

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi menjadi salah satu sarana penting yang dapat digunakan oleh setiap bisnis atau instansi, terutama bank untuk memaksimalkan kinerjanya. Pesatnya perkembangan teknologi berdampak besar pada segala aspek kehidupan manusia. Perkembangan teknologi sistem informasi khususnya internet telah mempengaruhi proses bisnis bank dengan sangat cepat. Perkembangan merupakan industri yang banyak menggunakan teknologi informasi. Oleh karena itu, penggunaan teknologi informasi perbankan mempermudah kegiatan operasional dan pelayanan kepada nasabah dan masyarakat luas¹.

Pada sektor keuangan pula mengalami perkembangan inovasi baru teknologi untuk memudahkan kegiatan perbankan². Dari perkembangan ini, dunia perbankan di Indonesia lebih fokus melayani individu (*customer banking*). Sehingga bank harus terus berinovasi dan berkreaitivitas untuk meluncurkan produk dan layanan baru dengan benar sehingga dapat diterima oleh nasabah. Bank juga berupaya

¹ 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* 6, no. 1 (May 11, 2023): 72–80.

² Siti Aisah, "Pengaruh Self Service Technology, Kualitas Pelayanan Islami, Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi: Studi Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Pembantu Nganjuk" (2022).

meningkatkan berbagai fasilitas, fungsi dan kenyamanan untuk kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan perbankan syariah³.

Perkembangan produk dan layanan teknologi saat ini layanan perbankan dengan sentuhan digitalisasi, seperti *Automatic Teller Machine* (ATM), dan *Mobile Banking*. Penggunaan media sosial sebagai alat pemasaran untuk pengembangan produk digital tujuannya adalah untuk meningkatkan layanan perbankan mengenai kenyamanan nasabahnya. *Automatic Teller Machine* (ATM), dan *Mobile Banking* dalam perkembangan dikenal sebagai *Self Service Technology* (SST) di sektor perbankan. *Self Service Technology* (SST) merupakan suatu perantara teknologi yang memungkinkan konsumen untuk menghasilkan sendiri pelayanan tanpa tergantung pada karyawan. Konsep *Self Service Technology* (SST) dapat muncul di era saat ini karena para pebisnis atau perusahaan menginginkan sesuatu yang baru untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. *Self Service Technology* (SST) dapat diterapkan disemua industri jika perusahaan dapat menyediakan apa yang diperlukan untuk menerapkannya dan teknologinya ada dipasaran⁴.

Eksistensi *Self Service Technonolgy* terhadap perilaku konsumen berdampak besar. Dari perilaku konsumen yang bertransaksi secara konvensional mulai bergeser menjadi perilaku konsumen yang bertransaksi secara digital⁵. Layanan digital yang ditawarkan bank melalui *Self Service Technology* (SST), yaitu

³ Banar Suryo Wicaksono, "Pengaruh Self-Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)" (2015).

⁴ J Sasongko, "Self Service Technology Jadi Solusi Alternatif Di Tengah Pandemi" (2020).

⁵ Soekma Adie Dharmawan, "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Selfservice Technology (Sst) Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas," *UNEJ e-Proceeding* (2018).

Automatic Teller Machine (ATM) layanan yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis melalui mesin ATM yang berbentuk kartu⁶.

Layanan ATM di Indonesia mencerminkan perkembangan teknologi dan sektor perbankan yang menjadi salah satu aspek utama dalam transformasi digital. Keberadaan ATM memfasilitasi akses perbankan secara mandiri. Meskipun telah menyediakan kemudahan aksesibilitas dan efisiensi waktu. Penting untuk terus mengembangkan infrastruktur ATM dengan memperhatikan aspek keamanan siber, pembaruan teknologi, dan pendekatan yang ramah pengguna guna meningkatkan efektivitas serta memenuhi tuntutan pelanggan di era digital.

Inovasi digital terus berkembang dengan munculnya *mobile banking* yang merupakan inovasi untuk meningkatkan layanan perbankan demi kenyamanan nasabahnya. Masyarakat menggunakan layanan digital karena transaksi tanpa uang (non-tunai) lebih mudah dan aman⁷.

Layanan *mobile banking* dalam sektor perbankan syariah di Indonesia mencerminkan konvergensi antara teknologi digital dan prinsip-prinsip ekonomi Islam. Dalam implementasinya perbankan syariah merancang aplikasi *mobile banking* dengan memastikan kepatuhan terhadap prinsip syariah, termasuk ketentuan keuangan yang sesuai dengan hukum Islam (*fiqh muamalah*). Meskipun

⁶ Risma Afifah, "Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri" (2017).

⁷ Annisa Fitria, Aang Munawar, and Pebi Paisal Pratama, "Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI," *Jurnal Informatika Kesatuan* 1, no. 1 (2021): 43–52.

demikian, tantangan utama dalam pengembangan *mobile banking* di sektor ini melibatkan pemenuhan aspek kapatuhan syariah, terutama dalam hal pemrosesan transaksi dan pengelolaan risiko yang memadai. Perlu ditekan bahwa penggunaan teknologi harus selaras dengan nilai-nilai etika dan moral yang diakui dalam konteks perbankan syariah.

