

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapat kepuasan. Terlebih lagi apabila pelayanan itu telah menerapkan sistem yang canggih dengan alat teknologi yang memadai. Dengan demikian waktu pelayanan berjalan efektif dan efisien, dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai sehingga pelayanan dapat dilakukan secara maksimal. Pelayanan sepatutnya dapat memenuhi kepuasan objek yang dilayani, karena tingkat kepuasan objek yang dilayani menjadi salah satu tolok ukur bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar normatif yang diharapkan masyarakat. Salah satu harapan masyarakat dalam kaitannya dengan pelayanan adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah maupun organisasi

lainnya sesuai dengan perkembangan zaman dan perubahan sosial dan dinamikanya.<sup>1</sup>

Di era informasi, lembaga keuangan memberikan layanannya tidak saja melalui model-model konvensional, tetapi kini sudah mulai beralih pada pemanfaatan teknologi informasi.<sup>2</sup> Untuk beroperasi dalam masyarakat yang semakin luas dan kompleks, kebanyakan industri telah memakai teknologi inovatif. Seperti kebanyakan industri penting, lembaga-lembaga keuangan juga telah bereksperimen dengan komputer modern dan teknologi komunikasi, yang telah menghasilkan sistem pemberian jasa-jasa yang menyenangkan untuk industri perbankan, konsumen dan perseroan.

Dengan semakin majunya teknologi informasi, lembaga perbankan yang sarat dengan teknologi mesti mengikuti dan menggunakan teknologi ini sebagai bagian dari sistem pelayanannya, yang dikenal dengan *internet banking*. Perkembangan teknologi akan mengubah secara radikal sistem

---

<sup>1</sup> Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya laksana, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), h. 5.

<sup>2</sup> Budi agus Riswandi, *Aspek hukum internet banking* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 19.

transaksi perbankan, yang pada akhirnya mengubah budaya perbankan. Transaksi-transaksi konvensional melalui *paper*, cepat atau lambat harus ditinggalkan. Oleh karena itu, pada akhirnya transaksi perbankan akan sangat tergantung pada perkembangan sistem komunikasi ini. Tegasnya, *internet banking* merupakan tumpuan harapan dari seluruh transaksi perbankan di masa mendatang.<sup>3</sup>

Berkembangnya teknologi internet dan kemudahan mengakses membuat masyarakat lebih mudah dalam menjalankan komunikasi sekunder. Belum lagi saat ini terdapat teknologi internet yang mampu diakses. Semua orang hampir selalu bersentuhan dengan internet.<sup>4</sup> Berikut adalah diagram statistik mengenai pertumbuhan internet di Indonesia yang bersumber dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia).

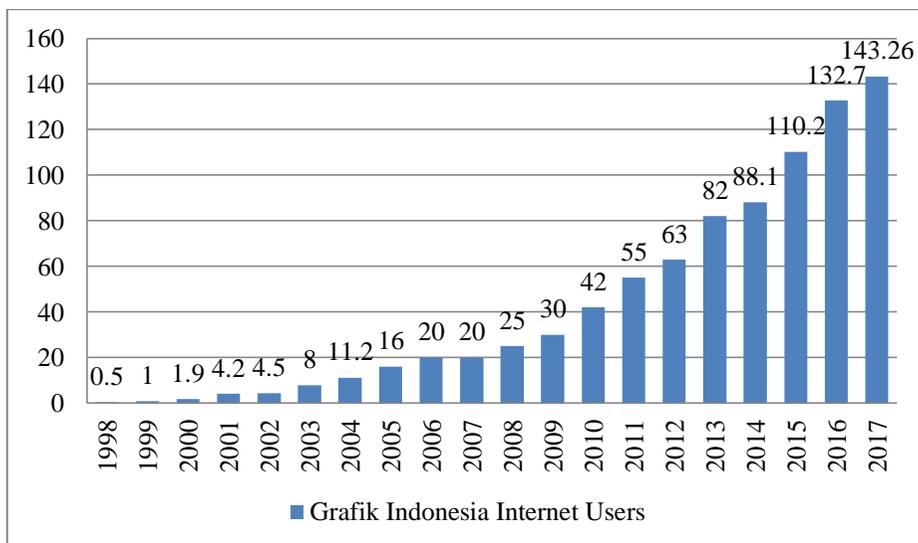
---

<sup>3</sup> Widiyono, *Operasional transaksi Produk Perbankan di Indonesia* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2006), h. 195.

<sup>4</sup> Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002), h. 342.

