

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dewasa ini perkembangan teknologi dan informasi semakin pesat. Hal tersebut dapat dilihat dari mudahnya mengakses segala kebutuhan cepat. Perusahaan-perusahaan sudah mulai meninggalkan metode tradisional dan beralih menggunakan inovasi teknologi dan informasi untuk memuaskan keinginan konsumennya. Fenomena tersebut berhasil mengubah sistem pasar yang mulanya berjalan secara tradisional dengan secara tatap muka, hingga menjadi pasar modern yang memenuhi segala kebutuhan melalui teknologi. Hal ini tentu saja berpengaruh kepada perilaku dan harapan masyarakat terhadap proses pelayanan suatu perusahaan. Misalnya berbelanja, masyarakat tidak perlu lagi ke toko untuk membeli suatu barang, mereka dapat membeli atau memesan melalui internet kemudian barang dapat langsung diantar oleh jasa pengantar atau kurir. Pendaftaran pada sebuah instansi saat ini banyak dilakukan hanya melalui internet dan tidak perlu untuk mengantri. Begitu pun dengan sektor keuangan yang juga mengalami perubahan gaya transaksi menggunakan teknologi canggih. Adanya ponsel dan perangkat lunak di dalamnya, membuat sistem transaksi di Indonesia terus berevolusi, salah satu contohnya adalah bagian transaksi keuangan yang berkembang setiap satu dekade.

Sistem keuangan di Indonesia mengalami perubahan dari tahun ke tahun, mulai dari tahun 1950 Indonesia sudah menggunakan kartu kredit. Pada dekade selanjutnya tahun 1960 Indonesia menggunakan Kartu ATM untuk mempermudah

kinerja operasional teller, tahun 1970 mulai muncul perdagangan saham elektronik. Pada tahun 1980 perbankan mulai menggunakan komputer mainframe bank, di mana digunakan untuk penyimpanan data yang canggih serta untuk menyimpan catatan pembukuan. Pada tahun 1990 perbankan mulai berselancar di dunia online yang berbasis internet, dengan munculnya internet banking dan perusahaan *E-commerce*, selanjutnya terus mengalami perkembangan hingga saat ini kita dapat melihat bahwa banyaknya muncul *start-up* bisnis baru yang menyediakan jasa pembiayaan melalui ponsel, aplikasi dan lain sebagainya ( Wulan, 2017 : 177). Saat ini, masyarakat dapat mengakses layanan keuangan melalui internet, seperti layanan peminjaman dana, pembayaran serta transaksi-transaksi keuangan lainnya. Inovasi ini dikenal dengan sebutan *financial technology*.

*Financial technology* atau dikenal sebagai *fintech*, menurut *The National Digital Research Centre (NDRC)* merupakan sebuah inovasi yang bergerak pada bagian keuangan atau finansial dengan menggunakan teknologi dan informasi. Melalui *fintech* masyarakat dapat melakukan semua kegiatan transaksi keuangan dengan mudah ( Wulan,2017:177). Kemunculan *fintech* ini merupakan sebuah ide yang lahir karena banyaknya pengguna internet di Indonesia. Menurut data yang berhasil didapatkan dari Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2017 mencapai 143,26 juta jiwa dari total populasi masyarakat Indonesia yang terdiri dari 262 juta jiwa. Hal ini sangat menarik bagi perkembangan bisnis *start-up* berbasis *online*, tidak heran perkembangan lembaga *fintech* dan *start-up* layanan berbasis internet lainnya di Indonesia semakin tumbuh.

Banyaknya perusahaan-perusahaan *start-up fintech* berbasis online di Indonesia, tentunya menuntut perhatian pemerintah sebagai pelindung hukum terhadap risiko tindak kriminal, keamanan dan risiko penipuan. Maka dari itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan peraturan terkait inovasi fitur layanan keuangan berbasis elektronik. Peraturan tersebut tercantum dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 Tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan sehingga layanan keuangan berbasis teknologi di Indonesia telah mendapatkan legalitas hukum dari Otoritas Jasa Keuangan. Akan tetapi, peraturan OJK tersebut belum membahas secara detail terkait aturan perusahaan fintech, jadi tidak heran jika poin-poin tentang perusahaan *start up* yang berbasis syariah belum termasuk pada peraturan OJK tersebut. Selain Otoritas Jasa Keuangan (OJK), lembaga yang menjadi naungan perusahaan fintech di Indonesia ada dua yaitu, Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH), dan Asosiasi Fintech Syariah Indonesia. Kedua legalitas tersebut merupakan wadah perkumpulan perusahaan-perusahaan startup fintech di Indonesia. Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH) berdiri pada tahun 2015 dan resmi menjadi badan hukum perkumpulan fintech dan telah terdaftar di Kementerian Hukum dan HAM RI, sedangkan Asosiasi Fintech Syariah Indonesia (AFSI) berdiri 2 tahun setelah adanya Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH) yaitu pada tahun 2017 dan resmi menjadi badan hukum perkumpulan fintech resmi menjadi badan hukum perkumpulan fintech melalui surat keputusan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor AHU-0001911.AH.01.07 pada tahun 2018.

Salah satu *flatform fintech* syariah di Indonesia yaitu, SyarQ. SyarQ adalah sebuah perusahaan *start up* di bidang jasa yang berdiri tahun 2017 dan telah bergabung dengan Asosiasi Fintech Syariah Indonesia (AFSI). SyarQ merupakan *startup fintech* yang menyediakan layanan cicilan produk tanpa menggunakan kartu kredit sebagai alternatif pilihan untuk memenuhi kebutuhan membeli barang secara online dengan menerapkan akad murabahah yang sesuai dengan aturan Islam dan menjalankan operasionalnya secara *online*. Pelayanan cicilan *online* terhadap nasabah dilakukan dengan cara, di mana para calon nasabah mendaftar dan memasukkan data-data yang diminta pada web SyarQ, kemudian pengajuan cicilannya dilakukan dengan cara menyalin *link* barang yang diinginkan pada toko online yang telah menjadi mitra SyarQ. Setelah itu nasabah melampirkan berkas-berkas persyaratan yang telah ditentukan, kemudian transaksi diproses.

Modal yang digunakan SyarQ untuk membiayai barang cicilan nasabah berasal dari kerjasama dengan BMT Darut Tauhid dan PT Konten Digital. SyarQ merupakan sebuah *startup* yang unik dari perusahaan *startup fintech* lainnya. Karena, SyarQ fokus di bidang penyicilan barang di mana ide ini muncul karena banyaknya masyarakat Indonesia yang ingin membeli suatu barang namun masih terkendala dengan harga yang tinggi, dan maraknya cicilan *online* yang berbasis bunga, hadir sebagai salah satu solusi transaksi ekonomi tanpa riba.

Namun sayangnya, dari segi pelayanan SyarQ masih banyak menuai tanggapan negatif terhadap sistem operasional dan juga masih terbatas dalam melayani calon nasabah luar kota. Hal ini bisa di lihat di kolom komentar akun sosial media milik SyarQ seperti di *Instagram* menuai banyak komentar tentang

keluhan dibandingkan dengan komentar positif lainnya. Padahal, suatu perusahaan dapat eksis dan bertahan di keramaian perusahaan pesaing, salah satunya dengan cara memperhatikan kepuasan nasabah. Argumen tersebut diperkuat oleh Supranto (1997 : 1) yang mengatakan bahwa persaingan bisnis di era globalisasi sangat ketat, baik di pasar dalam negeri maupun pasar internasional, untuk mencapai persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya, misalnya perusahaan mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada perusahaan pesaing.

Banyaknya muncul perusahaan – perusahaan jasa membuat perusahaan harus memberikan layanan yang mampu memenuhi harapan nasabah. Untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah berdasarkan kualitas pelayanan metode yang sangat populer digunakan yaitu metode pengukuran *servqual* (*service quality*) oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988). Metode *Servqual* ini memiliki lima dimensi pengukuran yaitu : kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*).

Dengan mengukur sistem pelayanan, perusahaan dapat mengevaluasi bahwa indikator apa saja yang harus ditingkatkan dan yang harus dikurangkan atau bahkan dihilangkan untuk meraih kepuasan nasabah. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan eksistensi perusahaan dalam bersaing. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “ Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Financial Technology (Studi kasus pada Lembaga SyarQ)”

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pokok permasalahan yang ingin diteliti pada penelitian ini adalah :

1. Apakah faktor bukti fisik dapat mempengaruhi kepuasan nasabah lembaga SyarQ ?
2. Apakah faktor kehandalan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah lembaga SyarQ ?
3. Apakah faktor jaminan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah lembaga SyarQ ?
4. Apakah faktor daya tanggap dapat mempengaruhi kepuasan nasabah lembaga SyarQ ?

## C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan apakah faktor bukti fisik mempengaruhi kualitas layanan lembaga SyarQ
2. Untuk menjelaskan apakah faktor kehandalan mempengaruhi kualitas layanan lembaga SyarQ
3. Untuk menjelaskan apakah faktor jaminan mempengaruhi kualitas layanan lembaga SyarQ
4. Untuk menjelaskan apakah faktor daya tanggap mempengaruhi kualitas layanan lembaga SyarQ

#### D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan bagi pembaca tentang kajian *Financial Technology* dan perkembangan sistem transaksi nontunai selain bank di Indonesia

##### 2. Manfaat Akademis

- a. Manfaat bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan pembiayaan barang secara syariah yang berbasis teknologi dan informasi melalui internet.

- b. Manfaat bagi lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi bagi lembaga dalam mengembangkan ketentuan-ketentuan atau perubahan yang ingin diterapkan.