

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era inovasi saat ini berkembang pesat yang mendorong individu, khususnya generasi milenial, untuk mengembangkan investigasinya terhadap dunia digitalisasi. Dunia digitalisasi sudah mulai nyaman dengan anak-anak muda masa kini. Inovasi juga merupakan sarana yang dapat mendorong kinerja suatu organisasi atau elemen tertentu, khususnya dunia keuangan. Dengan kemajuan inovasi akan memberikan efek yang mencolok di seluruh bagian keberadaan manusia.

Pandemi virus corona yang melanda Indonesia sangat mempengaruhi perilaku individu. Adanya pemisahan fisik dari otoritas publik membuat latihan menjadi terhambat sehingga mengalami perubahan inovasi yang sangat besar sepanjang kehidupan sehari-hari. Transformasi kecenderungan baru (new normal) di tengah pandemi merupakan langkah yang harus dilakukan semua bidang, termasuk bidang keuangan syariah. Bidang keuangan sendiri merupakan bidang modern yang memiliki kegunaan luar biasa besar dalam memanfaatkan inovasi data. Sehingga dengan menerapkan inovasi data perbankan akan bekerja dengan latihan fungsionalnya dan bekerja dengan administrasi kepada nasabah dan masyarakat pada umumnya.

Sesuai dengan Peraturan RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan BANK adalah "suatu unsur usaha yang menghimpun harta kekayaan dari masyarakat luas sebagai dana investasi dan menyalurkannya kepada masyarakat pada umumnya sebagai kredit dan tambahan struktur lainnya. untuk bekerja pada cara hidup individu pada umumnya." ¹ Bank Bisnis akan menjadi bank yang melakukan kegiatan usaha secara tradisional serta didirikan berdasarkan standar syariah yang dalam pelaksanaannya

¹ UU RI No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Syariah.

menawarkan jenis bantuan dalam lalu lintas angsuran.² Sedangkan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan Bank Syariah dan Unit Khusus Syariah, termasuk pendirian, latihan bisnis, serta teknik dan siklus dalam menyelesaikan latihan bisnisnya.³

Tugas Inovasi Data adalah aspek penting mengingat meningkatnya penggunaan ponsel dan PC sebagai media pertukaran uang. Hal ini juga didukung oleh meningkatnya pemanfaatan jaringan web di Indonesia, yang diikuti dengan perluasan kerangka kerja jaringan web. Pemanfaatan Inovasi Data merupakan salah satu hal penting dalam penataan administrasi moneter oleh Bank. Dengan menggunakan Inovasi Data, Bank diharapkan memiliki pilihan untuk menawarkan jenis bantuan kepada klien tanpa batasan tempat dan waktu, serta dengan biaya ringan yang memberikan kenyamanan terbesar kepada klien sesuai keinginan klien. Memperluas pemanfaatan Inovasi Data dalam mengembangkan lebih lanjut administrasi kepada nasabah oleh dan dengan mengkoordinasikan Bank pada periode lain, khususnya pada masa computerized banking. Administrasi individu kepada klien dalam waktu keuangan yang terkomputerisasi dapat dikenali dari awal hubungan bisnis antara klien dan Bank sampai ditutup. Cara paling umum untuk membuka akun investasi, melakukan pertukaran moneter, hingga menutup rekening bank harus dimungkinkan dengan menggunakan Inovasi Data.⁴

Administrasi tingkat lanjut saat ini banyak digunakan oleh nasabah karena mereka merasa lebih aman dan lebih mudah untuk melakukan pertukaran non-tunai daripada uang nyata yang datang ke bank. Beberapa bank syariah juga telah mengembangkan administrasi canggih dengan inovasi data, seperti anjungan tunai mandiri/ATM,

² Dr. Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 32

³ UU RI No. 21 Bab 1 Pasal 1 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

⁴ *Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/ 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum*, hlm. 2

perbankan portabel, perbankan web, perbankan telepon, dan perbankan sms. Dengan tujuan untuk memenangkan perlawanan, pemanfaatan inovasi adalah sesuatu yang harus dilakukan oleh organisasi moneter dengan memberikan item baru atau kantor administrasi perbankan untuk memudahkan klien melakukan pertukaran.

Nasabah tidak perlu datang langsung ke bank yang bersangkutan, mengantri dan menginvestasikan banyak energi di bank. Hanya dengan ponsel atau PC, nasabah pasti dapat melakukan pertukaran ini. Inovasi self-administration adalah self-administration yang jauh, sehingga nasabah tidak akan dilayani oleh teller atau administrasi klien. Dalam akses jarak jauh, jelas, nasabah membutuhkan kepercayaan. Namun, sebenarnya masih banyak klien yang ragu menggunakan jasa layanan ini untuk keperluan pribadi dengan alasan takut mengalami masalah atau kekecewaan.

Tahun 2021 akan dikenang sebagai momen penting bagi perbankan syariah, karena tiga bank milik negara, BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri, telah bergabung menjadi PT. Bank Syariah Indonesia. Dengan adanya merger 3 bank syariah di Indonesia tentu menjadi momen untuk terus memberikan layanan dan kemudahan bagi nasabah dan juga memberikan nilai jual bagi masyarakat untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Karena kepuasan nasabah dipengaruhi oleh *self service technology* dan kualitas layanan, maka Bank Syariah Indonesia sebagai bagian dari industri perbankan syariah harus terus berupaya untuk meningkatkan produk digital khususnya BSI Mobile.

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dicermati lebih lanjut mengenai pengaruh layanan digital bank syariah melalui *self service technology* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank dalam perspektif islam di masa pandemi covid-19 yang dapat dioperasikan secara mandiri tersebut. Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Self Service Technology dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1”**.

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah *Self Service Technology* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Masa Pandemi Covid-19 pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1?
2. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Masa Pandemi Covid-19 pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1?
3. Apakah *Self Service Technology* dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Masa Pandemi Covid-19 pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji seberapa besar pengaruh *Self Service Technology* terhadap kepuasan nasabah di Masa Pandemi Covid-19 pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1.
2. Untuk menguji seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah di Masa Pandemi Covid-19 pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1.
3. Untuk menguji seberapa besar pengaruh *Self Service Technology* dan Kualitas Layanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Masa Pandemi Covid-19 pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis
Hasil dari penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan wawasan pengetahuan mengenai pengaruh *self service teknologi* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di Masa Pandemi Covid-19.
2. Secara Praktis
 - a. Manfaat bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi dengan menggunakan *self service technology* dan kualitas layanan dalam bertransaksi sehingga dapat menjadi bahan kebijakan dalam upaya meningkatkan pangsa pasarnya dalam dunia globalisasi.

b. Manfaat bagi masyarakat

Penelitian ini dapat membantu masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai digitalisasi perbankan dan tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan. Dari penelitian ini masyarakat juga dapat mempertimbangkan layanan digital apa yang akan digunakan untuk memudahkan dalam bertransaksi di bank tersebut sesuai dengan keinginan dan kegunaannya.

c. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan atau acuan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan digitalisasi perbankan syariah melalui *self service technology* dan kualitas layanan.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi dan bagian akhir penelitian. Bagian awal terdiri dari: halaman judul, pengesahan majelis penguji ujian munaqsyah, pernyataan keaslian skripsi, abstrak, motto, persembahan, pedoman transliterasi arab-latin, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar.

Adapun bagian isi penelitian terdiri dari lima bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini memaparkan secara singkat mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan secara singkat mengenai deskripsi teori yang membahas variabel/sub variabel, kajian

penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan beberapa sub bab diantaranya jenis dan pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian, populasi dan sampel, identifikasi variabel, variabel operasional, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan inti dari pembahasan yang memaparkan hasil penelitian yang berisi diskripsi data dan pengujian hipotesis serta memaparkan pembahasan dari data penelitian dan hasil analisis data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab akhir yang berisi kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan yang dilanjutkan dengan bagian akhir skripsi, yakni daftar pustaka, lampiran-lampiran, olah data analisis, statistik, dan daftar riwayat hidup.