

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan akan informasi yang cepat serta mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat membuat internet sebagai media sosial sangat dibutuhkan dan menjadi sangat penting. Hal ini juga menjadi peluang bisnis untuk memanfaatkan perkembangan teknologi internet sebagai sarana penunjang keberhasilan suatu bisnis, serta menjadi trend bisnis digital. Trend bisnis digital merupakan pengguna teknologi dapat mencapai tujuan pemasaran, termasuk upaya-upaya dalam pengembangan konsep pemasaran, berkomunikasi dalam jaringan global serta merubah cara perusahaan untuk melakukan bisnis dengan pelanggan (Wismantoro, 2016).

Dari waktu ke waktu teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat cepat dan pesat, dan saat ini sudah menjadi tuntutan masyarakat yang tidak dapat ditawar lagi. Tujuan dari kemajuan teknologi informasi adalah adanya perubahan untuk kehidupan manusia yang lebih baik, mudah, murah, cepat dan aman. Kemajuan teknologi informasi, banyak memberikan perubahan yang mendasar dalam kehidupan manusia saat ini, memberikan kemudahan dan juga membantu pekerjaan manusia (Dharmawan, 2018).

Indonesia saat ini sedang bergerak menuju era digitalisasi dengan mengikuti perkembangan teknologi khususnya di bidang ilmu teknologi informasi. Dengan adanya era digitalisasi membuat proses produksi, pemasaran, distribusi barang dan jasa menjadi efektif dan efisien. Perkembangan teknologi tidak hanya berpengaruh terhadap perkembangan produk teknologi saja, tetapi untuk sekarang hampir seluruh lini bisnis memanfaatkan teknologi informasi dengan tujuan meningkatkan bisnis proses yang lebih efektif dan efisien (Dharmawan, 2018).

Persaingan bisnis di era globalisasi sekarang ini sangat ketat yang ditandai dengan kemajuan perekonomian global yang bisa mendorong pertumbuhan bisnis pada sektor jasa. Perbankan adalah salah satu industri jasa yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena perbankan telah menjadi industri jasa yang memberikan sumbangan terhadap pendapatan nasional dan berfungsi sebagai lembaga perantara untuk menampung dana masyarakat dan menyalurkan kembali kepada kegiatan perekonomian yang bersifat produktif (Dharmawan, 2018).

Dengan jumlah penduduk di Indonesia yang cukup banyak dan juga kekayaan alam yang melimpah, industri perbankan di Indonesia memiliki masa depan yang cerah. Hal ini bisa dijadikan peluang oleh perusahaan perbankan dengan memanfaatkan teknologi supaya menjadi perusahaan yang lebih baik lagi.

Teknologi di bidang perbankan dimanfaatkan dalam proses pemasaran, promosi, sampai dengan alat bantu transaksi yang berbasis teknologi. Pengusaha di bidang perbankan sudah bekerja sama untuk saling bersaing dalam mengembangkan produk layanan mereka yang berbasis teknologi. Layanan yang diberikan oleh perbankan dalam memanfaatkan teknologi sering disebut dengan istilah *digital banking*, yang didalamnya terdapat layanan seperti *Automatic Teller Machine (ATM)*, dan *Mobile Banking* (Dharmawan, 2018).

ATM adalah alat elektronik atau fasilitas bagi nasabah bank dalam menarik uang dan melakukan pengecekan terhadap saldo dalam rekening tabungan dengan mudah tanpa harus bantuan dari karyawan bank itu sendiri (Vyctoria, 2013). ATM didukung dengan fasilitas yang lain yang terkenal dengan istilah kartu ATM yang berguna dalam mengoperasikan mesin ATM. Didalam mesin ATM terdapat beberapa layanan dan manfaat yang bisa dinikmati oleh para nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi.

Mobile banking adalah sebagian fasilitas perbankan yang menggunakan jaringan komunikasi seperti handphone dan memiliki fitur

yang sama seperti ATM, namun tidak bisa untuk melakukan transaksi tarikan tunai. Fasilitas *mobile banking* didalam perbankan berupa SIMtolkit (Menu Layanan Data) maupun SMS plain (SMS manual) yang bisa disebut juga dengan istilah SMS Banking (Wardhana, 2015). Selain itu juga, memiliki layanan fasilitas seperti fasilitas *Self Service Technology* lainnya yaitu isi ulang pulsa, transfer, hingga pembayaran tagihan.

Fasilitas *Self Service Technology* pada perbankan sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat dalam melakukan transaksi dengan mudah dan cepat yang berhubungan dengan pemenuhan keinginan mereka. Semakin baik pelayanan yang diberikan pada fasilitas *Self Service Technology* tersebut maka akan berpengaruh terhadap perilaku dan kepuasan yang dihasilkan oleh nasabah. Seperti yang dijelaskan oleh (Bitner, 2000), layanan *Self Service Technology* adalah teknologi yang membuat konsumen untuk menghasilkan layanan independen tanpa keterlibatan langsung dari karyawan.

