

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi mewajibkan sektor ekonomi untuk mengikuti perkembangan tersebut dan terus meningkatkan kapabilitasnya. Saat ini, sektor ekonomi memegang peranan penting dan sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi. Manfaat dari teknologi informasi yang dirasakan oleh masyarakat menciptakan persaingan bisnis yang sangat ketat di sektor jasa, berdampak pada kemajuan perekonomian global. Perbankan merupakan contoh konkret dari usaha di bidang jasa yang memberikan kontribusi dalam memberikan sumbangannya terhadap pendapatan nasional.¹ Selain itu, perbankan juga memegang peran krusial sebagai lembaga keuangan yang bertugas menampung dan mengalirkan dana dari masyarakat, sehingga dapat dimanfaatkan secara produktif dalam mendukung kegiatan perekonomian.² Dengan melihat jumlah penduduk Indonesia yang cukup besar, beragam, dan kekayaan alam yang melimpah, dapat dipastikan bahwa industri perbankan di Indonesia memiliki prospek masa depan yang sangat baik.

Teknologi di sektor perbankan digunakan dalam berbagai aspek, mulai dari proses pemasaran, promosi, hingga alat bantu transaksi berbasis teknologi. Para pelaku usaha di industri perbankan berupaya keras untuk saling bersaing dalam

¹ Danil Syahputra, 'Pengaruh Kredit Perbankan Konvensional Dan Pembiayaan Perbankan Syariah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia' *Jurnal Human Falah* Vol 7 No. 1 (Januari-Juni 2020), h. 45-46.

² Subaidi, 'Peran Dan Fungsi Perbankan Syariah Perspektif Sosio-Kultur', *Jurnal Istidlal* Vol 2 No. 2 (Oktober 2018), h. 115.

mengembangkan produk layanan berbasis teknologi. Digital perbankan, yang juga dikenal sebagai *digital banking* merupakan bentuk layanan perbankan yang menggunakan sarana elektronik atau digital melalui media digital. Layanan ini dapat diakses secara mandiri oleh nasabah atau calon nasabah untuk memperoleh informasi mengenai produk perbankan, serta informasi di luar produk perbankan seperti investasi atau *e-commerce*. Digital perbankan juga memungkinkan pelanggan untuk melakukan berbagai transaksi dan memenuhi kebutuhan lainnya secara efisien.³

Bank Syariah Indonesia, sebagai bank syariah terbesar di Indonesia yang baru didirikan pada 1 Februari 2021 dan diresmikan langsung oleh Presiden Indonesia, telah menyediakan beragam layanan digital perbankan. Salah satu layanan unggulan yang ditawarkan oleh bank ini adalah *Self-Service Technology*. Meskipun baru berdiri, layanan *Self-Service Technology* yang terdiri dari *automatic teller machine* (ATM), *mobile banking*, *internet banking*, *sms banking*, dan sejumlah layanan lainnya, telah mendapatkan sambutan positif dari nasabah, menandakan antusiasme yang tinggi terhadap inovasi perbankan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia.⁴ Dua bulan setelah peresmian, transaksi digital di Bank Syariah Indonesia mencapai Rp 40,85 Triliun, dengan pertumbuhan transaksi BSI *Mobile* mencapai 82% secara tahunan. Secara keseluruhan, volume transaksi melalui kanal digital Bank BSI meningkat sebesar

³ 'RPOJK Layanan Perbankan Digital', (2017), h.3.<https://www.ojk.go.id/id/regulasi/otoritas-jasa-keuangan/rancangan-regulasi/Documents/RPOJK_Layanan_Perbankan_Digital.pdf>.

⁴ 'Sejarah Bank Syariah Indonesia', <https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html>, diakses 13 Maret, pukul 21.00 WIB.

