

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era digital modernisasi seperti saat ini, persaingan bisnis semakin meningkat, yang ditandai dengan semakin berkembang pesatnya perekonomian global yang mendorong pertumbuhan ekonomi dan bisnis terutama pada sektor jasa keuangan. Salah satu industri jasa keuangan yang mempengaruhi perekonomian global ini adalah pada sektor perbankan. Perbankan dinilai sebagai salah satu industri yang berpengaruh besar dalam memberikan dana terhadap pendapatan nasional yang berfungsi sebagai lembaga penghubung dana yang tujuannya untuk menarik dan menyalurkan dananya kepada masyarakat.

Secara global, perkembangan teknologi informasi mengalami pertumbuhan yang semakin canggih dari waktu ke waktu. Melalui teknologi banyak manfaat yang kita rasakan, seperti kemudahan dalam mendapatkan informasi secara cepat dan efisien. Tujuan dari perkembangan teknologi ini tidak lain untuk meningkatkan dan membangun kehidupan manusia menjadi lebih modern dan lebih baik lagi sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam menggunakan suatu layanan teknologi pada

kehidupan sehari-hari. Tidak dapat dipungkiri bahwa saat ini teknologi memainkan perannya dalam banyak aspek di kehidupan, baik dalam bidang pendidikan, sosial, budaya, termasuk ekonomi melalui layanan perbankan secara digital.

Pada bidang ekonomi, layanan atau sistem digitalisasi merupakan salah satu layanan teknologi di dunia perbankan yang tidak hanya mempengaruhi sektor bank konvensional melainkan juga berpengaruh pada sektor bank syariah. Pada dasarnya, sistem digital mengarah pada layanan yang menggunakan media elektronik atau media digital yang terhubung dengan jaringan internet. Nasabah bahkan dengan mudah dapat melakukan proses transaksi dan membuka rekening baru melalui ponsel mereka tanpa bantuan dari petugas bank. Selain itu juga, bank menawarkan layanan seperti pembayaran sekolah, pembayaran listrik, tagihan telepon dan lain-lain yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun.¹ Saat ini hampir semua bank syariah sudah memiliki layanan digital yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi keuangan.²

¹ Salha Alghareeb, "Mobile Banking Adoption among Undergraduate Students in Kuwait University," *Open Access Library Journal*, Vol. 09, No. 06 (2022), h. 2.

² Nur Ellyanawati E. R., "Analisa Perkembangan Jumlah Outlet Kantor Cabang dan Kebutuhan *Frontliners* di Era *Digital Banking* (Studi Kasus di Bank Syariah Anak Perusahaan dan UUS Bank BUMN di Yogyakarta)", *Jurnal Seminar Nasional dan Call for Paper Sustainable Competitive Advantage (SCA)*, Vol. 5, No. 2, (Desember 2018), h. 1.

Layanan digital dalam dunia perbankan dikenal dengan *self service technology*. *Self service technology* merupakan salah satu strategi baru yang inovatif karena memudahkan mahasiswa dalam melakukan transaksi dan pelayanan mandiri tanpa bergantung pada karyawan atau petugas bank terkait.³ Layanan ini adalah suatu perantara teknologi yang memungkinkan mahasiswa melakukan proses transaksi mandiri. Perkembangan *self service technology* ini sudah banyak sekali digunakan oleh mahasiswa karena dinilai sangat mudah digunakan.⁴ Layanan *self service technology* dapat berupa ATM (*Automatic Teller Machine*), *mobile banking*, *internet banking*, dan *SMS banking*.

Layanan digital pertama yaitu ATM (*Automatic Teller Machine*) mahasiswa tidak harus melakukan transaksi melalui *teller* atau datang langsung ke kantor bank, karena untuk melakukan transaksi dapat melalui ATM (*Automatic Teller Machine*) terdekat yang sudah bekerja sama dengan bank terkait, misalnya pada pengguna kartu debit BSI (Bank Syariah Indonesia)

³ Myra V. De Leon, Ringgold P. Atienza, and Daniel Susilo, "Influence of Self-Service Technology (SST) Service Quality Dimensions as a Second-Order Factor on Perceived Value and Customer Satisfaction in a Mobile Banking Application", ed. Len Tiu Wright, *Cogent Business & Management* 7, No. 1, (January 2020), h. 2.

