yang diikuti dengan dibubarkannya puluhan bank.[1] Hanya saja pengenalan bank dari sebagian masyarakat baru sebatas dalam artian sempit. Artinya masyarakat mengenal bank masih sebatas yang ada kaitannya dengan tabungan atau pembiayaan, selebihnya banyak tidak tahu, padahal begitu banyak layanan bank yang dapat dinikmati oleh masyarakat saat ini.

Tugas pokok bank syariah tidak berbeda dengan bank konvensional yakni, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, kemudian menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk pembiayaan, dan memberikan pelayanan jasa.[2] Bank syariah dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan bagi semua nasabah, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas bank syariah.

---

[1] Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012), h. vii

[2] *Ibid.* h. 32.

Fungsi bank syariah selain harus mampu memberikan pelayanan yang baik tetapi juga harus tetap berhubungan secara baik dengan tujuan agar bank syariah dapat mengetahui sejauh mana kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan nasabah ini merupakan bagian terpenting dari bank syariah. Oleh karena itu harus diberikan pelayanan dengan kualitas terbaik sehingga akses dalam bertransaksi menjadi mudah dan lebih efisien.

Perkembangan teknologi yang begitu pesat telah mempengaruhi perkembangan aktivitas baik ekonomi maupun sosial masyarakat, termasuk aktivitas dan transaksi keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung.[3] Perkembangan teknologi internet diadopsi oleh industri perbankan untuk meningkatkan pelayanan, peluang ini juga digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia, baik bank syariah ataupun bank konvensional. Hal ini dikarenakan media internet merupkan suatu inovasi yang cukup memberikan peluang dan menantang dalam pengembangannya. Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi dalam bentuk *internet banking* saat ini menjadi perhatian utama dan senjata yang revolusioner strategis operasional bank untuk menyampaikan maupun untuk persaingan antar bank.

Internet banking menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan perbankan secara cepat, aman, nyaman, murah, dan tersedia setiap saat 24 jam *non-stop*, serta dapat diakses dari mana saja, baik itu dari telepon seluler, komputer, laptop/note book, PDA, dan sebagainya.

---

[3] Aiisiyah Amanah, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Internet* Banking", Skripsi, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014), h. 1. t.d.

Pengaturan *internet banking* tidak terlepas dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan beserta undang-undang perubahannya, yakni Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Peraturan lainnya yang di dalamnya terdapat ketentuan mengenai *internet banking* adalah Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank umum. *Internet banking* disini disebutkan dengan istilah *electronic banking*.[4]

Transaksi *e-banking* dapat lebih dikembangkan dalam aktivitas bisnis sehingga nasabah benar-benar merasakan manfaat *internet banking* ini. Untuk mempermudah dan mempercepat proses pembayaran sangat dibutuhkan bantuan teknologi. Teknologi masa kini identik dengan komputerisasi tentu kemudahan bertransaksi melalui *internet banking* merupakan salah satu cara dan upaya pihak bank untuk mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan bank tersebut. Salah satu bank yang menawarkan jasa *internet banking* adalah Bank BRISyariah.

Layanan *internet banking* diberikan oleh bank dengan tujuan utama memberikan kemudahan kepada para nasabah. Pelayanan perbankan melalui internet tersebut berupa situs dari BRISyariah yang menyediakan pelayanan perbankan langsung tanpa perlu datang ke kantor BRISyariah.

Internet banking tidak hanya bermanfaat bagi nasabah tetapi juga bermanfaat bagi pihak bank, *internet banking* telah memberikan keuntungan

[4] Eny Prihiyani, *Memaksimalkan Internet banking*, (PT. Kompas Cyber Media, 2012), h. 1 http://nasional.kompas.com/read/2012/09/25/09282361/Memaksimalkan.Internet.Banking. (20 Desember 2014).

bagi bank untuk bertahan dalam persaingan yaitu dengan meningkatkan kegiatan pemasaran dan komunikasi untuk memelihara serta menarik nasabah.[5]