43,3% hingga Maret 2021. Pertumbuhan ini tidak hanya disumbangkan oleh transaksi *BSI Mobile* yang mencapai 42%, tetapi juga didukung oleh aktivitas nasabah yang menggunakan layanan *internet banking* sebanyak 24%, kartu kredit sebanyak 17%, dan pengguna ATM sebanyak 14%.⁵ Kenaikan signifikan dalam transaksi digital memperkuat peran layanan digital sebagai strategi dan inovasi utama Bank Syariah Indonesia dalam transformasi digital. Karena dengan layanan digital bukan hanya membantu nasabah dalam bertransaksi namun juga memberikan keuntungan bagi pihak bank.

Teknologi Layanan Mandiri atau yang umum disebut sebagai *Self Service Technology* (SST), merujuk pada suatu sarana atau atribut yang dirancang untuk memberikan fasilitas kepada pengguna agar dapat mengakses layanan secara mandiri tanpa bergantung pada bantuan karyawan, seperti halnya mesin ATM, *mobile banking*.⁶

Automatic Teller Machine (ATM) merupakan perangkat elektronik yang memberikan fasilitas kepada nasabah bank untuk melakukan penarikan uang dan pengecekan saldo rekening tabungan secara mandiri, tanpa memerlukan bantuan dari karyawan bank.⁷ ATM ini dilengkapi dengan fasilitas tambahan yang dikenal sebagai kartu ATM, yang berfungsi untuk mengoperasikan mesin ATM.

⁵ 'BSI Catat Volume Transaksi Digital Tembus Rp 40,85 Triliun, BSI Mobile Naik 82%' <<http://www.bankbsi.co.id/news-%0Aupdate/berita/bsi-catat-volume-transaksi-digital-tembus-rp4085-triliun-bsi-%0Amobile-naik-83>, diakses pada 13 Maret 2024, Pukul 21.30 WIB.

⁶ Desak Made Febri Purnama Sari and others, 'Menelisik Kebutuhan Nasabah Melalui Self-Service Technology Pada Era Transformasi Digital', *Journal of Business & Banking*, Vol 13 No.1 (Mei-Oktober 2023), h. 1-2.

⁷ Nurjuni Arnita, Miti Yarmunida, and Yenti Sumarni, 'Pengaruh Self Service Technology (Sst) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Study Kasus Bank Syariah Indonesia)', *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, Vol 6 No.1 (Mei 2023), h. 75.

Mesin ATM menyediakan berbagai layanan dan manfaat bagi para nasabah, memungkinkan mereka untuk melakukan beragam transaksi dengan mudah.⁸

Sedangkan *Mobile Banking* merupakan fasilitas perbankan yang menggunakan jaringan komunikasi seperti *handphone* dan memiliki fitur yang sama seperti ATM, namun tidak bisa untuk transaksi tarikan tunai. Fasilitas *Mobile Banking* di dalam perbankan berupa *SIM toolkit* (Menu Layanan Data) maupun *SMS plain* (SMS Manual) yang sering disebut sebagai *SMS Banking*.⁹ Selain itu juga memiliki layanan seperti dengan fasilitas SST lainnya seperti isi ulang pulsa, transfer, hingga pembayaran tagihan. Hal tersebut jelas akan sangat berguna dan dapat membantu nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi yang diinginkan di Bank Syariah Indonesia yang memiliki fasilitas *Self-Service Technology*.

Layanan *Self-Service Technology* merupakan solusi yang mengandalkan teknologi untuk memudahkan berbagai proses. Oleh karena itu, sebagai anggota generasi Z yang responsif terhadap perkembangan teknologi, termasuk di antaranya mahasiswa, menjadi salah satu kelompok yang aktif menggunakan layanan perbankan. Layanan *self-service technology*, seperti *Automatic Teller Machine* (ATM), *mobile banking*, memberikan dukungan signifikan bagi mahasiswa dalam menjalankan berbagai transaksi perbankan. Keberadaan layanan ini membebaskan mahasiswa dari keharusan untuk datang langsung ke

⁸ Eviliyanto, 'Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan Di Kota Surakarta', *Jurnal Edukasi*, Vol 1 No. 1 (2014), h.51.

