

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan merupakan suatu lembaga keuangan, yang berfungsi sebagai perantara (*intermediary*), antara pihak yang berkelebihan dana (*surplus*) dan pihak yang kekurangan dana (*defisit*) (Gusmar et al., 2023). Perbankan merupakan salah satu lembaga yang memiliki peran penting dalam perekonomian masyarakat, kegiatan lembaga ini yaitu sebagai penghimpun dana, penyalur dana, dan penyedia jasa (Amri et al., 2023). Dalam memaksimalkan kegiatannya, khususnya dalam penghimpunan dana perbankan harus dapat berinovasi untuk mempertahankan nasabah atau bahkan untuk menambah nasabah baru (Harahap, 2020). Oleh sebab itu, inovasi tersebut harus dapat mencapai tingkat kepuasan nasabah.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 1 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak (Darmeinis & Yenny, 2022). Dalam menciptakan dan menjaga loyalitas nasabah, bank harus dapat memberikan kepuasan maksimal kepada para nasabahnya. Kepuasan tercapai ketika harapan nasabah terhadap layanan yang diberikan perbankan terpenuhi dengan baik (Ridhwan & Isnaini, 2021).

Menurut Widyayanti & Hamid (2022) kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen. Jika barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen sesuai dengan harapan, maka konsumen tersebut merasa puas, begitu sebaliknya apabila barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen tidak sesuai dengan harapan maka konsumen tersebut merasa tidak puas (Isnaeni et al., 2024). Kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan (Sari & Mustika, 2022).

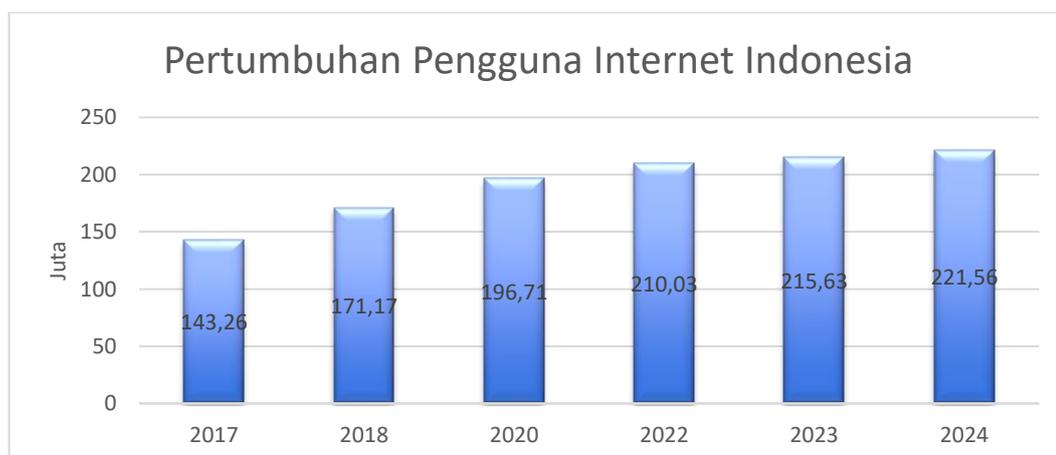
Salah satu fasilitas yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Jambi adalah fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM), fasilitas *Mobile Banking* dan *Internet banking*. ATM merupakan mesin yang menjadi sarana untuk melakukan transaksi perbankan elektronik antara lain penarikan tunai, informasi saldo dan lain sebagainya (Maria,2023). Fasilitas ATM akan mempercepat waktu dalam bertransaksi dan mengurangi tingkat kesalahan dalam memberikan layanan (Widyayanti & Hamid, 2022). Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan nasabah dan keuntungan perusahaan. Untuk mencapai kepuasan nasabah maka diperlukan kelengkapan dan kegunaan produk, termasuk kelengkapan fasilitas ATM di berbagai lokasi-lokasi strategis (Khalikussabir, 2022).

Mobile Banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat Mobile seperti telepon seluler (Efendi, 2024). Dengan menggunakan media menu pada aplikasi Mobile BSI dengan menggunakan media jaringan internet pada handphone yang dikombinasikan dengan media *Short Message Service* (SMS) secara aman dan mudah. Cukup dengan mesin (ATM, *cash deposit machine*) dan teknologi perbankan digital (*Mobile Banking, Internet banking*) urusan perbankan sudah bisa diselesaikan sendiri dan akan meningkatkan kepuasan dan kenyamanan nasabah (Alfarizi, 2022). Tidak heran jika perbankan berlomba-lomba meningkatkan kemampuan teknologi yang dimiliki karena dengan demikian akan mampu mendongkrak brand sementara nasabah akan semakin puas dengan fasilitas yang diciptakan perbankan.

Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi yang memiliki filosofi utama kemitraan dan kebersamaan (*sharing*) dalam profit dan risk diharapkan dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat terhadap layanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syari'ah (Hartawan, 2018). Dengan prinsip bebas bunga atau mengharamkan riba yang telah diterapkan melalui sistem bagi hasil dengan konsep mudharobahnya. Sebagaimana Islam sangat melarang sistem riba atau bunga karena hukum riba atau bunga didalam Islam diharamkan hukumnya. Didalam Al-Qur'an juga dijelaskan dalam surah Ali'Imran ayat 130 yang berbunyi sebagai berikut:

Artinya : *Wahai orang-orang yang beriman janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah ada agar kamu beruntung.* (Q.S Ali'Imran:130)

Bank Syariah Indonesia Cabang Kota Jambi merupakan salah satu perbankan yang menjalankan prinsip syariah dengan menyediakan berbagai layanan kemudahan bagi nasabah (Nurdin et al., 2020). Kemudahan akses layanan ini ditujukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah, salah satunya dengan memaksimalkan penggunaan sarana layanan perbankan melalui ATM, *Mobile Banking*, dan *Internet banking*. Hal tersebut dilakukan oleh pihak BSI karena memanfaatkan perkembangan yang tinggi pada saat ini khususnya pada penggunaan internet yang digunakan oleh masyarakat luas. Perkembangan internet di Indonesia cukup mengesankan. Berikut adalah grafik mengenai pertumbuhan internet di Indonesia yang bersumber dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia).



Sumber : *indonesiabaik.id*

Gambar 1. 1 Grafik Pertumbuhan Pengguna Internet Indonesia Tahun 2017-2024

Berdasarkan grafik di atas, pengguna internet dari tahun ke tahun sebelumnya, terjadi pertumbuhan internet yang terus meningkat. Pada tahun 2017 pengguna internet di Indonesia hanya 143,26 juta pengguna dibandingkan dengan pengguna internet tahun 2024 menjadi 221,56 juta pengguna, maka terjadi kenaikan dalam waktu 7 Tahun. Pesatnya perkembangan teknologi tentunya mempengaruhi gaya hidup masyarakat. Faktanya, internet sudah menjadi sesuatu yang umum bagi

banyak orang sehingga pesatnya perkembangan teknologi memberikan pengaruh terhadap perekonomian agar suatu perusahaan tidak kalah dalam persaingan bisnis. Selain itu data pengguna BSI Mobile di Indonesia Tahun 2021-2023, sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Pengguna BSI Mobile di Indonesia Tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah Pengguna
2021	2.000,000
2022	4.081.000
2023	5.018.000

Sumber : katadata.co.id

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, jumlah pengguna BSI Mobile di Indonesia mengalami kemajuan yang besar. Dari tahun 2021 pengguna BSI Mobile sebanyak 2 juta, tahun 2022 mengalami peningkatan yang signifikan menjadi 4,81 juta pengguna dan tahun 2023 mengalami peningkatan sekitar 5,18 juta pengguna. Dari tahun 2021 sampai 2023 peningkatan pengguna BSI Mobile telah mencapai 3,18 juta. Kemudahan akses layanan perbankan ini tentunya memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa layanan perbankan syariah itu sendiri sebagaimana data nasabah BSI Cabang di Kota Jambi periode 24 Maret 2023-2024

Tabel 1. 2 Data Nasabah BSI Cabang di Kota Jambi Per 24 Maret 2023-2024

No	Nama Kantor Cabang	2023	2024
1	KC Jambi Hayam Wuruk 1	40.102	43.520
2	KC Jambi Sutomo	42.412	46.013
3	KC Jambi IAIN STS	11.732	15.898
4	KC Jambi Gatot Subroto	34.873	37.547
5	KC Jambi Sipin Bakaruddin	19.632	22.731
6	KCP Jambi Jelutung	22.624	26.395
7	KC Jambi Pattimura	18.971	23.512
Total		190.346	190.346