Keuntungan bagi sektor perbankan diantaranya adalah keuntungan dalam aspek peningkatan produktivitas, profitabilitas, efisiensi, layanan yang lebih cepat, kepuasan pelanggan, kenyamanan, fleksibilitas, 24 jam per hari dan 7 hari seminggu operasi, serta penghematan ruang dan biaya.[6]

Dari sekian banyak perbankan yang menggunakan fitur *internet banking* salah satunya adalah BRISyariah (BRIS). Fitur *Internet Banking* BRISyariah baru diperkenalkan dan diresmikan pada perayaan hari ulang tahun ke-6 BRISyariah pada tanggal 14 Desember 2014. Fitur layanan yang tersedia dalam *Internet banking* BRISyariah, yaitu transaksi non finansial dan transaksi finansial. Fitur layanan ini meliputi informasi saldo, informasi mutasi rekening tabungan/giro, informasi portofolio rekening tabungan/giro, informasi deposito, cetak mutasi rekening tabungan/giro, transfer antar rekening BRISyariah, transfer online ke rekening bank jaringan ATM Bersama dan Prima, transfer antar bank via SKN (Sistem Kliring Nasional), transfer antara bank via RTGS (*Real Time Gross Settlement*), pembayaran tagihan listrik, pembayaran non taglis dan pembelian pulsa (*prepaid*).[7]

---

[5] Esthi Dwityanti, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen terhadap Layanan Internet banking Mandiri", Tesis, (Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, 2008), h. 13. t.d.

[6] Wadie Nasri dan Lanouar Charfeddine, "Factor Affecting the Adoption of Internet banking in Tunisia: An integration theory of acceptance model and theory of planned behavior," *The Journal Of High Technology Management Research* (2012), Vol. 23, No. 1, h. 1.

[7] Sindonews, *BRISyariah Luncurkan Fitur Internet Banking* (Jakarta: Sindonews, 2014), h. 1. http://ekbis.sindonews.com/read/937225/34/brisyariah-luncurkan-fitur-internet-banking-1418570723 (20 Desember 2014).

Penelitian ini mencoba untuk meneliti pengaruh dimensi kualitas layanan fitur *Internet Banking* BRISyariah terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan variabel loyalitas nasabah sebagai variabel dependen, sedangkan untuk variabel independennya penelitian ini menggunakan variabel kualitas layanan fitur *Internet Banking* BRISyariah (*Efficiency*, *Fulfillment*, *Reliability*, *Privacy*).

Alasan memilih bank BRISyariah adalah karena, layanan *Internet Banking* BRISyariah dilengkapi sistem keamanan berlapis dengan dukungan keamanan jaringan SSL (*Secure Socket Layer*) bersertifikat *versign* 128 bit serta teknologi pengaman transaksi menggunakan *soft* token/sms token yang lebih unggul dibanding beberapa bank syariah lain, hemat biaya transaksi**,** hampir seluruh fitur yang ada dapat digunakan secara gratis, bank pertama yang menerapkan metode online *register* yaitu untuk memperoleh layanan *Internet Banking* BRISyariah nasabah langsung melakukan *self service register* (registrasi secara mandiri) yang dilakukan melalui website BRISyariah.[8]

Selanjutnya, untuk mengakomodasi itu semua dilakukanlah penelitian dengan judul: **"Pengaruh Layanan Fitur *Internet Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank BRISyariah Cabang Banjarmasin".**

[8] BRISyariah, *BRISyariah Luncurkan Internet Banking* (Jakarta: BRISyariah, 2014), h. 1. http://www.brisyariah.co.id/?q=brisyariah-luncurkan-internet-banking (6 April 2015)

B. Rumusan Masalah

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah karena layanan fitur *Internet Banking* BRISyariah baru dipasarkan maka muncul pertanyaan mengenai kualitas layanan dari segi: kecepatan atau kemudahan (*efficiency*), akurasi janji layanan (*fulfillment*), keandalan (*reliability*), kerahasian dan keamanan data pengguna (*privacy*).