**Gambar 1.1****Grafik Indonesia Internet User**

(Juta)



*Sumber: APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia).*

Berdasarkan diagram di atas, pengguna internet dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan. Dari tahun 1998 sampai 2014 pertumbuhan pengguna internet sudah tinggi, yaitu dari 5 juta pengguna internet naik sampai 88.1 juta pengguna di tahun 2014. Namun, setelah tahun 2014 pertumbuhan pengguna internet melonjak tinggi hingga 143.26 juta pengguna di tahun 2017.

Perkembangan bank Islam di Indonesia relatif terlambat jika merujuk pada perkembangan bank Islam di Negara-negara lainnya. Hal ini sangat terkait dengan kondisi politik nasional yang secara umum kurang respon terhadap kelembagaan yang berbau ke-islam-an. Secara formal, bank Islam di Indonesia dimulai pada saat kelahiran Bank Muamalat Indonesia (BMI) tahun 1992. Rentan waktu panjang dari tahun 1973 pada saat IDB didirikan. Padahal Indonesia merupakan anggota OKI (Organisasi Konferensi Islam), dan penduduk muslim terbesar di Dunia.<sup>5</sup>

Eksistensi bank Islam secara hukum positif pertama kali diatur dalam Pasal 6 huruf m Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan yang kemudian eksistensinya lebih dikokohkan dengan dikeluarkannya Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan. Dalam undang-undang tersebut, sebagaimana ditetapkan dalam angka 3 jo. Angka 13 Pasal 1 Undang-undang

---

<sup>5</sup> Ahmad Dahlan, *Bank Syariah* (Yogyakarta: Teras, 2012), h. 10.

No. 10 tahun 1998, penyebutan terhadap entitas perbankan Islam secara tegas diberikan dengan istilah Bank Syariah.<sup>6</sup>

Bank mempunyai peran dalam menghimpun dana masyarakat, karena merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menetapkan dananya secara aman. Masyarakat percaya bahwa dana yang ditempatkan di bank keamanannya lebih terjamin di banding ditempatkan di lembaga lain. Disisi lain bank berperan menyalurkan kepada masyarakat.<sup>7</sup>

Dalam buku karangan Fandy Tjiptono. Engle, et al. mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dibeli sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan pakar pemasaran kotler (1994) menendaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah

---

<sup>6</sup> Mia Lasmi Wardiah, *DAsar-dasar Perbankan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), h. 97-100.

<sup>7</sup> Ismail, *manajemen Perbankan*, (Jakarta: kencana, 2010), h. 2-3.

membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>8</sup>

Dalam perbankan, nasabah dikatakan puas apabila mereka tidak meninggalkan perbankan tersebut dan akan terus menerus menggunakan produk yang ditawarkan oleh perbankan secara berulang-ulang. Banyak manfaat timbal balik yang dapat diperoleh dari perbankan apabila para anggotanya (nasabah) merasa puas dengan seluruh layanan yang diberikan oleh perbankan. Salah satu dari berbagai manfaat tersebut yaitu secara tidak langsung nasabah tersebut membantu lembaga dalam mempromosikan lembaga perbankan yang bersangkutan.

Perilaku konsumen mulai banyak berubah dalam melakukan suatu transaksi, mereka kini sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi dan kesederhanaan. Kenyataan ini tentunya merupakan tantangan besar bagi industri perbankan. Seperti diketahui, bank mempunyai peranan yang strategis dalam “memanjakan” konsumennya.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2000), h. 146-147.

<sup>9</sup> Budi agus Riswandi, *Aspek hukum internet banking...* h. 1.

Inovasi disertifikasi produk perbankan merupakan karya seni dalam menawarkan produk perbankan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Karya seni tersebut perlu memadukan antara kebutuhan masyarakat dengan teknologi informasi, jaringan kantor, kerja sama regional dan internasional, serta sistem keamanan yang memadai. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk aplikasi (permohonan-permohonan), perintah-perintah, pemindah bukuan, transfer dan penarikan tunai. Sarana yang digunakan dalam sistem transaksi perbankan yang menggunakan jaringan teknologi informasi kini bisa melalui sarana ATM, *phone banking*, SMS, dan internet.<sup>10</sup> Transaksi *Internet Banking* bukan hanya mempermudah juga fleksibel tetapi dapat menimbulkan suatu risiko seperti strategi, operasional, dan reputasi serta adanya berbagai ancaman terhadap aliran data realible dan ancaman kerusakan/kegagalan terhadap sistem *Internet Banking* kemudian semakin kompleksnya teknologi yang menjadi dasar *Internet Banking*.

---

<sup>10</sup> Widiyono, *Operasional transaksi Produk Perbankan di Indonesia...* h. 13.

Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Serang telah melakukan upaya untuk mencapai kepuasan pelanggan dengan memanfaatkan layanan *internet banking*. Hal tersebut dilakukan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Serang karena memanfaatkan perkembangan yang tinggi pada saat ini khususnya pada penggunaan internet yang digunakan oleh masyarakat luas. Namun, ada saja keluhan dari nasabah yang menggunakan layanan *Internet banking* seperti masalah pada sistem layanan transfer online, transaksi yang sulit dijangkau seperti di daerah terpencil karena akses internet yang cukup terbatas sehingga nasabah tidak nyaman menggunakan layanan *internet banking* dan ini akan berdampak pada kepuasan nasabah bank tersebut.

Berdasarkan uraian diatas bagaimana layanan teknologi *internet banking* yang diberikan oleh bank kepada nasabah dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank tersebut.. Hal tersebut menarik perhatian dan rasa ingin tahu, sehingga akan dilakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Layanan *Internet*

*Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Serang*”

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Peningkatan penggunaan internet yang cukup pesat akan membuat perbankan menjadi lebih leluasa dalam mempromosikan produk dan memudahkan transaksi online.
2. Peningkatan penggunaan internet yang cukup pesat akan menjadi tantangan bagi perbankan untuk meningkatkan layanan dalam bentuk teknologi yaitu *internet banking*.
3. Sering terjadi gagal transaksi pada layanan transaksi online akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
4. *Internet banking* tidak dapat di akses di daerah terpencil karena akses internet cukup terbatas

## **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian lebih fokus kepada hal-hal yang menjadi pusat permasalahan, maka penulis membatasi penelitian ini pada:

1. Objek penelitian ini adalah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Serang

2. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data survei APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) tahun 2008-2017 dan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner, observasi dan wawancara atau pengamatan langsung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Serang.
3. Variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Internet Banking* sebagai variable bebas dan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Serang sebagai variable terikat.

#### **D. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja keuntungan atau kelebihan dalam menggunakan layanan *Internet Banking*?
2. Seberapa besar kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *Internet Banking*?

3. Bagaimana pengaruh layanan *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Serang?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui keuntungan atau kelebihan dalam menggunakan layanan *Internet Banking*.
2. Untuk mengetahui besarnya kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *Internet Banking* pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Serang.
3. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Serang.

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini berguna untuk mengetahui sampai sejauh mana ilmu yang telah dipelajari selama dibangku perkuliahan. Serta bagaimana mengimplementasikan dalam dunia nyata. Disamping itu

dapat juga menambah wawasan bagi penulis tentang bagaimana pengaruh *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah.

## 2. Bagi Akademisi

Memberikan tambahan pengetahuan bagi pembaca, sebagai salah satu referensi bagi kepentingan keilmuan dalam hal layanan teknologi internet khususnya *Internet Banking* dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah.

## 3. Bagi pihak bank

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

## 4. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai sumber referensi dan bahan perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

## **G. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Penelitian terdahulu yang relevan menguraikan teori, temuan, dan bahan penelitian lain yang diperoleh dari acuan yang disajikan landasan untuk melakukan penelitian yang diusulkan

sehingga jelas distingsi studi yang akan dilakukan. Berikut adalah penelitian terdahulu.

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

| No | Penulis   | Judul  | Hasil  | Perbedaan  |
|----|---|--|--|--|
| 1  | Fika Aulia Rahmatia, 2018, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten | Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Tabungan Negara (BTN) KCPS Karawaci | Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan, dengan nilai $t_{hitung}$ 4.323 lebih besar dari $t_{tabel}$ dengan nilai 2.011, menggunakan pengujian dua arah dengan taraf signifikan 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan <i>mobile banking</i> yang diberikan bank, maka semakin meningkat pula loyalitas para nasabahnya. | Peneliti Fika Aulia Rahmatia untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan pada Bank Tabungan Negara (BTN) KCPS Karawaci. Sampel yang digunakan sebanyak 50 responden. Hasil dari penelitian, kualitas layanan <i>mobile banking</i> terdapat pengaruh yang sedang terhadap kepuasan nasabah. |
| 2  | Yogi Yuliansyah,  | Analisis Pengaruh Layanan <i>Mobile</i>  | Hasil penelitian menunjukkan   | Peneliti Yogi Yuliansyah   |

|   |                                      |  |   |   |
|---|--------------------------------------|--|---|---|
|   | 2017, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. | <i>Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta</i> | bahwa variabel keamanan layanan <i>m-banking</i> secara statistik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari uji parsial (uji T) variabel keamanan layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ( $4,027 > 1,985$ ). Artinya bahwa keamanan mobile banking berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah | dilakukan untuk menganalisis pengaruh layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Sampel yang digunakan adalah 100 orang responden. |
| 3 | Milla Karomillah, 2015, UIN Syarif   | Pengaruh Layanan <i>E-Banking Terhadap Kepuasan</i>  | Hasil pengujian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang   | Penelitian Milla Karomillah dilakukan pada Bank BNI   |