⁴ Keris Kartono, Rully Trihantana, dan Ria Kusumaningrum, "Preferensi Masyarakat Kecamatan Pamijahan dalam Pemanfaatan *Self-Service Technologies* di Bank Syariah", *Sahid Banking Journal*, Vol. 1, No. 01 (Januari 2022), h. 33.

mahasiswa dapat melakukan transaksi lewat ATM Bank mandiri, ATM Bersama dan lain-lain. Akan tetapi, pada layanan ini tidak selalu berjalan dengan lancar terkadang ada kendala dan kekurangan yang mahasiswa rasakan. Kendala pada layanan ini biasanya karena sistem sedang *down/offline*, hal tersebut berdampak terhadap mahasiswa selaku nasabah karena tidak dapat melakukan transaksi lewat ATM (*Automatic Teller Machine*) atau kartu ATM tertelan padahal pin yang dimasukan sudah benar, hal ini juga dikarenakan mesin sedang gangguan.

Mobile banking merupakan salah satu sistem informasi yang terdapat pada layanan perbankan dengan pelayanan 24 jam secara mandiri dan dapat dilakukan kapan saja. *Mobile banking* sendiri adalah suatu evolusi perbankan elektronik yang menambahkan mobilitas layanan untuk mempermudah mahasiswa dalam melakukan transaksi melalui ponsel.⁵ Fasilitas yang ditawarkan hampir sama dengan ATM (*Automatic Teller Machine*) hanya saja pada *mobile banking* mahasiswa tidak bisa untuk mengambil uang *cash*. Kekurangan pada layanan ini adalah ketika akan melakukan transaksi seperti transfer ke rekening lain sistem

⁵ Jelita Handayani Rambe, Kiki Andrea Putri Hasibuan, “Pengaruh Kemudahan dan Manfaat *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syari’ah”, *Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 3, No. 1 (2022), h. 51.

bermasalah dan mengakibatkan proses transaksi gagal tetapi saldo pada rekening pengirim tetap terdebit dan mutasi pada rekening juga tidak ada, kemudian sulitnya mencetak kartu ATM secara *online* dan prosesnya cukup lama dibandingkan ketika kita datang langsung ke bank terkait, dan juga kendala pada *signal* sehingga mahasiswa tidak dapat melakukan proses transaksi.

Menurut Bank Indonesia, *internet banking* merupakan salah satu layanan jasa yang terdapat pada bank yang memungkinkan mahasiswa untuk mendapatkan informasi, melakukan komunikasi, dan transaksi melalui jaringan internet. *Internet banking* dapat diakses oleh siapa saja melalui gawai/*handphone* pribadi dan harus terhubung dengan jaringan internet. Kendala pada layanan ini biasanya hanya karena *signal* yang tidak stabil.

Terakhir, *SMS banking* yang merupakan sebuah layanan yang terdapat pada perbankan yang dapat diakses melalui gawai/*handphone* dengan jaringan *Short Message Service (SMS)*. Layanan *SMS banking* sama halnya dengan *mobile banking* dan *internet banking* hanya saja pada *SMS banking* mahasiswa tidak perlu jaringan internet, jika mahasiswa ingin melakukan proses transaksi melalui *SMS banking* mahasiswa cukup mengetik atau menulis *SMS* yang sesuai dengan format yang sudah ditentukan.

Kekurangan pada layanan ini yaitu mahalnya biaya untuk melakukan transaksi sehingga mahasiswa jarang menggunakan layanan digital ini.

Perkembangan *self service technology* dalam industri keuangan ini mendorong setiap bank untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan digitalnya baik bank konvensional maupun bank syariah. Setiap bank dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan ini agar mudah untuk digunakan dan menarik serta menjamin keamanan sistemnya untuk membentuk kepercayaan pelanggan dalam menggunakan jasa bank syariah tersebut.⁶

Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait identifikasi layanan digital pada perbankan terhadap kepuasan mahasiswa atau nasabah. Berdasarkan penelitian terdahulu yaitu penelitian Listyowati dkk. menjelaskan bahwa secara parsial fasilitas *SMS banking*, dan *internet banking* terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, tetapi *mobile banking* tidak berpengaruh. Sedangkan secara simultan secara bersama-sama berpengaruh secara positif terhadap kepuasan