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel kualitas layanan fitur *Internet Banking* BRISyariah terhadap loyalitas nasabah?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel kualitas layanan fitur *Internet Banking* BRISyariah terhadap loyalitas nasabah?
3. Bagaimana hubungan variabel kualitas layanan fitur *Internet Banking* dalam perspektif Islam?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variabel kualitas layanan fitur *internet banking* BRISyariah terhadap loyalitas nasabah secara simultan
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variabel kualitas layanan fitur *internet banking* BRISyariah terhadap loyalitas nasabah secara parsial

3. Untuk mengetahui hubungan variabel kualitas layanan fitur *Internet Banking* dari sudut pandang Islam

D. Signifikansi Penelitian

Setelah menyelesaikan penelitian ini, maka harapan penulis penelitian ini memberikan manfaat untuk:

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan kita tentang pengaruh layanan fitur *internet banking* terhadap loyalitas nasabah, serta hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi untuk menambah khazanah teori mengenai dimensi kualitas jasa online, dan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan mutu produk-produk yang ditawarkan oleh bank. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan juga dapat berkontribusi sebagai literatur untuk penelitian selanjutnya dari sudut pandang yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk perbankan syariah, khususnya BRISyariah untuk dapat merumuskan strategi mereka guna meningkatkan layanan *internet banking* yang lebih baik dan mengembangkan inovasi baru dari sistem *Internet Banking* BRISyariah di masa yang akan datang, yang nyaman, aman, dan memiliki fitur yang menarik, sehingga nasabah BRISyariah dapat

tetap menerima dan selalu menggunakan fasilitas *Internet Banking* BRISyariah.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalah pahaman dan kekeliruan dalam menginterpretasikan judul serta permasalahan yang akan penulis teliti dan sebagai pegangan agar lebih terfokusnya kajian lebih lanjut, maka penulis membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Layanan fitur *internet banking* adalah merupakan suatu sarana media alternatif dalam memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabah dalam melakukan trransaksi apapun dengan mudah, cepat, dimana saja dan kapan saja.[9] Adapun dimensi layanan fitur *internet banking* yang diteliti, yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy.*
2. Loyalitas atau kesetiaan pelanggan merupakan hasil mencurahkan perhatian pada apa yang perlu dilakukan untuk mempertahankan pelanggan dan kemudian terus menerus melakukannya dengan tujuan untuk meningkatkan profitabilitas yang tinggi dan basis keuangan yang lebih stabil.[10] Adapun yang menjadi indikator loyalitas dalam penelitian ini yaitu mengenai kepercayaan dalam menggunakan, kesetiaan dalam menggunakan, dan respon setelah menggunakan fitur *Internet Banking* BRISyariah.

---

[9] Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h. 1.

[10] Jill Griffin, *Customer Loyality How To Earn It How To Keep It*, diterjemahkan oleh Dwi Kartini Yahya dengan judul *Customer Loyality Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga, 2005), h. 16.

F. Tinjauan Pustaka

Untuk menghindari kesalahpahaman dan untuk memperjelas permasalahan yang penulis angkat, maka diperlukan kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang telah ada. Berikut penelitian sejenis yang telah diteliti, yaitu oleh:

1. Sauca Ananda Pranidana, Universitas Diponegoro Semarang tahun penelitian 2009, dengan judul skripsi "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank BCA untuk Menggunakan Klik-BCA".

   Tujuan penelitian untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah BCA untuk menggunakan Klik-BCA, dengan teknik analisis regresi linier berganda. Adapun hasil penelitian tersebut yaitu kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan positif terhadap minat untuk menggunakan Klik-BCA, sedangkan kenyamanan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur masing-masing berpengaruh signifikan positif terhadap minat untuk menggunakan Klik-BCA.

   Jadi terdapat perbedaan khusus antara penelitian di atas dengan penelitian yang saya lakukan dimana tujuan penelitian saya yaitu untuk mengetahui pengaruh antara variabel kualitas layanan fitur *internet banking* terhadap loyalitas nasabah secara simultan dan parsial, adapun persamaannya secara umum yaitu sama-sama meneliti *internet banking* dan teknik analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda.