|  |                         |  |   |  |
|--|-------------------------|--|---|--|
|  | Hidayatullah<br>Jakarta | Nasabah BNI<br>Syariah Cabang<br>Pembantu<br>Bintaro-<br>Kebayoran<br>Arcade | signifikan antara layanan Internet Banking dengan kepuasan nasabah. Dari data-data yang telah disajikan dapat dilihat nilai R Square (koefisien determinasi) adalah sebesar 0,738 (73,8%). Hal ini berarti bahwa variable Layanan e-Banking terhadap Kepuasan Nasabah adalah 73,8% sedangkan sisanya 26,2% (100% - 73,8% = 26,2%) dipengaruhi oleh factor-faktor lain di luar penelitian. | Syariah Cabang Pembantu Bintaro Kebayoran Arcade. Sampel yang digunakan sebanyak 30 orang responden. Hasil dari penelitian terdapat pengaruh yang besar antara layanan <i>e-banking</i> terhadap kepuasan nasabah. |
|--|-------------------------|--|---|--|

## H. Kerangka Pemikiran

Dalam buku Zainal Mukarom dan Muhibudin Wijaya laksana. Ivancevich, Lorensi, Skinner dan Crosby mendefinisikan, “Pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata

(tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Sedangkan, Gronroos menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>11</sup>

Dalam buku karangan Fandy Tjiptono, Engle, et al. mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dibeli sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan pakar pemasaran kotler menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

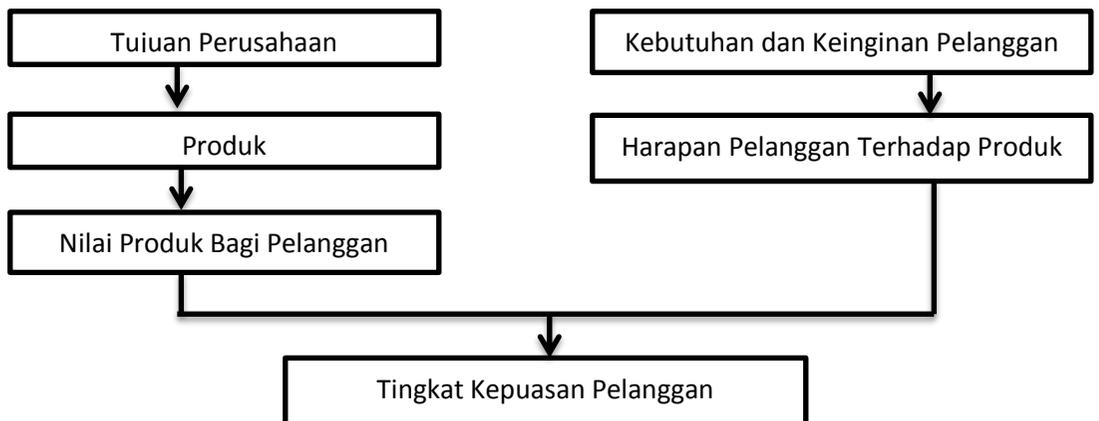
---

<sup>11</sup> Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik...* h. 80.

Umumnya, harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya apabila ia membeli atau mengonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengonsumsi produk yang dipakai. Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut:<sup>12</sup>

**Gambar 1.2**

**Konsep Kepuasan pelanggan**



---

<sup>12</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2000), h. 146-147.

Berdasarkan teori-teori yang dikemukakan, kerangka penelitian adalah sebagai berikut:

**Gambar 1.3**  
**Kerangka Pemikiran**



## I. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dinyatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>13</sup> Berikut adalah dugaan atau jawaban sementara:

H<sub>0</sub>: Layanan *Internet Banking* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

---

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), h 63.

H<sub>1</sub>: Layanan *Internet Banking* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## **J. Sistematika Pembahasan**

Sistematika dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

### Bab I. Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

### Bab II. Kajian Teoritis

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan variable yang digunakan dalam penelitian dan hasil-hasil penelitian yang relevan.

### Bab III. Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan, waktu dan tempat penelitian, jenis penelitian dan sumber data, pengumpulan dan pengolahan data.

### Bab IV. Pembahasan Hasil penelitian

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, uji hipotesis, serta beberapa uji statistic yang digunakan untuk menguji variable penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

#### Bab V. Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya.