

BAB I

PENDAHULUAN

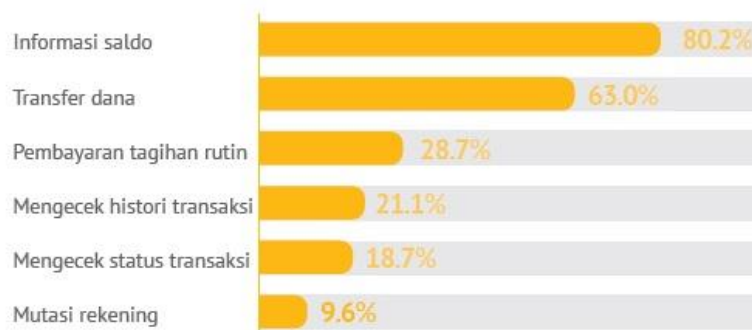
A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini sangat meluas dan mempengaruhi berbagai aktivitas terutama dalam perbankan. Persaingan yang ketat menekankan pada bank-bank untuk meningkatkan kualitas masing-masing bank. Mengingat akan perkembangan teknologi yang semakin meluas dikalangan masyarakat, setiap bank berusaha untuk memenuhi kebutuhan manusia. Menurut Beck (2001) dalam Herman (2010:48) pada era internet seperti sekarang ini, menjadikan fungsi internet banyak mengalami perubahan. Perubahan pada fungsi tersebut menambah manfaat yang baik bagi kemajuan lembaga keuangan. Fungsi lembaga keuangan pada era internet ini lebih difokuskan pada kebutuhan reputasi bisnis keuangan, kebutuhan akan dana besar dan distribusi produk keuangan.

Berdasarkan pada survei yang telah dilakukan oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) menyatakan bahwa adanya peningkatan pada pengguna internet. Selama tahun 2014 tercatat pengguna internet di Indonesia mengalami pertumbuhan 16,2 juta pengguna dari 71,9 juta menjadi 88,1 juta atau 34,9% dengan jumlah penduduk berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2014 sebesar 252 juta penduduk. Hal ini

menjadi bukti bahwa masyarakat Indonesia sudah maju akan teknologi dan mampu bersaing dalam bisnis dengan menggunakan internet sebagai teknologi informasinya. Internet pun sudah menjadi makanan sehari-hari oleh manusia untuk menggali dan mencari informasi secara cepathal ini di buktikan oleh survey APJII sebesar 78, 49% pelaku industry menggunakan internet untuk mencari berita dan informasi.(www.apjii.or.id)

Transaksi yang dilakukan pengguna internet saat menggunakan internet banking



Gambar 1.1 Transaksi pengguna internet banking

Sumber: APJII, 2014

Internet banking lebih dikenal sebagai produk jasa yang dapat memenuhi harapan nasabahnya, berbagai layanan dapat dilakukan secara elektronik tanpa harus ke bank untuk melakukan kegiatan transaksi. Mengingat akan banyaknya waktu dan tenaga yang akan di pakai ketika harus melakukan berbagai transaksi, internet banking menjadi sebuah layanan yang sangat bermanfaat untuk nasabahnya. Selama ada dukungan jaringan internet

yang baik nasabah bisa mendapatkan informasi dari bank dengan cepat hanya dengan membuka situs bank tersebut banyak informasi yang akan diperoleh. *Internet banking* banyak memberikan manfaat untuk nasabahnya, selain memudahkan nasabah dalam bertransaksi biaya yang dikeluarkan juga lebih murah dibandingkan harus bertransaksi langsung di bank.

Melihat perkembangan dalam dunia teknologi yang sudah semakin canggih membuat manusia selalu mendapatkan kemudahan. Pandangan Islam tentang hal itu dapat didasarkan pada prinsip muamalat yaitu

الأَصْلُ فِي الْمُعَامَلَةِ الْإِبَاحَةُ حَتَّى يَدُلَّ الدَّلِيلُ عَلَى التَّحْرِيمِ

Artinya: semua perkara dalam muamalat dasarnya adalah mubah kecuali ada dalil yang melarang.

Dalam kaidah fiqhiyah

الْمَشَقَّةُ تَجْلِبُ التَّيْسِيرَ

Artinya: kesulitan mendatangkan kemudahan

Dalil Al-Quran yang menerangkan tentang kaidah diatas terdapat

dalam surah Al-Baqarah 185 yaitu:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمْ الْعُسْرَ

Artinya: allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesulitan bagimu

Dalam hadits Bukhori menjelaskan tentang kaidah ini yaitu

يَسِّرُوا وَلَا تُعَسِّرُوا بَشْرًا وَلَا تَتَنَفَّرُوا

Artinya: Mudahkanlah mereka dan jangan kamu menyulitkan dan gembirakanlah dan jangan menyebabkan mereka lari (H.R Bukhari)

Dari penjelasan kaidah fiqhiyah serta dalil Al-Quran dan As-Sunnah diatas dapat dikatakan bahwa selalu ada kemudahan ketika kita mendapatkan kesulitan. Pada dunia perbankan menilai bahwa internet merupakan salah satu produk jasa yang dapat membantu nasabah untuk memudahkan aktivitasnya ketika nasabah dalam keadaan sulit. Dengan memanfaatkan internet sangat membantu nasabah dan dapat memberikan keuntungan juga bagi bank.

Nilai transaksi *internet banking* di Indonesia telah mencapai Rp 3.642 triliun, jumlah tersebut melampaui nilai transaksi ATM ditambah debit yang berada pada Rp 3.476 triliun selama 2012. Pertumbuhan *internet banking* didorong oleh pengguna internet yang pertumbuhannya cukup pesat (www.starupbisnis.com).

Jika dilihat dari jumlah pengguna internet di Indonesia, perkembangan internet seharusnya bisa lebih meluas. Berdasarkan pada data diatas dapat dilihat bahwa pengguna internet setiap tahunnya mengalami peningkatan. Namun, hal ini tidak sejalan dengan perkembangan pengguna internet banking. Ada beberapa faktor yang menyebabkan jumlah pengguna internet banking perkembangannya tidak seperti pengguna internet biasa. Pertama, kualitas layanan internet banking yang belum merata. Hal ini membuat nasabah sering menemui kegagalan transaksi yang mengakibatkan kekecewaan. Kedua, keandalan dan keamanan. Tingginya pengetahuan masyarakat akan teknologi juga dapat menyebabkan modus kejahatan yang

akan dilakukan juga tinggi yaitu melalui internet antara lain *website forging* (modus kejahatan yang mana pelaku akan membuat website yang persis dengan website asli agar nasabah terkecoh dan pelaku akan mendapatkan *username* dan *password*). Ketiga, seperti halnya SMS banking dan *Mobile banking*, *internet banking* belum memiliki regulasi khusus *lex specialis* (perundangan yang mengatur secara khusus mengenai suatu masalah hukum misalnya mengenai UU ITE yang mengatur informasi transaksi elektronik). Semua masih dalam naungan peraturan yang bersifat umum, akibatnya ketentuan soal proteksi nasabah kurang bidik (www.kompas.com).

Beberapa tanggapan pengguna *internet banking* menyatakan bahwa dari segi kualitas layanan *internet banking* yang memberikan manfaat dan keuntungan baik untuk nasabah maupun dari bank akan tetapi disisi lain ada yang membuat pengguna internet merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan survei sementara yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara terhadap beberapa mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang menggunakan *internet banking* yang berjumlah sekitar enam orang, diantara mereka ada yang mengungkapkan pendapat mereka tentang *internet banking*. Pertama, ada yang menyatakan bahwa tampilan pada *internet banking* ada yang kurang menarik. Selain itu bagi pengguna baru produk jasa ini merasakan adanya kekurangan pada informasi web karena pengguna baru internet banking merasa kebingungan sehingga persepsi kurang memuaskanpun muncul. Dibawah ini ada beberapa contoh tampilan

log in internet banking pada bank syariah



Gambar 1.2 Tampilan Log in BSMNet



Gambar 1.3 Tampilan Log in Internet Banking Muamalat



Gambar 1.4 Tampilan Log in BRISyariah Internet Banking

Kedua yaitu kemudahan mengakses, saat menggunakan *internet banking* pada jaringan yang baik akan tetapi kegiatan transaksi tidak bisa dilakukan karena server pada *internet banking* bermasalah. Ketiga, keamanan pada salah satu bank syariah jika terjadi kesalahan saat memasukkan *user id* maka rekening akan dilakukan pemblokiran pada penggunaan *internet banking* dari pihak bank tanpa menunggu hingga tiga kali penggunaan. Dari

beberapa permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya memberikan dampak negatif terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking*, jika hal ini tetap terus dibiarkan maka yang akan terjadi adalah nasabah menghentikan menggunakan produk jasa online ini atau yang lebih fatal adalah keputusan nasabah untuk tidak menjadi nasabah lagi dan berpaling ke bank lain yang menurutnya dapat memberikan pelayan yang lebih baik. Menurut Kotler (2002:50) secara umum pelanggan akan membandingkan jasa anggapan dengan jasa yang diharapkan, jika jasa anggapan berada dibawah jasa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa kecewa. Pelanggan akan merasa sangat puas bila mendapatkan pengalaman yang melebihi harapan.

Menurut Zeithmal, Berry dan Parasuraman (1985) dalam Tjiptono (2003:27) mengatakan bahwa ada lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa yaitu : bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati. Akan tetapi berdasarkan pada permasalahan yang ada pada *internet banking* peneliti hanya akan menggunakan empat yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*). Selain itu Wolfinbarger et al (2003 :183) menjelaskan mengenai skala kualitas jasa online tereduksi dengan empat dimensi yaitu keandalan atau pemenuhan, rancangan situs web, keamanan atau privasi, dan layanan pelanggan.

Kualitas layanan dalam pemasaran harus sangat diperhatikan, semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan maka akan meningkatkan rasa kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang dipasarkan begitu sebaliknya, rendahnya kualitas akan menempatkan perusahaan pada kerugian. Kualitas layanan dalam dunia perbankan juga setiap tahunnya ditingkatkan yang tidak lain tujuannya hanya untuk menarik konsumen agar tetap merasa nyaman dan puas terhadap layanan yang diberikan sehingga konsumen tersebut semakin meningkatkan rasa kepercayaan terhadap bank tersebut.

Hasil penelitian dari Walandouw, Mekel dan Soegoto (2014) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif secara parsial dan simultan terhadap kepercayaan nasabah. Ketika nilai kepercayaan dari nasabah semakin tinggi maka hal ini akan berdampak baik pula untuk bank karena dengan kepercayaan akan membuat nasabah merasa puas dan loyal dengan layanan yang telah diberikan (Mujilan, 2013:20).

Umumnya rasa puas merupakan pengukuran terhadap kinerja dari sebuah produk atau jasa. Ketika tingkat kepuasan nasabah tercapai maka nasabah ataupun konsumen akan melanjutkan untuk melakukan kegiatan tersebut jika dalam perbankan maka nasabah akan selalu melakukan kegiatan keuangan mereka pada bank tersebut.

Bank konvensional sudah sejak lama telah merilis produk jasa layanan *internet banking* akan tetapi Bank Syariah juga menunjukkan kemampuannya

dalam hal teknologi salah satunya adalah Bank Syariah Mandiri. BSM merupakan bank pemerintah yang mampu bersaing dengan Bank Syariah lainnya. BSM mendapatkan dua penghargaan dalam Islamic Finance Awards 2014 dengan kategori 1st Rank BUKU II ekuitas Rp1 triliun-Rp5 triliun menjadi The Most Efficient dan The Most Profitable (LPPI.or.id). Hal ini menunjukkan bahwa bank syariah memiliki perkembangan yang baik. Selain itu dalam produk jasa layanan internet banking BSM memiliki sistem keamanan yang berbeda dengan bank pada umumnya yaitu menggunakan TAN (*transaction authorization number*). TAN merupakan pelapis pengaman pada *internet banking*, TAN yang berjumlah 100 kode yang merupakan kombinasi 6 digit *numeric* yang dapat digunakan secara acak dan hanya dapat digunakan 1 (satu) kali saat melakukan transaksi finansial. TAN tidak lain tujuannya adalah agar nasabah merasa aman dan nyaman ketika melakukan transaksi secara online. (<http://www.syariahmandiri.co.id/>)

Penelitian ini mencoba untuk meneliti pengaruh dimensi kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan jaminan) terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking*. Alasan memilih Bank Syariah Mandiri adalah pertama, karena BSM merupakan Bank Syariah yang sudah memiliki produk jasa *internet banking* dan merupakan bank yang sudah mendapatkan banyak penghargaan seperti yang dijelaskan sebelumnya. Kedua, sistem keamanan *internet banking* pada BSM berbeda dengan bank pada umumnya

yaitu menggunakan TAN walaupun memiliki fungsi yang hampir sama dengan token.

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini akan memfokuskan peneliti pada judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna *Internet Banking* (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Di DIY)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagaimana bukti fisik (*tangibles*) seperti informasi web dan desain web berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *internet banking*?
2. Bagaimana keandalan (*reliability*) seperti kelancaran dan kemudahan dalam mengakses internet berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *internet banking*?
3. Bagaimana daya tanggap (*responsiveness*) seperti layanan *call center* yang tanggap dan jelas terhadap permasalahan nasabah berpengaruh terhadapkepuasan pengguna *internet banking*?
4. Bagaimana jaminan (*assurance*) seperti keamanan saat transaksi dan keamanan pada website berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *internet banking*?

5. Apakah bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna *internet banking*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh bukti fisik (*tangibles*) seperti informasi web dan desain web terhadap kepuasan pengguna *internet banking*.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keandalan (*reliability*) seperti kelancaran dan kemudahan dalam mengakses internet terhadap kepuasan pengguna *internet banking*.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) layanan *call center* yang tanggap dan jelas terhadap permasalahan nasabah terhadap kepuasan pengguna *internet banking*.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh jaminan (*assurance*) seperti keamanan saat transaksi dan keamanan pada website terhadap kepuasan pengguna *internet banking*.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pengguna *internet bankin*

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi materi dalam mengembangkan dan menambah ilmu pengetahuan, khususnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *internet banking*. Diharapkan juga dapat menjadi kontribusi untuk penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan pada lembaga keuangan khususnya BSM dalam rangka meningkatkan kualitas layanan bank itu sendiri agar dapat memenuhi kepuasan nasabah-nasabahnya.