2. Fifip Chopipah O., UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tahun penelitian 2013, dengan judul skripsi "Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* KlikBCA Terhadap Kepuasan Nasabah".

   Tujuan penelitian untuk menyelidiki pengaruh kualitas layanan *internet banking* KlikBCA terhadap kepuasan nasabah, dengan teknik analisis regresi linier sederhana. Adapun hasil penelitian tersebut yaitu kualitas layanan *internet banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

   Jadi terdapat perbedaan variabel dependen antara penelitian di atas dengan penelitian yang saya lakukan dimana dalam penelitian tersebut variabel dependennya yaitu kepuasan nasabah, sedangkan dalam penelitian saya variabel dependennya yaitu loyalitas nasabah, dan adapun persamaannya terlihat pada variabel independen yang diteliti yaitu mengenai kualitas layanan online yang dikemukakan oleh Zeithaml, et al yang terdiri dari dimensi *efficiency, fulfillment, reliability, privacy.*
3. Aiisiyah Amanah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun penelitian 2014, dengan judul sripsi "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Internet Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Yogyakarta)".

   Tujuan penelitian untuk menganalisis dan memperoleh bukti atas pengaruh persepsi kemudahan, risiko dan kepercayaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking.* Adapun hasil penelitian tersebut yaitu Persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap

minat menggunakan *internet banking*, persepsi risiko tidak berpengaruh, persepsi kepercayaan berpengaruh positif signifikan.

Jadi terdapat perbedaan khusus antara penelitian di atas dengan penelitian yang saya lakukan dimana tujuan penelitian saya yaitu untuk mengetahui pengaruh antara variabel kualitas layanan fitur *internet banking* terhadap loyalitas nasabah. Adapun persamaannya secara umum yaitu sama-sama meneliti *internet banking* dan teknik analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan dalam penelitian, sampai terbukti data yang terkumpul.[11] Hubungan antar variabel dalam penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

1. H_0 = Tidak terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel kualitas layanan fitur *internet banking* terhadap loyalitas nasabah.

   H_a = Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel kualitas layanan fitur *internet banking* terhadap loyalitas nasabah.
2. Tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel kualitas layanan fitur *internet banking* terhadap loyalitas nasabah, yakni:

   H_{01} = Tidak terdapat pengaruh signifikan variabel *efficiency* terhadap loyalitas nasabah.

[11] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), cet. Ke-12, h. 64.

H_{02} = Tidak terdapat pengaruh signifikan variabel *fulfillment* terhadap loyalitas nasabah.

H_{03} = Tidak terdapat pengaruh signifikan variabel *reliability* terhadap loyalitas nasabah.

H_{04} = Tidak terdapat pengaruh signifikan variabel *privacy* terhadap loyalitas nasabah.

Terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel kualitas layanan fitur *internet banking* terhadap loyalitas nasabah, yakni:

H_{a1} = Terdapat pengaruh signifikan variabel *efficiency* terhadap loyalitas nasabah.

H_{a2} = Terdapat pengaruh signifikan variabel *fulfillment* terhadap loyalitas nasabah.

H_{a3} = Terdapat pengaruh signifikan variabel *reliability* terhadap loyalitas nasabah.

H_{a4} = Terdapat pengaruh signifikan variabel *privacy* terhadap loyalitas nasabah.