Self Service Technology (SST) berkembang karena adanya tuntutan akan suatu layanan yang dapat mempermudah dan mempercepat operasional dan transaksi perbankan tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Tujuan utama bank adalah untuk menciptakan dan mempertahankan nasabah. Dengan semakin ketatnya persaingan di dunia perbankan, setiap bank harus memberikan pelayanan yang prima dan selalu berusaha untuk memperhatikan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan cara yang lebih memuaskan dari pada bank-bank pesaing.

Bank syariah wajib memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dibandingkan pesaingnya untuk menciptakan kepuasan nasabah. Maka dalam hal ini diharapkan *Self Service Technology* (SST) dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah terutama mahasiswa agar dapat memudahkan dalam melakukan transaksi sehari-hari tanpa perlu membuang waktu mengantri ke bank. Kepuasan nasabah diukur dari kualitas produk dan layanan yang diminta oleh nasabah, oleh karena itu bank mengutamakan kualitas layanan. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan (*Expected Quality*) dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan (*Perceived*

Quality). Nasabah selalu menilai layanan yang mereka terima dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan atau inginkan⁸.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu kualitas pelayanan yang mendasari kepuasan pelanggan. Kualitas layanan perbankan syariah tentunya berbeda dengan konvensional, saat ini kualitas layanan yang ditawarkan oleh perbankan syariah, masih dalam masa perkembangan dibandingkan dengan konvensional. Mewujudkan suatu loyalitas nasabah terhadap perusahaan menciptakan kepuasan nasabah⁹.

Dikutip dari *detiknews* bank digital tidak hanya membantu nasabah dalam proses transaksi uang pada pihak lain saja seperti yang biasa dilakukan pada layanan ATM, tetapi *mobile banking* juga menawarkan beberapa fitur yang dibutuhkan oleh nasabah dalam kehidupan sehari-hari. Seperti adanya fitur untuk bertransaksi dengan online shop, pembelian pulsa, dan juga menyediakan fitur-fitur lainnya yang tentunya sangat bermanfaat¹⁰.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurjuni pada tahun 2023 dengan judul "Pengaruh Self Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Study Kasus Bank Syariah Indonesia)"¹¹.

⁸ Desi Sartika Sari, "Peforma Automatic Teller Machine (Atm) Bank Syariah Indonesia (Bsi) Pasca Merger 3 Bank (Studi: Pengguna Automatic Teller Machine (Atm) Bank Syariah Indonesia (Bsi) Mahasiswa Perbankan Syariah Uinfas Bengkulu)" (2021).

⁹ Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, and Agung Suwandar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Un4ersitas Merdeka Malang)," *Jurnal bisnis dan manajemen* 3, no. 1 (2016).

¹⁰ "Tren Digital Di Bank Syariah," accessed January 27, 2024, <https://news.detik.com/kolom/d-6489188/tren-digital-di-bank-syariah>.

¹¹ Arnita, Yarmunida, and Sumarni, "Pengaruh Self Service Technology (Sst) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Study Kasus Bank Syariah Indonesia)."

Dalam penelitian ini Nurjuni menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner pada bank nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan sampel yang digunakan berjumlah 104 responden. Kemudian hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan ATM dan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia. Dan perbedaan yang mencolok dalam penelitian ini terletak pada aspek studi kasus dan populasi respondennya. Sedangkan penulis untuk populasi respondennya terfokus pada mahasiswa UNISMA Bekasi. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik data melalui penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden. Kemudian hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ATM dan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank umum syariah.

Penelitian Jauhariyah pada tahun 2020 tentang "Pengaruh Self- Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Umum Syariah Di Indonesia¹². Dalam penelitian ini menggunakan metode survei, dan menggunakan SPSS dengan analisis regresi linier berganda. Kemudian hasil dari penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu X1 ATM yang didapatkan hasil berpengaruh signifikan terhadap nasabah, X2 *Internet Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan X3 *Mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian tersebut terdapat empat bank syariah, yakni BRI Syariah, BNI Syariah, Bank Mandiri Syariah dan Bank Muamalat. Perbedaan dari

¹² Iftitahul Jauhariyah, "Pengaruh Self-Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia" (2020).

penelitian ini, hanya menggunakan dua variabel yang diambil, yaitu X1 ATM dengan hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan X2 *Mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. dan hanya menggunakan tiga bank syariah, yaitu Bank Syariah Indonesia, Bank Bukopin Syariah dan BCA Syariah.

Salah satu Universitas yang juga mengadopsi berbagai layanan digital yang disediakan oleh Bank Syariah adalah Universitas Islam 45 (UNISMA) Bekasi. UNISMA Bekasi memiliki 7 Fakultas yang terdiri dari Bekasi memiliki beberapa fakultas yaitu, terdiri dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP), Fakultas Agama Islam (FAI), Fakultas Pertanian (Faperta), Fakultas Ekonomi (FE), Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (FKIP), Fakultas Teknik (FT), dan Fakultas Komunikasi, Sastra Dan Bahasa (FKSB)¹³. Kini UNISMA Bekasi memberikan layanan transaksi yang lebih baik dengan menggunakan ATM dan *Mobile Banking* sebagai salah satu metode transaksi antara mahasiswa dan pihak kampus. Dalam penggunaan layanan bank syariah mahasiswa UNISMA Bekasi lebih dominan untuk menggunakan Bank Syariah Indonesia, Bank Bukopin Syariah dan BCA Syariah.

