

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi sekarang ini sangat cepat seiring berjalannya waktu, dalam berbagai bidang. Salah satunya yaitu perkembangan teknologi pada bidang komunikasi dan keuangan. Perusahaan yang bergerak dalam bidang komunikasi dan keuangan yaitu salah satunya perbankan. Terjadinya perkembangan teknologi saat ini telah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat dan mempengaruhi banyak aspek dari berbagai sisi, baik dari sisi perdagangan, sosial, ekonomi dan komunikasi. Dalam hal ini peran lembaga keuangan sangat dibutuhkan dimana perbankan dituntut untuk terus berkembang dan berinovasi dalam kinerja dan pelayanan yang lebih baik sehingga dapat mempertahankan nasabah atau dapat menambah nasabah baru.

Fungsi utama bank sebagai tempat menabung dan sumber pembiayaan pun dikembangkan. Saat ini, dalam bersaing satu sama lain, bank-bank tidak hanya mengandalkan dua fungsi utama tersebut, melainkan berlomba memberikan layanan yang bisa digunakan dalam melakukan transaksi sehari-hari. Karena masyarakat membutuhkan sesuatu yang mudah, cepat dan keamanannya terjamin dalam setiap kegiatan mereka.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POJK.03/2018 disebutkan bahwa Layanan Perbankan Digital adalah layanan bagi nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan.

Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), sepanjang bulan Agustus 2023 nilai transaksi *digital banking* secara nasional mencapai Rp5.098,6 triliun atau sekitar RP5,1 kuardriliun. Nilai itu meningkat 1,3% dibanding juli 2023 (*month-*

on-month), serta tumbuh 11,9% dibanding setahun sebelumnya (*year-on-year*). Nilai transaksi *digital banking* yang tercatat tersebut diatas merupakan gabungan dari transaksi *internet banking*, *mobile banking*, dan *phone banking*. Jika dirinci berdasarkan salurannya, nilai transaksi *digital banking* nasional pada Agustus 2023 adalah sebagai berikut, transaksi *internet banking* berjumlah Rp3.654,6 triliun, transaksi *mobile banking* berjumlah Rp1.443,8 triliun, dan transaksi *phone banking* berjumlah Rp143,7 miliar.

Sebuah survei yang dirilis oleh Populix pada tahun 2022 menunjukkan bahwa *mobile banking* dan *eWallet* menjadi dua aplikasi finansial yang paling sering digunakan oleh seluruh kalangan usia. Adapun sebesar 91% di antaranya memiliki dan menggunakan aplikasi *mobile banking* di *smartphone* mereka masing-masing (Goodstats, 2022). Hal ini dapat membuktikan bahwa *mobile banking* di Indonesia tumbuh dengan pesat hanya dengan layanan *internet*, layanan transaksi bank sekarang dapat lebih mudah di akses kapan dan dimana saja secara cepat, tepat, dan akurat.

Mobile banking merupakan transaksi keuangan yang dilakukan menggunakan *smartphone* dengan layanan *internet*, dimana dalam pelaksanaan kegiatan keuangannya memungkinkan nasabah dapat dengan mudah dan cepat dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Melalui *mobile banking*, nasabah dapat melakukan transaksi non-tunai seperti melihat informasi saldo, pembayaran, transfer, history, dan lain sebagainya. Layanan tersebut sering disebut dengan *Self Service Technology* (SST). Karena dalam perkembangan era modern sekarang ini banyak nasabah lebih memilih melakukan transaksi secara mandiri sehingga bank memberikan layanan berbasis teknologi tersebut.

Unit Usaha Syariah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (BTN Syariah) juga ikut melakukan transformasi digital guna memberikan kemudahan bagi para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan dengan meluncurkan aplikasi *mobile banking* yaitu *BTNS Mobile*, aplikasi yang berfungsi untuk memberikan kemudahan transaksi layanan perbankan melalui

smartphone dengan cara yang aman, cepat dan mudah serta dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga tidak perlu datang langsung ke bank. Dibawah ini merupakan data aplikasi *mobile banking* paling banyak diunduh masyarakat Indonesia:

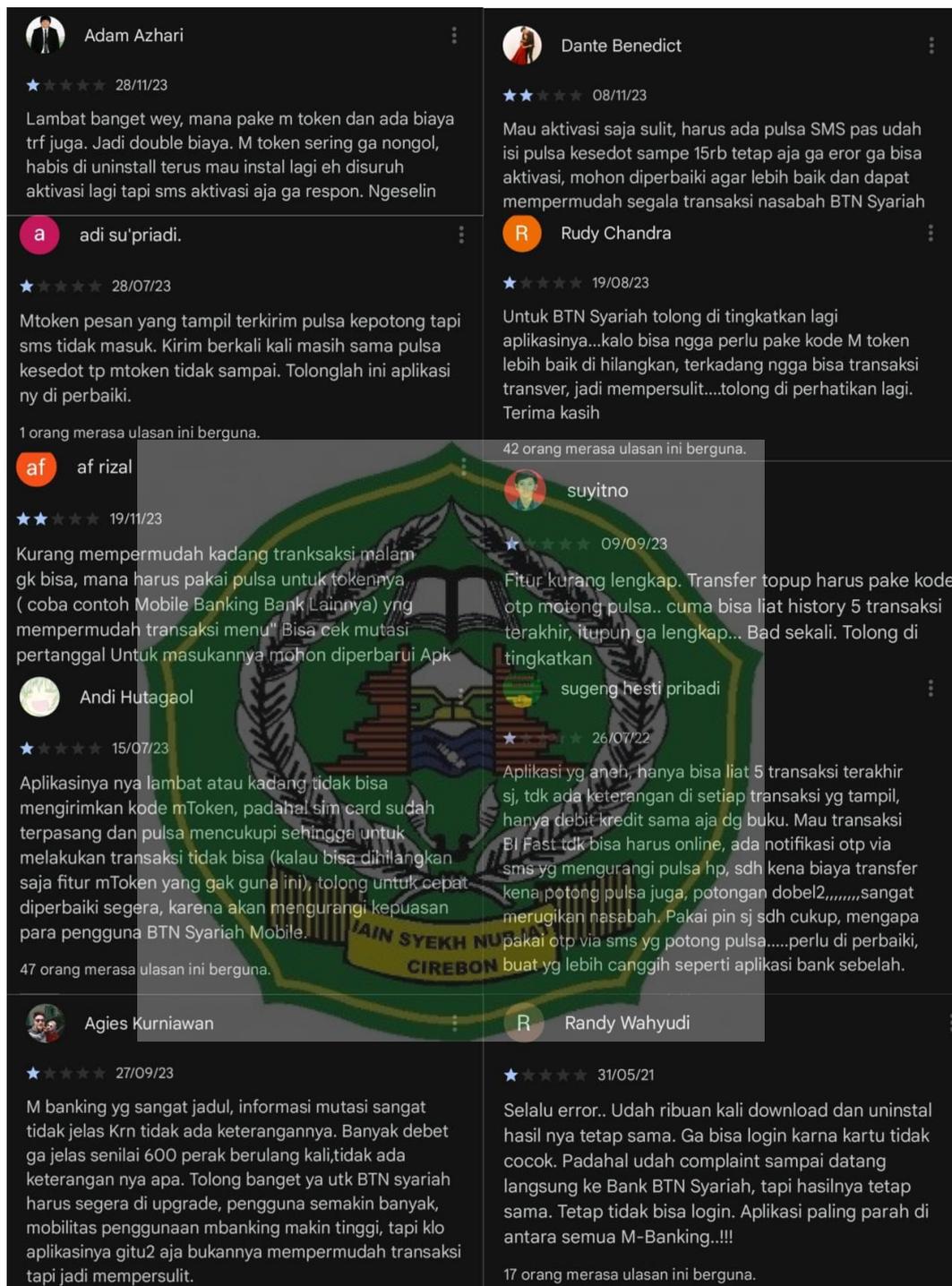
Tabel 1.1

10 Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Paling Banyak Diunduh Masyarakat Indonesia

No	Nama Bank	Diunduh	Ranting	Ulasan
1.	BSI <i>Mobile</i>	5 jt +	4,2/5	168.456
2.	Aladin	1 jt +	4,2/5	34.541
3.	BCA Syariah <i>Mobile</i>	500 rb +	2,5/5	6.667
4.	BJB Syariah <i>Mobile</i>	100 rb +	3,8/5	4.300
5.	Bank Mega syariah	100 rb +	3,8/5	2.258
6.	BTNS <i>Mobile</i>	100 rb +	2,7/5	3.308
7.	BTPN Syariah	10 rb +	4,1/5	148
8.	Bank Syariah Bukopin	10 rb +	3,8/5	534
9.	Bank Jago	5 jt +	4,5/5	130.881
10.	Panin Dubai <i>Mobile</i>	5 rb +	3,6/5	85

Sumber: Google Play Store 2023 (data diolah)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah pengunduh aplikasi *mobile banking* bank BTN syariah menempati urutan keenam dengan jumlah pengunduh 100 ribu lebih, ranting pada aplikasi tersebut sebesar 2,7/5. Rating tersebut menunjukkan banyaknya keluhan seperti yang terdapat dalam keluhan nasabah pada ulasan aplikasi *BTNS mobile banking* pada *play store* mengenai masalah-masalah yang dialami dalam menggunakan aplikasi tersebut dalam gambar sebagai berikut