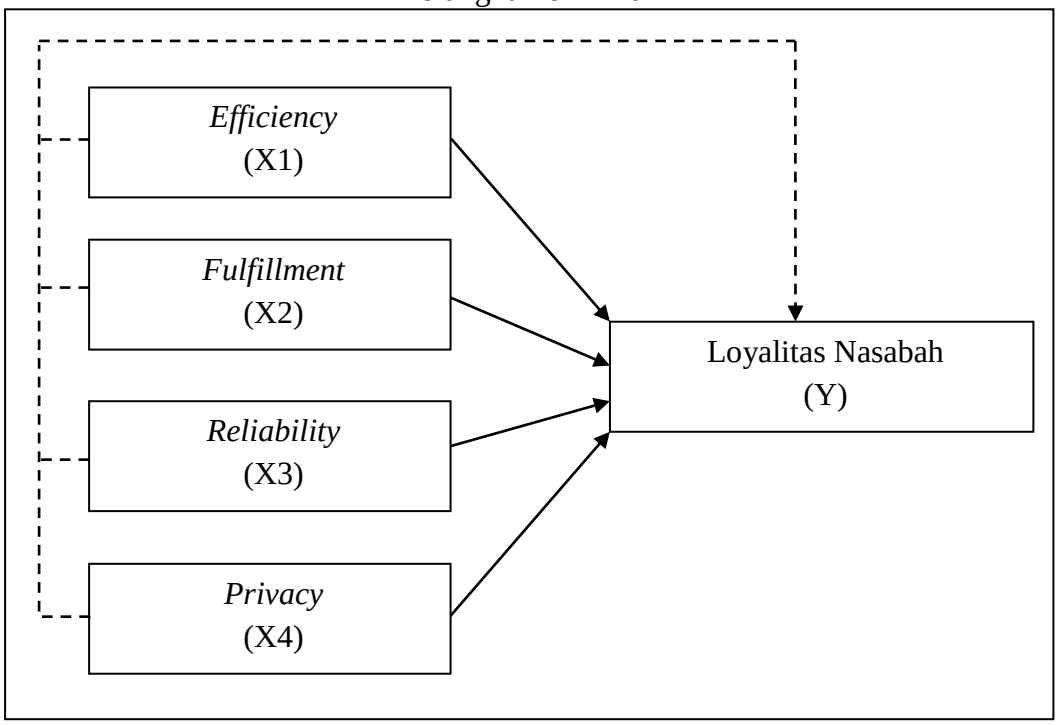
H. Kerangka Pemikiran

Fenomena perbankan yang ada sekarang ini adalah maraknya penggunaan internet sebagai kanal jasa perbankan. Salah satu aplikasi penggunaan internet pada layanan perbankan adalah *internet banking*. Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini adalah tentang pengaruh dimensi kualitas layanan fitur *internet banking* BRISyariah terhadap loyalitas

nasabah. Gambar 1.1 menyajikan kerangka pemikiran teoritis untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini dengan menggunakan variabel penelitian adalah variabel dependen yaitu loyalitas nasabah, sedangkan variabel independennya adalah kualitas layanan fitur *internet banking* yang terdiri dari dimensi *efficiency, fulfillment, reliability, privacy*, selanjutnya variabel-variabel tersebut diuji dengan teknik analisis regresi berganda.

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran



Sumber: Data diolah

Keterangan:

- ----→ : Pengaruh simultan
- ——→ : Pengaruh parsial
- X : Variabel independen
- Y : Variabel dependen

I. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab, yaitu sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan merupakan bab yang akan menguraikan mengenai latar belakang masalah yang menguraikan alasan memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah tergambar, dirumuskan dalam rumusan masalah. Setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikansi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum atau luas. Tinjauan pustaka yaitu bahan pustaka yang memuat hasil-hasil penelitian terdahulu. Hipotesis yaitu jawaban sementara dalam penelitian. Kerangka Pemikiran yaitu pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan.[12] Adapun sistematika penulisan yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II Landasan teori. Merupakan acuan untuk menganalisis data yang diperoleh. Berisikan tentang teori pengertian bank syariah dan sejarah berdirinya bank syariah, *electronic banking*, pengertian kualitas jasa, kualitas jasa online, loyalitas nasabah.

[12] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung, ALFABETA, 2014), h. 42.

Bab III Merupakan metode penelitian, yang terdiri dari jenis, sifat dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, lalu desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data untuk mendapatkan hasil penelitian, teknik pengumpulan data, desain pengukuran, teknik analisis data, dan prosedur penelitian.

Bab IV Merupakan laporan penelitian, terdiri dari gambaran umum tentang lokasi penelitian, penyajian dan analisis data yang berhubungan dengan pertanyaan yang ada di rumusan masalah.

Bab V merupakan penutup, yang berisikan simpulan dan saran dari permasalahan penelitian.