

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia tidak mungkin bisa untuk lepas dari hal yang bersangkutan dengan ekonomi karena mereka harus bisa memenuhi kebutuhan sehari-hari demi bertahan hidup. Semakin lama kegiatan perekonomian semakin berkembang pesat sehingga diperlukan lembaga yang bisa mengatur keuangan mereka. Dari sinilah lembaga keuangan mulai muncul untuk membantu masyarakat mengatur keuangannya dengan cara menghimpun dan menyalurkan dana. Lembaga keuangan yang kita ketahui ada dua yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank. Keduanya sama-sama memiliki peranan khusus bagi perekonomian karena tugas utamanya tersebut sehingga bisa meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Seperti yang kita ketahui bahwasannya Indonesia merupakan Negara yang mayoritas orangnya beragama islam, maka ekonomi islam juga menjadi hal penting yang juga perlu diperhatikan. Karena sebagai umat muslim yang baik segala bentuk transaksi yang dilakukan juga harus mengedepankan prinsip syariah yang berpedoman pada Al-qur'an dan hadits, sehingga di Indonesia juga terdapat sistem ekonomi islam. Maka dari itu di Indonesia terdapat dua jenis lembaga keuangan, yakni lembaga keuangan biasa atau konvensional dan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah yang paling berkembang pesat yaitu perbankan syariah.

Bank merupakan lembaga keuangan yang berperan penting bagi perekonomian suatu Negara. Selain itu bank juga tidak bisa terlepas dari kehidupan masyarakat sehari-hari karena bank juga memiliki peranan yang penting dalam kegiatan transaksi masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia no. 10 tahun 1998 tentang perbankan, bank adalah badan usaha yang bertugas menghimpun dana dari masyarakat baik dalam bentuk kredit atau lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sedangkan bank syariah merupakan bank yang segala kegiatannya berdasarkan prinsip syariah dan berdasarkan pada prinsip ekonomi islam. Hal ini telah dijelaskan pada Undang-Undang no. 21 tahun 2008.

Bank syariah sudah ada di Indonesia sejak tahun 1990-an yang ditandai dengan didirikannya Bank Muamalat pada 1 November 1991. Kemudian pada saat terjadi krisis moneter pada tahun 1998, banyak bank konvensional yang mengalami kebangkrutan, tetapi bank syariah tidak mengalaminya. Dari sinilah masyarakat dan pemerintah mulai menyadari bahwa bank syariah akan tetap bisa bertahan walaupun dalam keadaan terpuruk sekalipun. Kemudian pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 yang mengubah Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 yang mengatur tentang perbankan. Undang-Undang ini berisi tentang diperbolehkannya bank-bank konvensional membuka usaha syariah. Sejak inilah

bank syariah di Indonesia semakin berkembang sehingga bank-bank syariah yang ada di Indonesia harus bisa bersaing secara ketat.¹

Akibat semakin berkembangnya perbankan di Indonesia termasuk juga bank syariah yang membuat bank-bank ini harus bisa bersaing secara ketat, maka mereka mulai berlomba-lomba untuk memberikan inovasi pada produk dan jasanya ataupun dalam pelayanannya sehingga bisa mempertahankan bahkan menarik nasabah dari luar.

Selain lembaga keuangan khususnya bank, di era ini perkembangan teknologi juga semakin pesat sehingga mulai banyak yang memanfaatkan teknologi informasi. Teknologi informasi ini kemudian dikembangkan sehingga bisa dimanfaatkan sebagai literatur sistem informasi manajemen. Teknologi informasi ini disebut dengan *Technology Acceptance Model* (TAM). Salah satu bentuk pemanfaatan dari teknologi ini yaitu internet. Internet tidak bisa lepas dari segala kegiatan manusia mulai dari usia anak-anak sampai orang dewasa apalagi pada era digital seperti sekarang. Di era digitalisasi seperti saat ini manusia tidak bisa terlepas dari yang namanya teknologi. Salah satu teknologi yang paling banyak digunakan yaitu ponsel pintar atau biasa disebut dengan *smartphone*.²

¹ Agus Marimin dan Abdul Haris Romdhoni, "Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, STIE-AAS Surakarta, Vol. 01, No. 02, Juli 2015. 75–87.

² Heny Agustina, "Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri)," *Jurnal Manajemen KINERJA (Ejournal)*, Vol. 3, No. 1, 28 Februari 2017. 24–29.

Perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi ini juga dimanfaatkan oleh berbagai lembaga keuangan khususnya bank, baik itu bank konvensional ataupun bank syariah. Dengan adanya internet bank syariah bisa membuat website khusus yang menyediakan informasi terkait profil bank, produk serta jasa yang ditawarkan dan informasi-informasi lainnya sehingga calon nasabah bisa dengan mudah mencari tahu terlebih dahulu terkait produk dan jasa yang ditawarkan bank syariah tersebut yang sesuai dengan kebutuhannya. Selain itu perkembangan internet ini juga dimanfaatkan oleh bank syariah untuk melakukan transaksi. Salah satu pemanfaatan internet dalam kegiatan transaksi pada bank syariah adalah internet banking. Dengan internet banking kegiatan transaksi pada bank syariah menjadi lebih mudah dan efisien. Pada internet banking nasabah bisa melakukan pengecekan saldo rekening, melakukan transfer antar bank, melakukan pembayaran tagihan dan lain sebagainya tanpa harus datang secara langsung ke bank atau mencari ATM karena pada internet banking transaksi dilakukan melalui jaringan internet sehingga transaksi bisa dilakukan walaupun pada jarak jauh sekalipun dan tanpa harus membawa uang tunai.

Seiring berjalannya waktu semakin banyak bank yang menggunakan internet banking baik itu bank konvensional maupun bank syariah. Dilansir dari bareksa.com penggunaan internet banking dan mobile banking terus meningkat. Pada tahun 2014 pengguna internet banking dan mobile banking sebesar 28% lalu

pada tahun 2018 meningkat menjadi 30%.³ Karena semakin banyak penggunaannya maka bank Indonesia mengatur layanan jasa internet banking yang diatur dalam peraturan Bank Indonesia no. 9/15/2007 tahun 2007 tentang penerapan manajemen resiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank umum. Diterapkannya internet banking ini merupakan bentuk respon bank terhadap nasabah yang mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, aman, mudah, fleksibel serta tersedia setiap saat dan dimana saja.⁴

Salah satu bank syariah yang juga memanfaatkan teknologi informasi berupa *internet banking* ini yaitu Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia atau yang bisa disingkat dengan BSI merupakan lembaga perbankan syariah yang berdiri pada 01 Februari 2021 dan merupakan hasil merger antara Bank Rakyat Indonesia Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah dimana ketiganya merupakan anak perusahaan BUMN di bidang perbankan. Dilansir dari bankbsi.co.id kegiatan transaksi pada Bank Syariah Indonesia melalui digital banking terus meningkat. Salah satu penyumbang dari peningkatan ini yaitu kegiatan transaksi pada internet banking, sebesar 24% sedangkan sisanya dari transaksi digital banking yang lain diantaranya yaitu BSI Mobile, kartu kredit atau

³ Bareksa, "Pengguna Internet dan Digital Banking Melonjak Karena Faktor Ini" dalam <https://www.bareksa.com/berita/berita-ekonomi-terkini/2019-01-26/pengguna-internet-dan-digital-banking-melonjak-karena-faktor-ini>, diakses pada tanggal 15 April 2021.

⁴ Dedi Hartawan, "Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang)," *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics*, Vol. 3, no. 2, Desember 2017. 149–66.

debit dan ATM. Hal ini menunjukkan jika tidak semua nasabah Bank Syariah Indonesia menggunakan layanan internet banking.

Pada dasarnya tujuan utama diciptakannya internet banking adalah untuk memberikan kepuasan bagi nasabah. Sehingga agar nasabah merasa puas maka bank harus membuat internet banking mudah digunakan sehingga memberikan kemudahan bagi nasabah saat bertransaksi. Internet banking juga harus mampu memberikan manfaat bagi penggunaanya karena pada dasarnya jika penggunaan internet banking memberikan manfaat bagi nasabah maka nasabah akan merasa puas dengan penggunaan internet banking.

Penelitian yang dilakukan oleh Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* pada Bank Muamalat” yang kemudian terdapat variabel kemudahan dan diperoleh hasil bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Sehingga semakin mudah penggunaannya maka *internet banking* bisa membuat nasabah merasa puas saat menggunakannya. Penelitian oleh Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah ini menggunakan tiga variabel independen dimana salah satu variabel sama dengan yang digunakan oleh peneliti, yaitu variabel kemudahan.

Penelitian yang dilakukan oleh Septiana Sinta Rahayu dengan judul “Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Manfaat yang Dirasakan dari *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Surabaya dan Sidoarjo”. Berdasarkan penelitian ini diketahui bahwa manfaat yang dirasakan dari *internet*

banking berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah yang berarti manfaat yang dirasakan oleh nasabah dari *internet banking* tidak selalu memberikan kepuasan kepada nasabah.

Internet banking merupakan layanan perbankan yang dilakukan melalui jaringan internet. Oleh karena itu bank perlu menyediakan layanan yang baik dalam internet banking. Layanan pada internet banking yang tidak dapat dikontrol secara langsung oleh pihak bank mengharuskan bank penyedia layanan untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam internet banking agar dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Hal ini karena kualitas pelayanan juga menjadi ukuran terhadap kinerja bank termasuk pada internet banking. Jadi, jika kualitas pelayanan dalam internet banking baik, maka nasabah akan merasa puas dalam menggunakan internet banking.