Self service technology pada sektor perbankan telah digunakan pertama kali digunakan oleh perbankan konvensional, yang mana perbankan konvensional adalah perusahaan pertama yang dikenal oleh masyarakat. Maka dari itu, bahwa kualitas layanan pada fasilitas *self service technology* di perbankan konvensional sudah tidak asing lagi ditelinga masyarakat. Namun, itu semua bisa dijadikan motivasi sebagai umat islam agar bisa berkontribusi dalam membantu perekonomian islam melalui perbankan syariah (Jauhariyah, 2020). Semakin berkembangnya zaman, maka perbankan syariah pun sudah mulai mengalami perkembangan yang cukup baik. Dan untuk pada saat ini di perbankan syariah pun sudah mempunyai fasilitas *self service technology* dan nasabah yang melakukan transaksi di bank syariah pun sudah semakin banyak.

Fenomena yang terjadi adalah beberapa Bank BJB Syariah masih sulit ditemukannya fasilitas ATM yang tersebar di seluruh wilayah indonesia. Berdasarkan hasil didapatkan hasil untuk jumlah ATM pada Bank BJB Syariah sebanyak 49.630 Jaringan ATM Bersama. Dari segi

ATM yang ada di bank syariah masih tertinggal jauh jika dibandingkan dengan bank konvensional. Hal ini dapat dijadikan sebagai kelemahan dari segi fasilitas *self service technology* di bank syariah dimata nasabah.

Adapun penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Jauhariyah, 2020), didapatkan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan antara kepuasan nasabah pada bank umum syariah di Indonesia. Selanjutnya didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Eka, 2020) yang memperoleh hasil terdapat pengaruh signifikan dari kepuasan nasabah pada mahasiswa di IAIN Tulungagung. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Mahrun, 2020) yang didapatkan hasil yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Erahn.id. selanjutnya yang dilakukan oleh penelitian (Dharmawan, 2018) yang didapatkan hasil yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku nasabah prioritas pada Bank Bukopin.

Dari beberapa penelitian diatas bisa dijelaskan bahwa nasabah tertarik dengan adanya fasilitas teknologi di sektor perbankan. Selain itu, bisa dijelaskan bahwa kualitas layanan dari fasilitas *self service technology* yang diberikan sangatlah berperan penting guna untuk menciptakan kepuasan dihati nasabah.

Dari penjabaran diatas, bisa dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah dengan memanfaatkan teknologi sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut bisa dijadikan contoh oleh perbankan syariah. Diharapkan setiap perusahaan terlebihnya perbankan syariah juga bisa memberikan motivasi untuk terus memperbaiki kinerja dalam memanfaatkan teknologi yang semakin berkembang di era globalisasi sekarang. Hal tersebut membuat penulis untuk mengadakan penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh ATM Dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Bank BJB Syariah KCP Majalengka)”**.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan-permasalahan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Semakin banyaknya pengguna ATM dan *mobile banking* bisa berdampak pada kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Majalengka.
- b. Dan juga tingkat kesadaran pada zaman era digital saat ini, membuat nasabah lebih banyak menggunakan ATM dan *mobile banking*.

2. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas, maka permasalahan pada penelitian ini dapat dibatasi sebagai berikut :

- a. Penelitian ini fokus mengkaji kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Majalengka.
- b. Diantara faktor-faktor penentu terhadap kepuasan nasabah adalah pelayanan dalam sistem teknologi yang mendukung seperti fasilitas ATM (*Automatic Teller Machine*) dan *Mobile Banking*.
- c. Nasabah KCP Majalengka yang sedang dan sudah menggunakan ATM (*Automatic Teller Machine*) dan *Mobile Banking*.

3. Rumusan Masalah

Dari batasan masalah di atas, maka pertanyaan-pertanyaan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengaruh *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Majalengka?
- b. Bagaimana pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Majalengka?
- c. Bagaimana pengaruh *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Majalengka?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk menguji hubungan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Majalengka.
- b. Untuk menguji hubungan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Majalengka.
- c. Untuk menguji hubungan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Majalengka.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya, adapun manfaat dari penelitian sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan wawasan dalam hal *automatic teller machine* dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Majalengka.

b. Bagi Akademisi

Secara praktis akademik, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi khazanah kepustakaan. Selain itu, secara konseptual penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengetahui dan membuktikan atau mengembangkan atau memverifikasi atau merejektif teori-teori yang berkenaan dengan penelitian ini.

c. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat memberikan kontribusi dan pemahaman bagi pihak lain mengenai *atutomatic teller machine* dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

D. Sistematika Penulisan

Berdasarkan permasalahan diatas, maka sistematika penulisan pada penelitian ini dapat diajukan sebagai berikut:

Pada Bab I Pendahuluan: diuraikan secara garis permasalahan penelitian meliputi: latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penelitian. Pada bab ini, penulis memberikan gambaran secara umum mengenai isi keseluruhan dari tulisan ini.

Bab II Landasan Teori: Pada bab ini berisi landasan teori sebagai penjabaran teori-teori yang mendukung perumusan hipotesis. Selain itu, bab ini juga berisi penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian penulis, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian: Pada bab ini mengkaji mengenai metode yang digunakan dalam penelitian. Metode penelitian ini meliputi : waktu dan tempat penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan: Pengaruh ATM dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah. Bab ini akan menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan, dimana akan dibahas tentang kondisi objektif penelitian.

Bab V Penutup: Pada bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah uraian singkat atas jawaban pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pada rumusan masalah setelah melalui analisis pada bab sebelumnya. Sedangkan saran adalah komentar dan masukan dari peneliti mengenai permasalahan yang diteliti sesuai dengan hasil kesimpulan yang diperoleh.