UNISMA Bekasi pula merupakan Universitas Islam diwilayah Bekasi, yang mana mahasiswa yang menempuh pendidikan dilingkungan yang kental dengan nilai-nilai islam, sehingga mahasiswa UNISMA Bekasi sering kali aktif dalam menggunakan teknologi sebagai bagian dari keseharian mereka. Oleh karena itu

¹³ "Un4ersitas Islam 45," *Universitas Islam 45*, accessed November 20, 2023, <https://unismabekasi.ac.id/>.

peneliti ingin mengidentifikasi mahasiswa UNISMA Bekasi sebagai target yang strategis bagi bank syariah, guna memperluas jangkauan pengembangan produk serta merupakan potensi yang signifikan bagi institusi perbankan syariah untuk meningkatkan jumlah nasabah, terutama dikalangan mahasiswa UNISMA Bekasi. Mayoritas responden berpendapat bahwa penggunaan ATM dan *Mobile banking* bank syariah sangat efektif dalam bertransaksi dengan prinsip-prinsip islam. Hal ini memberikan gambaran lebih lanjut mengenai preferensi dan pengalaman mahasiswa dalam menggunakan layanan perbankan syariah, serta faktor-faktor yang mempengaruhi pilihan mereka dalam menggunakan jenis layanan tertentu.

Berdasarkan hal diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berdasarkan fenomena dan perbedaan hasil penelitian. Peneliti sebelumnya dengan mengambil peneliti *Self Service Technology* (SST) **“Pengaruh *Self Service Technology* (SST) terhadap Kepuasan Nasabah Bank Umum Syariah”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Perkembangan teknologi informasi yang pesat mempengaruhi proses bisnis bank dengan sangat cepat, sehingga bank harus terus berinovasi dan mengembangkan produk dan layanan yang ditawarkan kepada nasabah agar tetap bersaing di pasar.
2. Perkembangan fintech menciptakan ekosistem inklusi keuangan baru dan dapat menghasilkan inovasi baru, sehingga bank harus beradaptasi dengan perubahan tersebut agar tetap relevan dan dapat bersaing di pasar.

3. Penggunaan teknologi informasi perbankan mempermudah kegiatan operasional dan pelayanan kepada nasabah dan masyarakat luas, namun juga menimbulkan tantangan baru seperti keamanan data dan privasi nasabah.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *Self Service Technology* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Umum Syariah?
2. Apakah fasilitas ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Umum Syariah?
3. Apakah fasilitas *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Umum Syariah?

1.4 Tujuan Pembahasan

Tujuan penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Self Service Technology* terhadap kepuasan nasabah Bank Umum Syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah pada Bank Umum Syariah
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Umum Syariah.

1.5 Batasan Masalah

Merujuk pada rumusan dan tujuan penelitian yang ditemukan sebelumnya, agar tidak terjadi salah tafsir terhadap hasil penelitian, maka peneliti menganggap perlu adanya untuk memberikan Batasan atau menyatakan fokus penelitian pada hal-hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya akan fokus pada industri perbankan dan tidak akan mencakup industri lain.
2. *Self Service Technology* (SST) yang akan diteliti hanya ATM dan *mobile banking*
3. Penelitian ini hanya akan dilakukan pada nasabah yang sudah menggunakan *Self Service Technology* (SST).
4. Penelitian ini akan dilakukan pada nasabah yang berada di UNISMA Bekasi.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang Digital Banking melalui SST yang dibagi menjadi fasilitas ATM dan *Mobile Banking* terhadap perilaku nasabah pada Bank Syariah.

2. Secara Praktis
 - a) Perbankan

Menyarankan bank syariah dan Lembaga Keuangan lainnya tentang bagaimana manfaat layanan perbankan digital yang tersedia melalui SST. Mulai dari ATM dan *Mobile Banking* yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah.

b) Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan wawasan terkait perkembangan teknologi yang semakin maju dalam penggunaan layanan perbankan digital yang disediakan oleh perbankan. Selain itu, masyarakat dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan SST yang berupa ATM dan *Mobile Banking*. Sehingga dapat menjadi pedoman yang positif atau sebagai sumber informasi tambahan, perbandingan, dan juga membantu peneliti lain untuk melakukan penelitian selanjutnya.

1.7 Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari atas lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang relevan, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, populasi dan sampel, Teknik pengumpulan data, variabel penelitian, operasional variabel penelitian dan Teknik analisis data.

BAB IV: HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan pembahasan yang terdiri dari gambaran secara keseluruhan tentang pengaruh *Self Service Technology* (SST) terhadap kepuasan nasabah Bank Umum Syariah.

BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari pembahasan yang dilakukan penulis pada bab sebelumnya serta saran yang direkomendasikan oleh penulis kepada instansi yang terkait.