

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pesatnya perkembangan teknologi informasi yang ditandai dengan kehadiran sejumlah berbagai alat komunikasi mutakhir seperti smartphone, dimana setiap orang dapat mengolah, memproduksi, serta mengirimkan maupun menerima segala bentuk pesan komunikasi, dimana saja dan kapan saja, seolah-olah tanpa mengenal batasan ruang dan waktu, dengan sendirinya telah memicu terjadinya perkembangan di sektor media masa, yang merupakan bagian dari komponen komunikasi. Akibatnya, serbuan informasi dari media masa, baik cetak maupun elektronik mulai terasa. Disadari atau tidak, saat ini kita memang telah berada dalam suatu lingkaran yang sarat akan informasi. Hal ini tentunya akan memberikan dampak-dampak tertentu bagi masyarakat, baik positif maupun negatif. Namun pastinya, yang perlu diwaspadai adalah dampak negatif terhadap kehidupan masyarakat. Sebagai catatan, dalam dasawarsa terakhir ini perkembangan media masa dan arus informasi di Indonesia memang terbilang luar biasa.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Aan Ansori, *Sistem Informasi Perbankan Syariah*, *Jurnal BanqueeSyar'i*, Vol.4.No.1 (Serang: 2018), h.183.

Semakin majunya teknologi di dunia transaksi perbankan pun mulai menggunakan teknologi berbasis komputer untuk mempermudah transaksi dengan nasabah. Yang tadinya melayani nasabah dengan harus bertemu nasabah datang ke cabang-cabang bank yang disediakan oleh bank yang dia gunakan untuk menabung/investasi menjadi lebih mudah karena bank mulai menggunakan teknologi berbasis komputer dan sekarang sudah bisa mengakses lewat internet bahkan dengan mobile (HP) dengan SMS sudah banyak diterapkan bank.

Dalam dunia perbankan, perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa seperti :

- a. Adanya transfer uang via mobile ataupun via teller.
- b. Adanya ATM (Anjungan Tunai Mandiri) pengambilan uang secara cash 24 jam.
- c. Penggunaan database di bank-bank.
- d. Sinkronisasi data-data pada Kantor Cabang dengan Kantor Pusat.

Dengan adanya jaringan computer hubungan dan komunikasi kita dengan klien jadi lebih hemat, efisien dan cepat. Contohnya : email,

teleconference. Sedangkan di rumah dapat berkomunikasi dengan pengguna lain untuk menjalin silaturahmi (chatting), dan sebagai hiburan dapat digunakan untuk bermain game online, sharing file. Apabila kita mempunyai lebih dari satu komputer, kita bisa terhubung dengan internet melalui satu jaringan.

Pada dunia perbankan, perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Seperti halnya pelayanan Internet Banking misalnya, merupakan bentuk baru dari pelayanan transaksi yang berdasarkan teknologi.<sup>2</sup> Transaksi menggunakan media elektronik akan mendominasi sistem keuangan, kebutuhan ini semakin bertambah sesuai dengan kegiatan perdagangan secara elektronik.

Salah satu kendala mengirim uang dengan membawa uang tunai yang langsung dari wilayah satu ke wilayah lain adalah keamanan tersebut. Bahaya perampokan tidak hanya mengancam uang yang dibawa, akan tetapi mengancam nyawa yang membawa uang tersebut. Di sisi lain resiko kehilangan yang tidak di sengaja mungkin saja terjadi. Penerimaan data yang valid dari setiap transaksi yang dilakukan

---

<sup>2</sup> Aan Ansori, *Sistem Informasi Perbankan Syari'ah*, *Jurnal BanqueeSyar'i*, Vol.4.No.1 (Serang: 2018), h.184.

nasabah dan proteksi terhadap pengaksesan data-data transaksi oleh pihak yang tidak memiliki hak merupakan salah satu poin penting untuk memenuhi permintaan nasabah akan jaminan keamanan transaksi. Kemudahan ditentukan dengan kemudahan nasabah untuk bertransaksi tanpa terpengaruh tempat dan waktu. Sedangkan kenyamanan ditentukan oleh kenyamanan nasabah untuk menggunakan suatu teknologi yang disediakan bank.