Penelitian yang dilakukan oleh Febri Nur Endah Safitri dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Persero Tbk KC Madiun”. Berdasarkan hasil dari penelitian ini kualitas layanan *internet banking* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT BNI Persero Tbk KC Madiun. pada penelitian Febri Nur Endah ini hanya menggunakan satu variabel independen yaitu kualitas layanan sehingga yang diteliti hanyalah pengaruh kualitas layanan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan tiga variabel independen yaitu kemudahan, manfaat dan kualitas pelayanan.

Penelitian yang sama mengenai *internet banking* dan kepuasan nasabah telah dilakukan sebelumnya. Akan tetapi terdapat perbedaan dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan ini terletak pada obyek penelitian dimana pada penelitian ini yang menjadi subyek penelitian adalah nasabah pengguna *internet banking* pada Bank Syariah Indonesia di Sidoarjo sedangkan pada penelitian sebelumnya yang menjadi subyek penelitian bukanlah nasabah pengguna *internet banking* Bank Syariah Mandiri Sidoarjo. Selain pada obyeknya, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada indikator-indikator atau variabel untuk mengukur kepuasan nasabah. Pada penelitian sebelumnya belum ada yang mengukur kepuasan nasabah pengguna *internet banking* atas kemudahan, manfaat dan kualitas pelayanan dalam satu penelitian seperti yang akan dilakukan pada penelitian ini. Kelebihan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yakni penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan tiga variabel, sedangkan penelitian sebelumnya hanya menggunakan satu sampai dua variabel.

Kepuasan nasabah dalam menggunakan *internet banking* sangat penting karena penggunaan *internet banking* sangat menguntungkan baik bagi bank ataupun bagi nasabah. Terdapat beberapa faktor yang membuat nasabah merasa puas dalam menggunakan internet banking. Namun, yang paling menarik untuk dibahas yakni kemudahan, manfaat dan kualitas pelayanan. Hal ini karena tingkat persaingan bank sangat tinggi sehingga bank harus bisa membuat nasabah merasa puas pada layanan bank yaitu dengan cara melihat apa yang diinginkan oleh

nasabah. Salah satunya bank harus mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi, memberikan manfaat dan memberikan kualitas pelayanan yang baik, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Peneliti mengangkat *internet banking* untuk obyek penelitian karena fitur yang terdapat pada *internet banking* sangat banyak sehingga terdapat beberapa layanan pada internet banking yang tidak bisa dilakukan dengan elektronik banking yang lainnya. Selain itu penggunaan internet banking lebih fleksibel karena untuk menggunakannya nasabah hanya perlu membuka website resmi dari bank yang bersangkutan sehingga internet banking bisa diakses dengan komputer, laptop, ponsel, tablet, dan lain-lain.

Dari pemaparan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam terkait kemudahan, manfaat dan kualitas pelayanan pada *internet banking* dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna *internet banking* tersebut. Maka dari itu penelitian ini akan menggunakan judul “**Pengaruh Kemudahan, Manfaat Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Internet Banking Di Bank Syariah Indonesia Sidoarjo**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking di Bank Syariah Indonesia Sidoarjo?
2. Bagaimana pengaruh manfaat terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking di Bank Syariah Indonesia Sidoarjo?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking di Bank Syariah Indonesia Sidoarjo?

4. Bagaimana pengaruh kemudahan, manfaat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking di Bank Syariah Indonesia Sidoarjo?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah ditulis diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking di Bank Syariah Indonesia Sidoarjo.
- b. Mengetahui bagaimana pengaruh manfaat terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* di Bank Syariah Indonesia Sidoarjo.
- c. Mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* di Bank Syariah Indonesia Sidoarjo.
- d. Mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking di Bank Syariah Indonesia Sidoarjo.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat kepada:

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan pengetahuan, serta sebagai langkah untuk melatih dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah didapat saat di bangku perkuliahan.

b. Bagi Akademisi

Penelitian diharapkan bisa dijadikan bahan literatur sehingga bisa menambah informasi bagi para akademisi khususnya bagi mahasiswa Ekonomi Syariah, Universitas Trunojoyo Madura.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi dan tumpuan terkait *internet banking* sehingga perusahaan bisa lebih berinovasi dan memberikan kepuasan lebih kepada nasabah.

d. Bagi Pengguna

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan wawasan terkait niat penggunaan *internet banking* Bank Syariah Indonesia.

D. Sistematika Pembahasan

Dalam sistematika pembahasan penelitian ini dibagi menjadi lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan dibahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab landasan teori dijelaskan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, seperti: bank syariah, kemudahan, manfaat, kualitas pelayanan, dan internet banking.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian, seperti: jenis penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pembahasan umum objek penelitian, jawaban dari rumusan masalah, dan pembahasan mengenai hasil temuan dari penelitian

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari penelitian. Dapat dikatakan bahwa pada bab ini merupakan jawaban yang sah dalam pokok permasalahan yang telah diterangkan dan telah dianalisis sebelumnya. Pada bab ini juga disertai dengan saran yang bermanfaat bagi penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini berisi beberapa rujukan buku, jurnal, serta website resmi yang digunakan sebagai penunjang dalam penelitian.