⁹ Rahma Novita Zahrotul Ula, Maslichah, and Junaidi, 'Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah', *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal*, Vol 3 No. 2 (2022), h. 91.

bank terdekat, menghilangkan antrian yang membosankan di *teller*, dan memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi dengan cepat. Layanan *Self-Service Technology* menciptakan kemudahan dan efisiensi waktu dalam melakukan transaksi perbankan. Transaksi dilakukan secara mandiri oleh nasabah, baik melalui ATM maupun menggunakan layanan *mobile banking* melalui *smartphone*.¹⁰

Hasil pra survei yang dilakukan oleh peneliti melalui *Google Form* kepada 30 mahasiswa FEBI UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten ada beberapa perwakilan dari setiap jurusan yaitu 17 orang dari jurusan Perbankan Syariah, 6 orang dari jurusan Ekonomi Syariah dan 7 orang dari jurusan Asuransi Syariah, menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa mengetahui adanya layanan *self-service technology* seperti ATM, *Mobile banking*.¹¹

Terdapat masalah-masalah di variabel X yaitu ATM, *Mobile banking*, dan variabel Y yaitu Kepuasan mahasiswa. Masalah tersebut dapat diketahui oleh peneliti dengan melakukan pra survei hasil survei variabel Y yaitu kepuasan mahasiswa.

¹⁰ Arnita, Y4armunida, and Sumarni, ...,h. 73-75.

¹¹ 'Formulir Untuk Survey Judul Skripsi "Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia"', <<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScR2uD82s6y0BIs7b3miM9XntZDm78EKgOKYI9cY3aX6Js8Ww/viewform>>, diakses pada 25 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survei Kepuasan Nasabah

No	Indikator	Jumlah	
		Ya	Tidak
1	Kesesuaian harapan	23 orang (76,7%)	7 orang (23,3%)
2	Minat berkunjung kembali	22 orang (73,3%)	8 orang (26,7%)
3	Kesediaan merekomendasikan	30 orang (100%)	-

Sumber: Data primer (2024)

Berdasarkan hasil pra survei yang disajikan pada tabel 1.1 terhadap 30 responden dapat disimpulkan bahwa terdapat 23,3% responden yang bermasalah dalam kesesuaian harapan yang disebabkan oleh kelengkapan fitur layanan yang belum sesuai harapan mahasiswa. ATM yang hanya dapat melakukan penarikan tunai tanpa opsi setoran tunai juga dapat mengurangi kepuasan pengguna yang membutuhkan kedua layanan tersebut. Selain itu, ATM yang sering mengalami kerusakan atau tidak berfungsi dengan baik bisa sangat mengecewakan karena pengguna akan merasa tidak puas jika mendapati ATM yang tidak siap pakai. Selain ATM, kesesuaian harapan juga bermasalah dalam penggunaan *mobile banking* karena terdapat kendala pada saat melakukan transaksi seperti jaringan internet yang tidak stabil dan pembaruan sistem yang terkadang tidak *support* dalam beberapa android sehingga dapat mengurangi kepuasan pelanggan. Terdapat 26,7% responden yang merasa enggan untuk berkunjung kembali karena tempat untuk melakukan transaksi melalui ATM yang sulit di jangkau. Selain itu, antrian

panjang di ATM pada waktu-waktu tertentu menjadi faktor yang membuat mahasiswa malas berkunjung kembali.¹²

Selanjutnya, terdapat permasalahan yang terjadi pada pengguna ATM pada kalangan mahasiswa FEBI UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang dijelaskan pada tabel 1.2 di bawah ini:

Tabel 1. 2 Hasil Pra survai ATM

No	Indikator	Jumlah	
		Ya	Tidak
1	Daya tangkap	19 orang (63,3%)	11 orang (36,7%)
2	Kemudahan	10 orang (33,3%)	20 orang (66,7%)
3	Bukti fisik	30 orang (100%)	-
4	Kecepatan akses	12 orang (40%)	18 orang (60%)
5	Keamanan	16 orang (53,3%)	14 orang (46,7%)

Sumber: Data primer (2024)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas yang menjelaskan hasil pra survai terhadap 30 responden dapat disimpulkan bahwa daya tangkap mesin ATM masih terdapat masalah dibuktikan dengan jawaban responden, dimana 36,7% responden yang merasa bahwa daya tangkap mesin ATM masih belum memadai, hal ini terjadi ketika melakukan transaksi respon mesin yang lambat terhadap permintaan. Selanjutnya, terdapat 66,7% responden yang merasa bahwa tingkat kemudahan transaksi dengan mesin ATM masih tergolong belum memadai, hal ini dikarenakan pada saat melakukan transaksi

¹² Dr. Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: 2019), h. 92.

tidak semua mesin ATM dapat melakukan setor tunai, sedangkan ketika kebutuhan mendesak untuk transaksi di jam tertentu. Kecepatan akses juga masih menjadi sebuah masalah yang sering dihadapi terlihat dari data *factual* hasil pra survey dimana terdapat 60% responden yang merasa bahwa kecepatan akses dalam penggunaan ATM pada mesin ATM sering mengalami kendala terutama ketika mesin ATM mengalami *downtime* menyebabkan keterlambatan transaksi. Selanjutnya, terdapat 46,7% responden yang merasa keamanan dalam mesin ATM masih belum memadai karena terdapat masalah pada keamanan proses transaksi dimana terdapat mesin ATM.¹³

Tabel 1. 3 Hasil Pra survai *Mobile Banking*

No	Indikator	Jumlah	
		Ya	Tidak
1	Dapat digunakan 24 jam	30 orang (100%)	-
2	Adanya konfirmasi transaksi	17 orang (66,7%)	13 orang (43,3%)
3	Aman dan terjaga kerahasiaannya	30 (100%)	-
4	Kelengkapan fitur layanan	30 orang (100%)	-
5	Tampilan menarik	30 orang (70%)	-

Sumber: olah data primer 2024

Berdasarkan tabel 1.3 hasil pra survai terhadap 30 orang mahasiswa dapat disimpulkan bahwa adanya konfirmasi transaksi dimana 43,3% responden dalam konfirmasi masih terjadi keterlambatan dalam konfirmasi

¹³ H K T Buddhika, 'Internet Banking and Mobile Banking on Customer Satisfaction', // *International Research Journal of Advanced Engineering and Science*, Vol 6 No.2 (2021), h. 217.

transaksi sehingga layanan *mobile banking* pada adanya konfirmasi transaksi kurang cukup pada pengguna *mobile banking*.¹⁴

Berdasarkan fenomena diatas, mengindikasikan adanya *research gap* dari variabel independen yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Berikut *research gap* dari variabel ATM dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 1. 4 Reserch Gap berdasarkan perbedaan lokasi dan sampel penelitian ATM dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah

Jenis perbedaan Lokasi & sampel	Peneliti	Hasil peneliti	Perbedaan variabel penelitian
Perbedaan lokasi penelitian yang digunakan dan sampel penelitian mengenai ATM dan <i>Mobile Banking</i> terhadap kepuasan nasabah	Nurjuni Arnita, Miti Yarmunida, & Yenti Sumarni. (2023) ¹⁵	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ATM <i>mobile banking</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.	Banyak Penelitian terdahulu yang memilih lokasi penelitian pada masyarakat umum selain itu sampel yang digunakan juga lebih dari 100 responden.
	M Muzani Zulmaizar, Abd Rahman. (2019)	Layanan ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.	
	Zakaria Harahap (2020)	Kualitas layanan <i>Mobile Banking</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.	

Sumber: Data primer (2024)

¹⁴ Zakaria Harahap, 'Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih', *Islamic Banking : Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, Vol 6 No.1 (2020), h. 103–104.

¹⁵ Arnita, Yarmunida, and Sumarni,...,h. 72.