Sumber: Google Play Store 2023 (Data diolah)

Gambar 1.1

Keluhan Nasabah Dalam Menggunakan BTNS *Mobile Banking*

Dari gambar 1.1 banyak nasabah protes mengenai fitur layanan yang kurang lengkap dan mengatakan tampilan aplikasi yang masih ketinggalan zaman, sementara bank-bank lain sudah menawarkan beragam fitur yang kumplit pada *mobile banking*, fitur-fitur dan tampilan pada *M-Banking* ini berkaitan dengan *self service technology*. Namun BTNS *mobile* masih menggunakan cara yang lama seperti harus memakai m-token dengan syarat mempunyai pulsa untuk mendapatkan kode dari SMS. Untuk melakukan cek mutasi rekening juga terbatas hanya bisa 5 kali transaksi terakhir.

Menurut Meuter etal (2000) dalam jurnal Suprpto & Setyawardani (2023), *self service technology* adalah teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk menghasilkan layanan mandiri tanpa melibatkan karyawan. Untuk menjaga dan memuaskan nasabah, serta memperoleh keunggulan kompetitif dalam persaingan dengan bank lain. Memilih teknologi seperti ini sangat diperhitungkan oleh penyedia layanan karena dapat mengoptimalkan operasi, meningkatkan efisiensi layanan, memberikan manfaat lebih banyak kepada nasabah, dan meningkatkan peluang penggunaan layanan. Teknologi ini memungkinkan nasabah untuk mengelola atau menggunakan layanan sesuai keinginan mereka. Dimana *self service technology* memberikan kemudahan bagi para nasabahnya dalam melakukan pelayanan bertransaksi secara mandiri.

Selain itu nasabah juga mengeluhkan mengenai kemudahan penggunaan saat mengakses *mobile banking* yang mana malah membingungkan dan menyulitkan nasabah dalam mendapatkan m-token untuk mentransfer uang, pemberitahuan kartu SIM tidak sama pada saat aktivasi yang mengharuskan nasabah harus berulang kali *uninstall* dan download ulang, dan sulit untuk registrasi PIN.

Davis (1989) menjelaskan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan) adalah seberapa besar seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi informasi dapat dengan mudah diakses dan dipahami tanpa membutuhkan *effort* yang banyak (Meileny & Wijaksana, 2020). Persepsi kemudahan pengguna secara signifikan menentukan bagaimana sikap pengguna terhadap suatu sistem tertentu. Jika seseorang dapat dengan mudah menggunakan teknologi

tersebut maka akhirnya bisa meningkatkan kepuasan bagi penggunanya. Dengan adanya *BTNS Mobile* diharapkan mampu memberikan kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh nasabah saat mengakses layanan tersebut dengan tersedianya berbagai macam fitur yang ada didalamnya. Sehingga nasabah dapat merasakan kepuasan saat mengakses layanan tersebut.

Dengan meningkatnya kepuasan nasabah yang diberikan oleh bank maka nasabah akan loyal dengan bank yang bersangkutan bahkan akan menambah produk jasa yang disediakan oleh pihak bank. Kepuasan nasabah diantaranya dipengaruhi oleh kualitas layanan sehingga dalam hal pelayanan, bank harus memberikan apa yang dibutuhkan nasabah untuk menunjang produk dari bank tersebut. Apabila bank tidak mampu memberikan kualitas layanan yang diinginkan oleh nasabah maka nasabah akan cenderung mengurungkan niat untuk kembali lagi ke bank tersebut atau beralih ke bank lain yang memberikan. Jika kinerja gagal memenuhi harapan nasabah, maka nasabah tidak akan merasa puas. Sebaliknya jika kinerja sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan nasabah, maka nasabah akan sangat merasa puas dan senang.

Dalam industri perbankan yang semakin kompetitif, banyak lembaga keuangan berlomba-lomba memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya, yang pada akhirnya mendorong lembaga-lembaga tersebut untuk fokus pada kepuasan nasabah. Hubungan yang baik antara lembaga keuangan dan nasabah menjadi panduan penting bagi nasabah dalam melakukan transaksi pada lembaga perbankan.

Menurut Kotler dan Amstrong, (2017) dalam jurnal Samara (2023), pada umumnya kepuasan adalah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan performa nyata produk atau layanan dengan ekspektasi. Jika performa atau pengalaman tidak sesuai ekspektasi maka pelanggan akan kecewa. Jika performa atau pengalaman sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan akan puas. Jika performa atau pengalaman lebih dari ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas dan senang. Berikut tabel beberapa peringkat perbankan syariah terbaik di Indonesia untuk tahun 2022.

