

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan adalah lembaga yang mempunyai peran utama dalam pembangunan suatu negara. Peran ini terwujud dalam fungsi bank sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*), yakni menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.¹

Berdasarkan prinsip operasionalnya, bank dibedakan menjadi dua, yakni bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang menerapkan sistem bunga dan bank syariah adalah bank yang berpedoman pada prinsip-prinsip syariah, dengan kata lain tidak menggunakan sistem bunga.

Dari tahun ke tahun, bank syariah semakin pesat perkembangannya. Bank syariah semakin menampakkan eksistensinya di kancah lembaga keuangan syariah di Indonesia. Pada tahun 2005 bank syariah meliputi 3 BUS, 19 UUS, dan 81 BPRS dengan 550 buah kantor, sedangkan pada tahun 2013 bank syariah telah meningkat pesat hingga menjadi 11 BUS, 23 UUS, dan 138 BPRS dengan 2.290 buah kantor.²

¹ Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Rajawali Press, 2017) hlm. 1.

² Darsono, dkk., *“Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Press, 2017) hlm. 210.

Pentingnya teknologi informasi dalam dunia bisnis tidak diragukan lagi. Banyak perusahaan ingin mengubah diri menjadi pembangkit daya bisnis global melalui berbagai investasi besar dalam *e-business*, *e-commerce*, dan usaha teknologi informasi lainnya. Sehingga tantangan besar untuk para manajer serta praktisi bisnis saat ini adalah bagaimana mengelola teknologi informasi yang mendukung proses bisnis modern.³

Pada industri perbankan, teknologi bersifat *self service* telah diterapkan. *Self service* merupakan cara untuk memberikan lebih banyak kontrol di tangan mereka sendiri. Sektor perbankan telah mengadopsi teknologi informasi dalam menyampaikan jasa perbankan dengan melakukan pendekatan yang revolusioner antara lain dengan fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM). Kemajuan di bidang teknologi ini akan mempermudah nasabah dalam bertransaksi dimanapun mereka berada tanpa perlu mengantri panjang untuk melakukan transaksi dengan kecanggihan teknologi yang ada saat ini.

Fasilitas mesin ATM merupakan salah satu kemudahan yang ditawarkan oleh setiap bank kepada nasabahnya. ATM merupakan mesin yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur.⁴ Dengan ATM, nasabah dapat melakukan penarikan tunai dari rekening simpanannya di bank, melakukan setoran, cek saldo, atau pemindahan dana. Mesin ATM sendiri mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah atas

³ Diana Grace dan Novander Novander, "Analisis Pengaruh *Automatic Teller Machine* dan *Short Message Service Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer*, Vol. 3, No. 1 (Januari-Juni, 2017) hlm., 39.

⁴ Rinda Hesti Kusumaningtyas dan Elsy Rahajeng, "Persepsi Nasabah Akan Layanan ATM dan E-Banking Dengan Metode TAM." *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, Vol.10, No.2 (2017) hlm., 91.

kemudahan dan keamanan dalam melakukan transaksi keuangan.⁵ Idealnya sebuah mesin ATM memiliki kemampuan seperti pada ATM biasanya, yaitu mampu melakukan transaksi pengambilan tunai dan transaksi lain seperti *inquiry*, saldo rekening, transfer, ganti PIN, pembelian dan pembayaran tagihan.

Untuk dapat menghadapi kompetisi yang semakin ketat, industri perbankan harus memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat yang memerlukan layanan perbankan berbasis teknologi. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan adalah keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).⁶

Memberikan layanan yang berkualitas kepada para nasabah merupakan suatu keharusan pada lingkungan industri perbankan yang kompetitif di masa sekarang ini. Salah satu cara untuk meningkatkan daya saing adalah dengan peningkatan kualitas layanan, karena dengan kualitas layanan yang baik maka kepuasan pelanggan akan tercapai.⁷

Philip Kotler sebagaimana dikutip oleh M. Nur Rianto Al Arif mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang

⁵ Sugianto dan Vivi, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Automated Teller Machine (ATM) (Studi Kasus Pada Bank Mandiri di Pontianak)." *OBIS: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1 No. 2 (Maret, 2019) hlm., 1.

⁶ Fandy Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: ANDI, 2011) hlm. 198.

⁷ Anindita Imam Basri, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking." *BISMAN*, Volume 2, Nomor 1 (Februari, 2019) hlm., 2-3.

diharapkan.⁸ Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank maka nasabah tersebut akan loyal kepada bank, mengulang kembali pembelian produknya, membeli lagi produk lain dalam bank yang sama serta memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut (*word of mouth*).

Salah satu lembaga keuangan yang memiliki kontribusi dalam dunia bisnis perbankan adalah BPRS. BPRS adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.⁹ Salah satu BPRS yang ada di Pamekasan adalah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan yang berada di Jl. Masegit No. 33, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan.

Melihat semakin ketatnya persaingan antar lembaga keuangan, maka BPRS Bhakti Sumekar menyusun strategi untuk mengantisipasi kaburnya nasabah ke lembaga keuangan yang lain. Karena nasabah umumnya akan memilih bank yang mampu memberikan manfaat dan keuntungan maksimal dengan risiko pengorbanan yang kecil.¹⁰ Salah satu strategi agar nasabah tetap loyal yaitu dengan memberikan kemudahan bertransaksi dan peningkatan kualitas pelayanan.

BPRS Bhakti Sumekar banyak melakukan terobosan-terobosan dan inovasi terhadap kemajuan teknologinya dalam melayani kebutuhan nasabahnya. BPRS Bhakti Sumekar menciptakan teknologi terbaru dan tercanggih agar tetap bisa bersaing dengan lembaga perbankan lain serta dapat menarik minat nasabah untuk mencoba produk yang ditawarkannya tersebut. Oleh karena itu, BPRS

⁸ M. Nurianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012) hlm. 193.

⁹ Nurnasrina, *Kegiatan Usaha Bank Syariah* (Yogyakarta: Kalimedia, 2018) hlm. 30.

¹⁰ Eny Kustiyah, "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Transaksi E-Banking Pada Bank Negara Indonesia Slamet Riyadi Solo." *GEMA* (Agustus, 2014-Januari, 2015) hlm., 1472.

Bhakti Sumekar menawarkan layanan ATM *Cardless* untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya.

ATM *Cardless* adalah layanan ATM tanpa kartu yang digunakan untuk transaksi tarik tunai yang lebih mudah dan praktis.¹¹ Layanan ATM *Cardless* diperuntukkan kepada nasabah yang memiliki rekening tabungan barokah. Agar dapat menggunakan layanan ATM *Cardless* ini, nasabah harus mendaftarkan terlebih dahulu nomor *handphonenya* ke *customer service* lalu nasabah tinggal memasukkan nomor rekening. Jika sudah terdaftar, operator akan mengirim PIN ATM yang dapat digunakan untuk bertransaksi.

ATM *Cardless* memiliki limit transaksi sebesar Rp. 5.000.000,- (lima juta rupiah) per harinya. Saat ini ATM *Cardless* milik BPRS Bhakti Sumekar ini hanya bisa digunakan untuk melakukan tarik tunai dan cek saldo saja. Sedangkan layanan transfer sesama bank atau beda bank, pembelian dan pembayaran tagihan masih belum bisa dilakukan oleh ATM *Cardless* ini.

Bagi BPRS Bhakti Sumekar penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan ATM *Cardless* dapat memberikan manfaat kepada nasabahnya. Layanan ATM *Cardless* yang merupakan inovasi terbaru dari BPRS Bhakti Sumekar ini di rasa perlu untuk diteliti agar dapat selalu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabahnya.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sugianto dan Vivi tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada layanan *Automated Teller Machine* (ATM) menunjukkan bahwa variabel kualitas

¹¹ Diakses dari <https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/atm-bbs/>, pada tanggal 02 Januari 2020 pukul 18.40.

pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan/nasabah pada layanan *Automated Teller Machine* (ATM).¹²

Atas dasar itu, peneliti merasa perlu melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM *Cardless* Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat ditentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan ATM *Cardless* (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan?
2. Variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menghitung dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan ATM *Cardless* (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.
2. Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

¹² Sugianto dan Vivi, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan *Automated Teller Machine* (ATM) (Studi Kasus Pada Bank Mandiri di Pontianak).” hlm., 8.

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan dasar atau postulat tentang suatu hal berkenaan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh peneliti. Fungsi anggapan dasar dalam sebuah penelitian adalah sebagai landasan berfikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian, untuk mempertegas variabel yang diteliti serta untuk menentukan dan merumuskan hipotesis.¹³

Adapun asumsi penelitian yang diajukan sebagai berikut:

1. Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.¹⁴
2. Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan.¹⁵

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris.¹⁶ Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_{a1} = Ada pengaruh secara simultan antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

H_{a2} = Ada pengaruh secara parsial antara keandalan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

¹³ Tim STAIN Pamekasan, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Pamekasan: STAIN Pamekasan, 2015) hlm. 10.

¹⁴ Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction*, hlm. 172.

¹⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009) hlm. 144.

¹⁶ Tim STAIN Pamekasan, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, hlm. 11.

Ha₃ = Ada pengaruh secara parsial antara daya tanggap terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

Ha₄ = Ada pengaruh secara parsial antara jaminan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

Ha₅ = Ada pengaruh secara parsial antara empati terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

Ha₆ = Ada pengaruh secara parsial antara bukti fisik terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

Ha₇ = Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah variabel jaminan.

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak baik akademisi maupun praktisi:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini menjadi tolak ukur kemampuan dalam menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat kelulusan dan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan ATM *Cardless* yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

2. Bagi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran yang bermanfaat serta bernilai bagi lembaga dalam memperbaiki dan mengevaluasi kualitas pelayanan pada ATM *cardless* yang mempengaruhi kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

3. Bagi Institut Agama Islam Negeri Madura

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi yang diharapkan dapat menambah wawasan bagi pembaca ketika melakukan penelitian selanjutnya ataupun tugas-tugas lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan ATM *Cardless* terhadap kepuasan nasabah.

G. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian digunakan untuk membatasi penelitian agar penelitian tidak meluas. Adapun ruang lingkup penelitian ini sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup Materi

Variabel yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X) yang meliputi: Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4) dan Bukti Fisik (X_5) serta Kepuasan Nasabah (Y).

- a. Kualitas Pelayanan ATM *Cardless* (Variabel X). Untuk kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam buku Fandy Tjiptono terdiri dari lima dimensi berikut:¹⁷

- 1) Keandalan (X_1)

Indikator-indikator keandalan sebagai berikut:¹⁸

- a) Layanan yang akurat
- b) Layanan yang memuaskan

- 2) Daya Tanggap (X_2)

Indikator-indikator daya tanggap sebagai berikut:¹⁹

- a) Pelayanan cepat

¹⁷ Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction*, hlm. 198.

¹⁸ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), hlm.282.

¹⁹ Ibid.

b) Pelayanan tanggap

3) Jaminan (X_3)

Indikator-indikator jaminan sebagai berikut:²⁰

a) Dapat dipercaya

b) Bebas dari bahaya

4) Empati (X_4)

Indikator-indikator empati sebagai berikut:²¹

a) Kemudahan transaksi

b) Memahami kebutuhan pelanggan

5) Bukti Fisik (X_5)

Indikator-indikator bukti fisik sebagai berikut:²²

a) Peralatan mutakhir/terbaru

b) Fasilitas fisik

b. Kepuasan Nasabah (Variabel Y), dengan indikator-indikator sebagai berikut:²³

1) Kepuasan Pelanggan Keseluruhan

2) Konfirmasi Harapan

3) Ketersediaan untuk Merekomendasi.

2. Ruang Lingkup Lokasi

Ruang lingkup lokasi pada penelitian ini adalah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan yang berada di Jl. Masegit No. 33, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan.

²⁰ Ibid.

²¹ Ibid.

²² Ibid, hlm, 286.

²³ Ibid, hlm. 368.

H. Definisi Istilah

Definisi istilah diperlukan untuk menghindari perbedaan pengertian atau kekurang jelasan makna.²⁴ Definisi istilah dalam penelitian ini yaitu:

1. Kualitas pelayanan adalah tingkat mutu dari segala bentuk tindakan atau kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan nasabah.
2. Keandalan adalah kemampuan untuk dapat memberikan pelayanan yang dapat dipercaya (sesuai dengan yang dijanjikan).
3. Daya tanggap adalah kemampuan dalam merespons suatu keadaan yang ditujukan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
4. Jaminan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang aman, dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan nasabah.
5. Empati adalah kesamaan rasa dalam menggunakan fitur layanan ATM *cardless* dengan jenis ATM lainnya.
6. Bukti Fisik adalah fasilitas fisik atau benda-benda yang berada di sekitar lingkungan pelayanan jasa ATM *Cardless* dan dapat terlihat secara jelas dan nyata oleh nasabah.
7. ATM *Cardless* adalah layanan ATM tanpa kartu yang digunakan untuk tarik tunai milik BPRS Bhakti Sumekar.
8. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang dari seseorang atau badan usaha yang telah menggunakan produk/jasa pada suatu bank.

²⁴ Tim STAIN Pamekasan, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, hlm. 12.