Sumber : Kantor Cabang KCP BSI Jambi, 2024

Berdasarkan data tersebut, seluruh nasabah BSI Cabang Kota Jambi berjumlah 215.616 ribu orang yang telah menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia. Setiap nasabah juga secara dominan menggunakan layanan *Internet banking*, *Mobile Banking*, dan ATM. Tentunya layanan tersebut juga harus

mengikuti trend perkembangan teknologi dunia perbankan. Selain melalui mesin ATM, kartu ATM dapat digunakan untuk berbelanja ditempat perbelanjaan, berfungsi sebagai kartu debit. Bila kita mengenal ATM sebagai mesin untuk mengambil uang, belakangan muncul pula ATM yang dapat menerima setoran uang, yang dikenal pula sebagai *Cash Deposit Machine/CDM*. Layaklah bila ATM disebut sebagai mesin sejuta umat dan segala bisa, karena ragam fitur dan kemudahan penggunaannya.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumennya. Berdasarkan hasil pra survei yang peneliti lakukan di Bank Syariah Indonesia Kota Jambi adalah sebagai berikut

Tabel 1. 3 Jumlah Pengguna di Bank Syariah Indonesia Kota Jambi dari Tahun 2023

Tahun	Jumlah Pengguna ATM	Jumlah Pengguna <i>Mobile Banking</i>	Jumlah Pengguna <i>Internet banking</i>
KC Jambi Hayam Wuruk 1	1.898	1.272	546
KC Jambi Sutomo	1.780	1.360	468
KC Jambi IAIN STS	1.356	1.452	783
KC Jambi Gatot Subroto	2.080	1.636	333
KC Jambi Sipin Bakaruddin	1.952	1.564	486
KCP Jambi Jelutung	2.524	1.884	594
KC Jambi Pattimura	3.902	2.976	624
Total	15.492	12.144	3.834

Sumber : Kantor Cabang KCP BSI Jambi, 2024

Jumlah nasabah pengguna ATM di Bank Syariah Indonesia Kota Jambi tiap tahunnya mengalami kenaikan. Pada tahun 2023 jumlah nasabah pengguna ATM mengalami kenaikan dengan jumlah pengguna sebesar 15.492. Pengguna ATM dari tahun ke tahun lebih banyak dibandingkan pengguna *Mobile Banking* dan *Internet banking* dan. Hal tersebut dikarenakan nasabah lebih membutuhkan uang tunai untuk kebutuhan sehari-hari para nasabah itu sendiri. Sedangkan penggunaan

Mobile Banking dan Internet banking hanya diperuntukkan sebagai alternatif pembayaran non tunai seperti transfer, pembayaran BPJS, tagihan PLN, maupun tagihan bulanan lainnya. Jumlah nasabah pengguna *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia Kota Jambi tiap tahunnya mengalami kenaikan, pada tahun 2023 mengalami kenaikan dengan pengguna sebesar 12.144.

Kenaikan tersebut tentu didasari pada kepuasan nasabah dalam menggunakan fitur di BSI dan kenaikan tersebut didasarkan pada maraknya penggunaan handphone berbasis android yang dapat mengunduh aplikasi-aplikasi yang dibutuhkan oleh para nasabah, sebagai upaya meminimalisir waktu, situasi, dan kondisi agar lebih efektif dan efisien. Hal ini menjadi penyebab nasabah banyak menggunakan fitur di BSI dalam memudahkannya dalam bertransaksi.

Begitu pula dengan jumlah nasabah pengguna *Internet banking* di Bank Syariah Indonesia Kota Jambi tiap tahunnya mengalami kenaikan, pada tahun 2023 mengalami kenaikan dengan pengguna sebesar 3.834. Kenaikan tersebut didasarkan pada maraknya penggunaan handphone berbasis android yang dapat mengunduh aplikasi-aplikasi yang dibutuhkan oleh para nasabah, sebagai upaya meminimalisir waktu, situasi, dan kondisi agar lebih efektif dan efisien.

Tolak ukur keberhasilan suatu bank, salah satunya bergantung pada kepuasan nasabah. Untuk itu pihak-pihak terkait harus membangun kepercayaan nasabah agar senantiasa menggunakan jasa atau produk yang telah disediakan. Semakin banyak nasabah memiliki kepercayaan terhadap pihak bank, maka semakin banyak dana yang terhimpun dan diputarkan kembali dengan meraih profitabilitas secara optimal. Pada industri perbankan, kesetiaan nasabah merupakan salah satu bukti bahwa bank tersebut telah mampu bersaing dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pada setiap nasabah.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rochmah & Ernawati, (2022) menunjukkan bahwa *Automatic Teller Machine, Internet Banking, dan Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah dikarenakan dengan menggunakan *Mobile Banking* menghemat waktu para penggunanya tanpa harus membuang-buang waktunya untuk antri di kantor-kantor cabang terdekat atau ke counter ATM untuk melakukan transaksi, sehingga dengan menggunakan *Mobile*

Banking nasabah merasa aman dan nyaman sehingga tidak ragu untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ayuningtyas (2023) hasil penelitian menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dikarenakan belum maksimal pelayanan internet banking yang disebabkan beberapa faktor seperti, tingkat keamanan, pemeliharaan jangka panjang dan kemampuan bank mempertahankan *internet banking* juga masih mengalami kendala sertanya masih adanya faktor-faktor lain yang masih menjadi alasan masih banyaknya masyarakat yang takut untuk menggunakan *internet banking*.

Hasil *gap reseach* di atas menjadi alasan peneliti ingin menguji kembali beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki perbedaan hasil penelitian. Dalam hal ini peneliti menggunakan *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Mobile Banking* dan *Internet banking* sebaai variabel independent guna melihat pengaruhnya terhadap terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi, karena beberapa informasi yang peneliti dapatkan melalui sirvei pada beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi di lapangan ditemukan bahwa bahwa ATM Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi keram mengalami gangguan system, ketersediaan mesin ATM Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi yang terbatas membuat nasabah harus menempuh jarak yang cukup jauh untuk dapat bertransaksi melalui ATM bahkan sering menunggu lama karena antrian terlalu panjang dan lokasinya yang jauh dari tempat tinggal membuat nasabah kesulitan dalam bertransaksi, sehingga nasabah sering melakukan transaksi pada mesin ATM bank lain yang memerlukan biaya cukup mahal dalam sekali transaksi serta terjadi debit secara otomatis apabila gagal melakukan transaksi pada ATM bank lain, selain itu pada *Mobile Banking* masih terdapat beberapa nasabah meragukan dalam tingkat keamanan fitur ada didalamnya sehingga takut terjadi kesalahan yang menyebabkan salah tranfer atau terkena penipuan dan *internet banking* masih menjadi keluhan masyarakat karena maraknya penipuan mengatasnamakan bank dan link, saat mengikuti intruksi dan menekan link maka saldo di nasabah akan berkurang.

Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi merupakan salah satu bank yang telah menggunakan layanan internet banking dalam melakukan transaksi perbankan. Bank ini selalu berusaha untuk memudahkan pelayanan bagi para nasabahnya terutama dalam hal transaksi. Dengan demikian teknologi informasi dalam hal ini seperti *Internet banking* sangat berperan sekali dalam menunjang transaksi perbankan syariah, terutama pada Bank BSI Syariah. Berdasarkan berbagai fenomena yang sudah dijelaskan, menjadi latar belakang untuk membuat skripsi yang berjudul “Pengaruh *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Mobile Banking* dan *Internet banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang diuraikan ke dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut

1. Apakah terdapat pengaruh layanan *Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah terdapat pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah terdapat pengaruh layanan *Internet banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?
4. Apakah terdapat pengaruh layanan *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Mobile Banking* dan *Internet banking* secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diperoleh beberapa tujuan dari penelitian ini, yakni sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.

3. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Internet banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.
4. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Mobile Banking* dan *Internet banking* secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat Memberikan tambahan pengetahuan bagi pembaca, sebagai salah satu referensi bagi kepentingan keilmuan dalam hal layanan teknologi internet khususnya bagi nasabah pengguna layanan digital berupa *ATM*, *Mobile Banking*, dan *Internet banking* dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan pengalaman berharga untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen pemasaran khususnya yang berhubungan dengan layanan *ATM*, *Mobile Banking*, dan layanan *Internet banking* terhadap kepuasan nasabah khususnya pada Bank Syariah Indonesia Kota Jambi

3. Bagi Bank Syariah Indonesia

Laporan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan ketika akan menetapkan kebijakan dalam pemberian layanan kepada nasabah.