Tabel 1.2

Peringkat Terbaik Bank Syariah di Indonesia Tahun 2022

Peringkat	Nama Bank Syariah
1	Bank Syariah Indonesia
2	BTPN Syariah
3	BCA Syariah
4	Bank Mega Syariah
5	Bank Jago Syariah
6	Bank Syariah Bukopin
7	Bank Panin Dubai Syariah
8	BJB Syariah
9	Bank Sinarmas Syariah
10	Bank BTN Syariah

Sumber : investor.id, 2023

Berdasarkan data dalam Tabel 1.2, dapat dilihat bahwa dari 10 Bank Syariah di Indonesia yang dinilai berdasarkan tingkat kepuasan nasabah. Bank BTN Syariah menempati peringkat kesepuluh. Hal ini menunjukkan bahwa Bank BTN Syariah perlu meningkatkan upaya agar kepuasan nasabahnya dapat dioptimalkan lebih lanjut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait *self service technology* (SST) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan). Maka peneliti mengangkat judul penelitian yaitu **“Pengaruh *Self Service Technology* (SST) dan *Perceived Ease of Use* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah KCP Indramayu”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka penulis dapat mengidentifikasi berbagai masalah dalam penelitian ini, antara lain:

1. Aplikasi BTNS *Mobile* menempati urutan keenam dari 10 aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah yang paling banyak diunduh masyarakat Indonesia.
2. Terdapat keluhan nasabah mengenai fitur layanan yang kurang lengkap, melakukan cek *history* mutasi hanya bisa 5 transaksi terakhir dan tampilan aplikasi yang masih ketinggalan zaman dari bank-bank lain yang sudah banyak menawarkan beragam fitur yang komplit pada *mobile banking* nya.
3. Nasabah tidak merasakan kemudahan saat menggunakan *mobile banking* ketika ingin melakukan transfer karena kesulitan untuk mendapatkan kode m-token, pemberitahuan kartu SIM tidak sama pada saat aktivasi yang mengharuskan nasabah harus berulang kali *uninstall* dan download ulang, dan sulit untuk registrasi PIN.
4. Banyak nasabah yang mengungkapkan ketidakpuasan mereka mengenai BTNS *Mobile* dilihat dari rating yang masih dibawah bintang 3 dengan 2,2 ribu ulasan di aplikasi Playstore.
5. Bank BTN Syariah menempati peringkat kesepuluh dari 10 Bank Syariah di Indonesia yang dinilai berdasarkan tingkat kepuasan nasabah.

C. Batasan Masalah

Agar sasaran dalam penelitian ini dapat tercapai, maka peneliti akan membatasi masalah penelitian antara lain:

1. Objek penelitian berfokus pada nasabah pengguna *mobile banking* Bank BTN Syariah KCP Indramayu.
2. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Self Service Technology* (SST) dan *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan), sedangkan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut, penulis merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Self Service Technology* (SST) terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah KCP Indramayu?
2. Bagaimana pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah KCP Indramayu?
3. Bagaimana pengaruh *Self Service Technology* (SST) dan *Perceived Ease of Use* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah KCP Indramayu?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Self Service Technology* (SST) terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah KCP Indramayu.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah KCP Indramayu.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Self Service Technology* (SST) dan *Perceived Ease of Use* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah KCP Indramayu.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil kesimpulan dari tujuan penelitian maka manfaat penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Memberikan tambahan pemikiran tentang keilmuan untuk penulis maupun pembaca tentang *self service technology* (sst) dan *perceived ease of use* terhadap kepuasan nasabah.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi peneliti yang berkaitan dengan teori dan praktik dalam dunia perbankan tentang pengaruh *self*

service technology (sst) dan *perceived ease of use* terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat menjadi evaluasi bagi peneliti untuk mempelajari lebih jauh perihal *self service technology* (sst) dan *perceived ease of use* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk perbankan.

2. Bagi instansi/perusahaan

Penelitian ini sebagai bahan evaluasi perusahaan dalam mengembangkan kinerjanya dan menambah informasi.

3. Bagi lembaga akademisi

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber tambahan referensi dan informasi dalam membandingkan sebuah data yang diteliti untuk penulis yang ingin mengembangkan tema mengenai *self service technology* (sst), *perceived ease of use* dan kepuasan nasabah.

4. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pembaca mengenai *self service technology* (sst), *perceived ease of use* dan kepuasan nasabah.

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun menggunakan teknik penulisan atas dasar pedoman penulisan pada sistematika yang telah ditetapkan berdasarkan panduan penulisan skripsi sehingga dapat tersaji secara runtut dan mudah dipahami, sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menguraikan tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan dan sumber data, operasional variabel dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai hasil penelitian, analisis dan interpretasi hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada Bab ini mencakup kesimpulan dari keseluruhan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya serta saran yang dapat penulis sampaikan dalam penulisan skripsi ini.