Sebagai salah satu bentuk layanan dan juga sebagai alat strategi bersaing, maka tujuan akhir penggunaan internet banking adalah untuk memuaskan nasabah. Secanggih apapun sistem internet banking, kalau akhirnya hanya mengecewakan, menimbulkan resiko yang lebih besar, serta meningkatnya rasa tidak aman kepada nasabah maka tidak memberikan nilai tambah kepada bank maupun nasabah. Oleh karena itu kepuasan nasabah dalam menggunakan internet banking perlu dievaluasi, serta diidentifikasi faktor-faktor penentunya. Pemahaman terhadap faktor-faktor penentu kepuasan nasabah internet banking akan memberikan informasi empiris yang berguna bagi manajemen bank, guna meningkatkan kualitas layanannya kepada nasabah. Jadi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengenalkan produk terbaru pada salah satu perbankan syariah.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Internet memiliki peran penting dalam menjalankan kegiatan-kegiatan operasional suatu bank. Karena itu Bank Syariah Indonesia KCP Serang harus mengelola kinerja perusahaan bank dengan baik untuk pelayanan berbasis internet.
2. Dilihat return penggunaan Internet Banking pada nasabah kian meningkat.
3. Bank Bank Syariah Indonesia meningkatkan kualitas persaingan layanan untuk kenyamanan nasabah dalam menggunakan Internet Banking.

## **C. Batasan Masalah**

1. Fokus penelitian hanya mengenai kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan Internet Banking.
2. Penelitian ini dilakukan pada salah satu bank umum Syariah di Indonesia yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Serang.

3. Penelitian ini ditujukan pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah maka penulis merumuskan masalah pokok sebagai berikut :

1. Apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan Internet Banking ?
2. Bagaimana besarnya pengaruh kepuasan nasabah terhadap penggunaan Internet Banking ?
3. Apa saja faktor yang mempengaruhi keuntungan nasabah dalam penggunaan Internet Banking ?

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

Adapun tujuan dari penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan Internet Banking.
2. Untuk mengetahui bagaimana besarnya pengaruh kepuasan nasabah terhadap penggunaan internet banking.
3. Apa Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi keuntungan nasabah dalam menggunakan internet banking.

## **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yaitu :

1. Manfaat penulis : Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta mampu mengaplikasikan teori yang didapat di bangku perkuliahan;
2. Manfaat nasabah : dengan adanya penelitian ini, dapat menjadikan tolak ukur nasabah agar dapat mengklasifikasikan apa saja yang harus diperhatikan sebelum memakai layanan Internet Banking;
3. Manfaat akademis : hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan diskursus atau referensi untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut dalam dunia akademik.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Salah satu tujuan utama pembahasan khususnya perusahaan jasa adalah terciptanya kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang di harapkannya dengan penggunaan atau pembelian barang pada perusahaan jasa tersebut.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (produk atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi,

pelanggan akan puas atau senang. Jika kinerja tidak memenuhi ekspektasi pelanggan tidak akan puas.

Pelanggan yang puas adalah mereka yang mendapat value (nilai) dari produsen atau penyedia jasa. Nilai ini bisa berasal dari layanan, produk, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika pelanggan atau nasabah mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi jika pelanggan atau nasabah mendapatkan produk yang berkualitas.

Ada lima faktor penentu kualitas jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah :

### **1. *Tangible* (berwujud)**

Jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa penampilan, fasilitas, fisik, peralatan, teknologi dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat. Misalkan gedung bank syariah yang tertata rapih dan lay out yang modern mampu menampilkan kualitas jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

### **2. *Emphaty***

Kesediaan karyawan dan penusaha untuk memberi perhatian lebih terhadap pelanggan. Setiap lapisan

karyawan dari level manajemen atas (top level) sampai dengan level terbawah (staf) harus memberikan pelayanan terbaik pada konsumen.

### **3. *Responsiveness* (cepat tanggap)**

Kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta membantu mengatasi keluhan dari konsumen. Setiap keluhan dari konsumen harus langsung diberikan umpan baik, untuk mencegah ketidakpuasan konsumen.

### **4. *Reliability* (keandalan).**

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang telah dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten. Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan sesuai apa yang telah dijanjikan melalui promosi akan memberikan kepuasan tersendiri kepada konsumen.

### **5. *Assurance* (kepastian).**

Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Karyawan harus menunjukkan kepada konsumen bahwasanya perusahaan

mampu merealisasikan setiap janji yang telah ditawarkan kepada konsumen.

## **H. Sistematika Penulisan**

Untuk dapat mempermudah dan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka pembahasan dilakukan secara komprehensif dan sistematis yang secara garis besar terdiri dari:

Bab I Pendahuluan, yang jadi acuan dalam proses awal penelitian, didalamnya terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika pembahasan dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teoritis, bab ini menjelaskan teori yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terdiri dari pengertian perbankan, dan internet banking.

Bab III Metodologi Penelitian, bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang digunakan, dimana bab ini terdiri dari tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian dan jenis data, teknik pengumpulan dan pengolahan data, metode analisis data, dan operasional variabel.

Bab IV Pembahasan Hasil Penelitian, bab ini berisi pembahasan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan beserta analisa ekonominya.

Bab V Penutup, pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.