⁶ Sekar Arum Dewi Kaltsum dan Istyakara Muslichah, "Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah di Indonesia: Studi pada Layanan *Mobile Banking*", *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, Vol. 01, No. 02 (2022), h. 32.

nasabah.⁷ Kemudian penelitian Melinda Ramadhanti dkk. (2020) menjelaskan bahwa secara simultan ATM, *internet banking*, dan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.⁸ Beberapa dari penelitian tersebut memiliki hasil yang positif, negatif atau tidak signifikan.

Dengan demikian, bahwa layanan *self service technology* pada perbankan syariah menjadi salah satu tolak ukur dari perkembangan dan keunggulan yang dimiliki oleh bank syariah itu sendiri. Namun, dalam perjalanannya segala kemudahan dari layanan tersebut tidak luput daripada kekurangan-kekurangan yang kerap kali dirasakan oleh mahasiswa. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya masing-masing sistem *self service technology* tersebut memiliki nilai positif dan negatif. Padahal, keberhasilan dari suatu layanan perbankan tergantung pada kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut apakah layanan yang digunakan oleh nasabah itu memuaskan atau bahkan

⁷ Dwi Listyowati, Annisa Dilla Rizky, dan Francisca Hermawan, “Kepuasan Nasabah Bank pada Fasilitas *SMS Banking*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking*”, *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 24, No. 4, (2022), h. 778.

⁸ Melinda Ramadhanti, Noor Shodiq, dan M Cholid Mawardi, “Pengaruh Digitalisasi Perbankan melalui *Self service Technology* terhadap Kepuasan Mahasiswa UNISMA dalam Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa FEB UNISMA Angkatan 2018 dan 2019)”, *Jurnal el-Aswaq*, (2022), h. 12.

mempersulit. Oleh karena itu, bank syariah harus mampu bersaing dengan perbankan lain dalam *mengupgrade* layanan digitalnya agar lebih baik dan berkualitas dari sebelumnya.⁹ Kualitas layanan ini menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan keberhasilan dan pertumbuhan suatu lembaga keuangan dalam mempertahankan dan mendapatkan nasabah. Salah satunya dengan memberikan layanan terbaik dan memperhatikan aspek-aspek penting dalam pelayanannya untuk dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.¹⁰

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh *Self Service Technology* terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Layanan Digital Bank Syariah (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2019)”**. Berdasarkan fakta dilapangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten merupakan salah satu fakultas yang menggunakan sistem

⁹ Cyrus Osinde, Jamiah Mayanja, and Anthony Tibaingana, “Technology Service Quality and Customer Satisfaction in the Uganda’s Banking S ector”, *International Journal of Trade, Economics and Finance*, Vol. 11, No. 5 (October 2020), h. 133.

¹⁰ Titus Zira Fate and Nathan Nachandiya, “The Impact of Technology Based Self Service Banking Service Quality on Customer Satisfaction: a Case Study of the Nigerian Banking Sector”, Vol. 10, No. 1 (2019), h. 57.

pembayaran UKT (Uang Kuliah Tunggal) di bank syariah yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Pembayaran tersebut dapat dilakukan secara manual maupun melalui *mobile banking*. Namun, tidak sedikit mahasiswa yang terkendala ketika melakukan pembayaran tersebut. Dengan demikian, peneliti melakukan penelitian ini untuk menguji kualitas pelayanan *self service technology* khususnya pada bank syariah. Identifikasi layanan digital ini juga dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi bagi lembaga keuangan dalam peningkatan sistem layanannya pada nasabah.

Adapun perbedaan dalam penelitian ini di antaranya adalah jumlah variabel independen yang digunakan lebih banyak dari penelitian terdahulu. Variabel yang digunakan oleh penelitian terdahulu hanya menggunakan satu atau dua variabel saja, yaitu ATM (*Automatic Teller Machine*) dan *mobile banking*. Variabel yang digunakan oleh peneliti ada empat, yaitu ATM (*Automatic Teller Machine*), *mobile banking*, *internet banking*, dan *SMS banking*. Dengan Demikian, dapat disimpulkan adanya pembaharuan dari penelitian yang dilakukan sebelumnya, selain itu penelitian ini dilakukan ditahun *terupdate* yaitu tahun 2023.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sulitnya mahasiswa melakukan transaksi pada ATM (*Automatic Teller Machine*) pada saat sistem ATM sedang gangguan/*offline*.
2. Sulitnya mahasiswa dalam menggunakan *mobile banking* pada saat aplikasi mengalami gangguan/*down*.
3. Kekhawatiran mahasiswa tentang banyaknya kasus terkait dengan keamanan pada penggunaan ATM (*Automatic Teller Machine*) dan *mobile banking*.
4. Mahalnya biaya *SMS banking* sehingga mahasiswa jarang menggunakan layanan ini.

C. Batasan Masalah

Setiap permasalahan yang ada pada dasarnya sangat kompleks, tetapi karena keterbatasan yang ada pada diri penulis, maka penulis membatasi permasalahan tentang penelitian ini yang berjudul “Pengaruh *Self Service Technology* terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Layanan Digital Bank Syariah (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Angkatan 2019)”. Variabel independen mengenai *Self Service Technology* difokuskan pada empat layanan digital bank syariah yaitu ATM (*Automatic Teller Machine*), *mobile banking*, *internet banking*, dan *SMS banking* terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan digital bank syariah. Responden yang diambil adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten angkatan 2019 yang menggunakan layanan digital bank syariah.

D. Rumusan Masalah

Melalui batasan masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ATM (*Automatic Teller Machine*), *mobile banking*, *internet banking*, dan *SMS banking* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten angkatan 2019 secara parsial?
2. Apakah ATM (*Automatic Teller Machine*), *mobile banking*, *internet banking* dan *SMS banking* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten angkatan 2019 secara simultan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh ATM (*Automatic Teller Machine*), *mobile banking*, *internet banking*, dan *SMS banking* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten angkatan 2019 secara parsial.
2. Menganalisis pengaruh ATM (*Automatic Teller Machine*), *mobile banking*, *internet banking*, dan *SMS banking* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten angkatan 2019 secara simultan.

F. Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai tambahan *literature* atau referensi untuk menambah wawasan atau ilmu pengetahuan mengenai bagaimana

kemudahan penggunaan dan juga tentang kredibilitas terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan ATM (*Automatic Teller Machine*), *mobile banking*, *internet banking*, dan *SMS banking*, dan diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis

Bagi pembaca penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan yang bermanfaat dan menjadi salah satu sumber referensi bagi kepentingan keilmuan dalam mengatasi masalah yang sama di masa yang akan datang. Sedangkan bagi peneliti diharapkan dapat menambah wawasan mengenai layanan digital perbankan syariah.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab pertama merupakan pendahuluan, bab ini adalah tolak ukur penulis dalam langkah awal menyusun skripsi. Bab ini meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan

masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Pada bab kedua ini merupakan kajian pustaka yang membahas tentang teori-teori dan pemikiran-pemikiran sebagai hasil dari studi pustaka yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan tentang *Self Service Technology* bank syariah yang berisi empat layanan digital yaitu ATM (*Automatic Teller Machine*), *mobile banking*, *internet banking*, dan *SMS banking*. Teori ini akan menjadi landasan pendukung mengenai permasalahan yang akan diteliti, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ketiga ini merupakan metodologi penelitian yang membahas tentang semua metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti. Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang membahas tentang waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, jenis penelitian dan sumber penelitian, variabel penelitian, jenis metode penelitian, teknik pengumpulan data, dan pengolahan data serta teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab keempat merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang akan menjelaskan hasil penelitian dari pengolahan data yang dilakukan, serta menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian dan pengujian hipotesis.

BAB V: PENUTUP

Pada bab kelima ini merupakan bab akhir atau penutup yang akan menguraikan hasil dari penelitian yang berbentuk kesimpulan berdasarkan analisis data yang telah diolah dan dibahas pada bab sebelumnya. Bab ini juga memberikan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya serta pertimbangan bagi pihak-pihak terkait seperti lembaga perbankan syariah dan masyarakat umum.