Berdasarkan penjelasan tabel 1.4 yang menjelaskan mengenai *Reserch Gap* perbedaan lokasi dan sampel penelitian yang digunakan untuk penelitian ATM dan *Mobile banking* terhadap kepuasan nasabah, ternyata banyak penelitian yang lebih tertarik memilih lokasi penelitian kepada masyarakat umum. Dalam konteks kepada mahasiswa, belum banyak untuk peran layanan Bank Syariah Indonesia karena pada saat ini semua serba teknologi.

Berdasarkan latar belakang masalah dan uraian tersebut, peneliti menganggap perlu adanya penelitian mengenai **“Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia”**.

B. Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat identifikasikan masalahnya sebagai berikut:

1. Terdapat mahasiswa yang belum sesuai harapan dalam fitur layanan di Bank Syariah Indonesia
2. Terdapat beberapa mahasiswa yang masih belum tertarik untuk minat berkunjung kembali di Bank Syariah Indonesia
3. Terdapat beberapa mahasiswa dengan melakukan setor tunai masih terkendala gangguan
4. Terdapat beberapa mahasiswa mengalami kendala dalam proses transaksi

5. Terdapat mahasiswa terjadinya mengalami *downtime* menyebabkan keterlambatan transaksi
6. Terdapat beberapa mahasiswa masalah keamanan dalam transaksi
7. Terdapat beberapa mahasiswa masih terjadi keterlambatan informasi pada aplikasi *mobile banking*

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penulis akan menetapkan batasan masalah dalam penelitian ini dengan tujuan memfokuskan pembahasan sesuai dengan tujuan penelitian. Maka penulis untuk batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini terfokus pada layanan *self-service technology* yakni menjadi variabel x *Automatic Teller Machine, Mobile Banking* dan untuk variabel y Kepuasan Mahasiswa
2. Sampel pada penelitian ini hanya terbatas pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten angkatan 2020.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas maka permasalahan yang menjadi perhatian utama dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah layanan *Automatic Teller Machine (ATM)* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan Bank Syariah Indonesia?

3. Apakah layanan *Automatic Teller Machine* (ATM), *Mobile Banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan Bank Syariah Indonesia?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan tulisan disini, peneliti bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh layanan *Automatic Teller Machine* (ATM), *Mobile Banking* secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan Bank Syariah Indonesia.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti lain, terutama dalam konteks akademik. Hasil kajian ini juga dapat digunakan sebagai perspektif atau korelasi dalam penelitian, terutama yang terkait dengan aspek perbankan syariah. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti pada masa mendatang, terutama dalam merencanakan penelitian yang berkaitan dengan pengaruh *self-service technology* terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan *Automatic*

Teller Machine (ATM), Mobile Banking, serta hal-hal lain yang terkait dengan perkembangan fasilitas transaksi.

2. Bagi Peneliti

Dihasilkan wawasan baru mengenai isu-isu perbankan syariah melalui penelitian ini. Hal ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pencipta terkait layanan *self-service technology* di perbankan syariah, sehingga dapat memperluas wawasan dan pemahaman dalam bidang ini.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan ini akan menjelaskan isi dari bab per bab yang ada dalam penelitian diantaranya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN:

Penjelasan mengenai latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian yang menjawab masalah tersebut, serta manfaat penelitian terhadap sistematika penulisan penelitian ini semuanya tercakup dalam bab ini.

BAB II KAJIAN TEORITIS:

Kerangka teori yang membahas variabel-variabel penelitian, hipotesis untuk menduga hasil penelitian ini, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini semuanya tercakup dalam bab ini.

BAB III METODE PENELITIAN:

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai objek dari penelitian, jenis penelitian yang diambil, teknik pengumpulan data-dataserta menganalisis data-data penelitian yang didapat.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN:

Dalam bab ini diuraikan mengenai gambaran umum dari objek penelitian, pengujian hipotesis yang dibuat serta pengolahan data-data penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN:

Dalam bab ini menyampaikan hasil akhir dari penelitian ini berupa kesimpulan serta saran-saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya.