

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini, era digitalisasi semakin meningkat perkembangannya dalam berbagai bidang. Teknologi menjadi hal yang tidak bisa dihindari dalam segala aspek kehidupan. Pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan kinerja perusahaan atau Lembaga dengan efektif tanpa terkecuali dalam bidang perbankan. Perkembangan teknologi yang semakin pesat akan berdampak signifikan pada semua bidang kehidupan manusia. Teknologi informasi dengan basis sistem utamanya internet, memberikan pengaruh yang sangat besar pada proses bisnis di industri perbankan.

Saat ini, perkembangan pesat terjadi pada industri perbankan di Indonesia sejalan dengan meningkatnya kesadaran masyarakat mengenai sistem syariah yang tidak melibatkan riba. Badan usaha yang disebut bank mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan kemudian menyalurkan dana tersebut kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau cara lainnya, dengan tujuan meningkatkan taraf hidup banyak orang. Ada dua jenis bank, yaitu bank konvensional dan Bank Syariah. Meskipun keduanya menawarkan produk bank yang hampir sama, namun perbedaannya terletak pada sistem operasional yang digunakan. Sistem yang digunakan oleh bank konvensional adalah bunga, sementara bank syariah mengimplementasikan sistem bagi hasil.

Perkembangan industri perbankan di Indonesia menunjukkan bahwa perbankan syariah semakin menjadi pusat perhatian. Pengesahan Undang Undang

nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah menjadi faktor penting dalam hal tersebut. Menurut data yang dirilis oleh OJK pada bulan januari 2022, terdapat 15 Bank Umum Syariah, 20 Unit Usaha Syariah, dan 165 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.¹

Penggunaan teknologi informasi sangat besar pengaruhnya di sektor perbankan sebagai industri. Penerapan teknologi informasi dalam dunia perbankan akan mempermudah aktivitas operasional dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah dan masyarakat umum. Dalam industri perbankan syariah, peran teknologi menjadi sangat penting karena semakin tingginya penggunaan *mobile device* dan komputer sebagai media transaksi keuangan. Selain itu, hal tersebut didukung oleh peningkatan jaringan internet di Indonesia dan pembangunan infrastruktur yang semakin memadai. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, bank berharap dapat memberikan pelayanan kepada nasabah secara fleksibel, tanpa batasan tempat dan waktu, serta dengan biaya seminimal mungkin agar memberikan kenyamanan maksimal kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan mereka.

Teknologi informasi dalam perbankan bisa dimanfaatkan dalam berbagai kegiatan pemasaran promosi dan alat bantu transaksi yang memanfaatkan teknologi. Teknologi informasi membantu meningkatkan layanan personal kepada nasabah, dan hal ini mendorong perbankan memasuki era baru yaitu era perbankan digital. Era perbankan digital memungkinkan layanan personal kepada nasabah dapat diberikan mulai dari awal hubungan usaha antar nasabah dan bank hingga berakhir. Pembukaan rekening simpanan, pelaksanaan transaksi keuangan, dan

¹ Otoritas Jasa Keuangan, "Statistik Perbankan Syariah" diakses dari <https://www.ojk.go.id> pada tanggal 08 September 2022 pukul 11.33 WIB.

penutupan rekening dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi.² Layanan yang diberikan oleh bank yang berbasis teknologi sering disebut dengan digital banking, yang didalamnya mencakup beberapa layanan seperti *Automatic Machine Teller*, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking*. Ketiga layanan berbasis Teknologi tersebut sering disebut sebagai SST atau *Self Service Technology*.

Self Service Technology merupakan suatu sarana yang memiliki tujuan memberikan fasilitas kepada nasabah agar bisa melayani diri sendiri tanpa harus bergantung pada pelayanan langsung oleh pihak perbankan.³ Layanan digital yang dilakukan nasabah/ masyarakat secara mandiri, antara lain adalah *Automatic Teller Machine/ATM* atau dalam bahasa Indonesia Anjungan Tunai Mandiri. ATM merupakan kartu yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis melalui mesin ATM selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur tanpa harus membawa uang tunai dalam bertransaksi dan tidak perlu datang langsung ke bank. Selain itu juga memberikan layanan *Mobile Banking*, yang merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh perbankan yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Selanjutnya adalah layanan *Internet Banking*, yang menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan dengan meyakinkan nasabahnya akan keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah sehingga akan memperoleh kepercayaan dari nasabahnya.

Perbankan kini terus melakukan transformasi untuk beradaptasi dalam

² Penjelasan atas Peraturan OJK Nomor 12/ POJK.03/ 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, 2.

³ Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi, "Pengaruh *Self Service Technology* terhadap Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang" *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25, No. 2 (Agustus, 2015), 2, <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/117609>

memasuki era digital. Mulai dari layanan transaksi seperti pembayaran hingga pengajuan seperti membuka rekening lewat aplikasi. SST (*Self Service Technology*) pada sektor perbankan tidak hanya diterapkan pada perbankan konvensional, namun juga di perbankan Syariah. Salah satu bank umum di Indonesia yang berbasis Syariah adalah PT. Bank Syariah Indonesia atau dikenal dengan BSI yang merupakan hasil merger tiga bank umum Syariah yang ada di Indonesia yaitu BNI Syariah, Bank Mandiri Syariah, dan BRI Syariah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bagian dari Bank Umum Syariah. Persetujuan OJK ditandai dengan keluarnya Salinan Keputusan Dewan Komisiner OJK Nomor 4/KDK.03/2021 tentang Pemberian Izin Penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk., serta Izin Perubahan Nama dengan menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI Syariah Tbk., menjadi Izin Usaha Atas Nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk., sebagai Bank Hasil Penggabungan. Merger dari ketiga bank Syariah ini ditetapkan efektif pada Senin, 1 Februari 2021 dengan nama dan identitas baru yakni PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Bank BSI menjalankan kegiatan bisnisnya dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya agar hubungan terjalin hubungan yang harmonis antara pihak bank dengan nasabah. Hal itu tentunya tidak luput dari adanya peran dari penerapan Teknologi informasi di Bank Syariah.⁴

Selain perbankan konvensional, perkembangan SST pada perbankan Syariah saat ini juga terbilang cepat. Hal tersebut dibuktikan dengan Inovasi

⁴ Bank Syariah Indonesia, "Berita Merger Bank Syariah BUMN Resmi Kantongi Izin Dari OJK" diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/merger-bank-syariah-bumn-resmi-kantongi-izin-dari-ijk> pada tanggal 10 September 2022 pukul 10.04 WIB.

layanan digital pengguna BSI *Mobile* hingga maret 2022 mencapai 3,37 juta *user* aktif atau tumbuh 124% secara *year on year*. Jumlah pengguna yang semakin meningkat diakibatkan perubahan perilaku masyarakat yang mulai beralih ke *e-channel* BSI *Mobile*, ATM maupun *Internet Banking*. Dimana secara keseluruhan lebih dari 96% nasabah sudah mulai digital *savvy*. Strategi digitalisasi yang ditempuh BSI mendorong dampak yang sangat positif yakni jumlah transaksi BSI *Mobile* mencapai 55,11 juta, tumbuh signifikan sekitar 276% secara *year on year*. Hal ini mendorong pertumbuhan *fee based income* menjadi 58,94 miliar. Terhitung sejak Juli 2021, Aset perbankan Syariah di Indonesia tumbuh sekitar 16,35% dari juni 2021, pembiayaan tumbuh 6,82% dan DPK tumbuh 17,98%.⁵

Dari alur penjelasan tersebut dapat diukur tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan digital yang dilakukan secara mandiri yang disediakan perbankan guna mempermudah transaksi sehari-hari. Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai terpenuhinya harapan dan kebutuhan yang diinginkan nasabah secara baik sehingga tercipta *image* yang baik terhadap bank. Kepuasan nasabah Menurut Kotler, kepuasan nasabah merupakan penilaian pelanggan atas penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaan sebelumnya.⁶ Nasabah senantiasa memperhatikan cara bank dalam memberikan pelayanan agar nantinya nasabah tersebut merasa puas dan berminat dalam melakukan transaksi pada bank tersebut. Kepuasan nasabah tidak hanya memberikan keuntungan jangka pendek, tetapi juga mampu memberikan

⁵ Dionisio Damara, "BSI (BRIS) Fokus Garap Ekosistem Islam dan Digitalisasi di 2022," *Bisnis.com*, diakses dari <https://finansial.bisnis.com/read/20220925/90/1581025/bank-syariah-pacu-digitalisasi-muamalat-hingga-bsi-bris-agresif-kembangkan-teknologi> pada tanggal 09 September 2022 pukul 06.14 WIB.

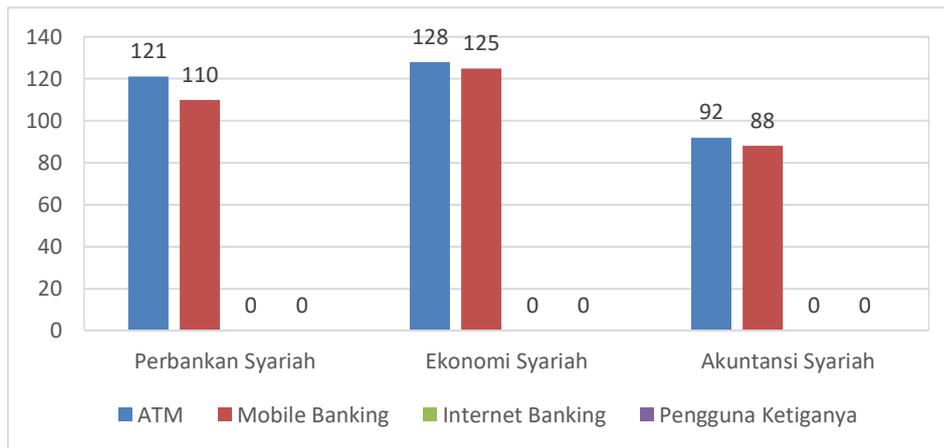
⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2018), 162.

keuntungan jangka Panjang serta memberikan keunggulan daya saing bagi perbankan.

Layanan SST saat ini sudah banyak diakses oleh nasabah karena mereka merasa lebih aman dan lebih mudah dalam melakukan transaksi secara non-tunai daripada secara tunai dengan cara datang langsung ke bank. Tidak dapat dipungkiri bahwa mahasiswa merupakan salah satu golongan yang banyak menggunakan jasa perbankan. Hal tersebut didukung dengan fakta dilapangan bahwa tidak sedikit kampus yang bekerja sama dengan pihak bank dalam melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti pembayaran UKT (Uang Kuliah Tunggal), penerimaan beasiswa, dan transaksi keuangan lainnya. Salah satu kampus yang melakukan kerjasama dengan pihak perbankan yaitu kampus IAIN Madura.

Dengan adanya SST ini, mahasiswa dapat dengan mudah melakukan segala macam transaksi perbankan tanpa harus datang langsung ke bank yang bersangkutan. Namun, banyak pula mahasiswa yang enggan untuk menggunakan layanan SST dalam bertransaksi dengan alasan takut akan mengalami masalah atau kegagalan. Untuk mengetahui seberapa besar penggunaan layanan SST pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura, peneliti melakukan riset pendahuluan untuk memperkuat hal tersebut dengan membuat kuesioner melalui *google form*. Kuesioner tersebut diisi oleh 341 mahasiswa yang terdiri dari 121 mahasiswa program studi Perbankan Syariah, 128 mahasiswa program studi Ekonomi Syariah, dan 92 mahasiswa program studi Akuntansi Syariah. Berikut ini hasil riset pendahuluan yang telah peneliti lakukan.

Gambar 1.1
Pengguna Layanan SST Mahasiswa FEBI IAIN Madura



Sumber: Data diolah peneliti (2022)

Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa hampir dari semua mahasiswa yang mengisi kuesioner sebesar 100% sudah menggunakan layanan SST dalam bentuk ATM dan *Mobile Banking*. Data tersebut menunjukkan bahwa lebih banyak mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura yang menggunakan layanan ATM dan *Mobile Banking*. Dari 341 Mahasiswa yang mewakili keseluruhan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura, tidak ditemui pengguna layanan *Internet Banking*. Hal tersebut disebabkan karena fitur yang terdapat pada *Internet banking* hampir sama dengan *Mobile Banking*. Namun yang membedakan adalah dari segi kecepatan akses dan keefektifan penggunaan layanan sehingga menyebabkan layanan *Mobile Banking* lebih banyak diminati oleh mahasiswa.

Beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki korelasi dengan penelitian ini adalah penelitian Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *Self Service Technology* (*Mobile Banking*, dan ATM) terbukti mempengaruhi kepercayaan

secara positif dan signifikan dan kepercayaan terbukti mempengaruhi kepuasan nasabah secara positif dan signifikan.⁷ Penelitian lain dari Sri Imelda, Hikmayanti Huwaida dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan m-banking Terhadap kepuasan Nasabah pada bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin. Hasil penelitiannya kualitas pelayanan *Mobile banking* terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin.⁸

Dengan demikian, masyarakat dan mahasiswa milenial yang saat ini sudah melek teknologi akan menjadikannya sebagai gaya konsumsi, seperti dalam menggunakan layanan perbankan. Oleh karenanya, layanan perbankan saat ini bersaing ketat dan mulai bertransformasi untuk menerapkan teknologi dalam pelayanannya kepada nasabah agar bisa menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah dalam bank tersebut. Tanpa terkecuali bank Syariah yang merupakan pendongkrak ekonomi umat Islam di Indonesia. Oleh karena itu, dalam teknologi SST (*Self Service Technology*) diharapkan dapat memberikan kepuasan nasabah dan masyarakat sehingga mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi sehari-hari tanpa perlu datang ke bank secara langsung.

Berdasarkan uraian dan permasalahan diatas, maka perlu dicermati lebih lanjut mengenai pengaruh layanan *Automatic Teller Machine/ATM*, dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital perbankan yang dapat dioperasikan secara mandiri tersebut. Dengan demikian peneliti melakukan

⁷ Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi, "Pengaruh *Self Service Technology* terhadap Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang" *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25, No. 2 (Agustus, 2015), 7, <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/117609>

⁸ Sri Imelda dan Hikmayanti Huwaida. "Pengaruh Kualitas Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin," *Jurnal INTEKNA*, 19, no. 2 (November 2019): 69, <https://doi.org/10.31961/intekna.v19i2.869>

penelitian dengan judul “**Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang menjadi perhatian utama dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh layanan *Automatic Machine Teller* (ATM) terhadap kepuasan nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh *Automatic Machine Teller* (ATM) dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, peneliti menuliskan beberapa tujuan pada penelitian ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Automatic Machine Teller* (ATM) terhadap kepuasan nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia
3. Untuk mengetahui pengaruh *Automatic Machine Teller* (ATM) dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan antara lain:

1. Kegunaan Secara Akademis

a. Bagi Peneliti dan Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu cara dalam mengembangkan, menerapkan, serta melatih pemahaman tentang SST yang terdiri atas layanan ATM dan *Mobile Banking* yang mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia serta menjadi media untuk menyelesaikan tugas peneliti. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai rujukan atau acuan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan digitalisasi perbankan melalui *Self Service Technology* yaitu dengan layanan *Automatic Teller Machine (ATM)* dan *Mobile Banking*.

b. Bagi IAIN Madura

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan acuan bagi mahasiswa khususnya di perpustakaan IAIN Madura

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Bagi Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh bank tersebut untuk meningkatkan nilai perusahaan, untuk memperbaiki, mengevaluasi, serta meningkatkan kinerja manajemen kedepannya, khususnya dalam mempertimbangkan tingkat kepuasan nasabah melalui *Self Service Technology*.

b. 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.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti hanya meneliti tentang pengaruh *Self Service Technology* yang meliputi *Automatic Machine Teller/ATM (X1)*, dan *Mobile Banking (X2)* terhadap kepuasan nasabah (Y) pengguna Bank Syariah Indonesia, sehingga penelitian ini hanya terbatas pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura yang sedang dan telah menggunakan layanan digital bank Syariah. Agar variabel diatas memiliki batasan materi yang akan diteliti, maka indikator-indikatornya sebagai berikut.

- a. *Self Service Technology*. Dalam penelitian ini yang diukur adalah layanan digital yang dilakukan secara mandiri yang mampu mempengaruhi kepuasan nasabah yang meliputi:
 - 1) *Automatic Teller Machine (ATM) (X1)*, dengan indikator meliputi:
 - a) *Efficiency* (Kemudahan)
 - b) *Availability* (Ketersediaan)
 - c) *Fulfillment* (Pemenuhan)
 - d) *Privacy* (Keamanan)

- e) *Responsiveness* (Daya tanggap)
 - f) *Contact* (Kontak)
- 2) *Mobile Banking* (X2), dengan indikator meliputi:
- a) *Efficiency* (Kemudahan)
 - b) *Availability* (Ketersediaan)
 - c) *Fulfillment* (Pemenuhan)
 - d) *Privacy* (Keamanan)
 - e) *Responsiveness* (Daya tanggap)
 - f) *Contact* (Kontak)
- b. Kepuasan nasabah (Y) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang diharapkannya. Adapun indikator dalam kepuasan nasabah yaitu:
- 1) Kesesuaian harapan
 - 2) Minat berkunjung kembali
 - 3) Kesiediaan merekomendasikan.

2. Ruang Lingkup Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Madura yang terletak di Jl. Raya Panglegur No. Km. 4, Barat, desa Ceguk, Kecamatan Tlanakan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur.

F. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan dasar atau postulat tentang suatu hal berkenaan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh

peneliti.⁹ Adapun asumsi dalam penelitian ini:

1. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Madura merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. BSI *Mobile* merupakan layanan *Mobile Banking* dari Bank Syariah Indonesia.
3. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kemudahan nasabah dalam menerima pelayanan diantaranya dengan menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking*.¹⁰

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris. Hipotesis merupakan jawaban terhadap masalah penelitian yang secara teoritis dianggap paling mungkin dan paling tinggi tingkat kebenarannya.¹¹ Oleh karena itu, perumusan hipotesis menjadi sangat penting dalam sebuah penelitian.¹² Hipotesis dalam penelitian ini meliputi:

1. H1: Layanan *Automatic Machine Teller* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia
2. H2: Layanan *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia

⁹ Tim penyusun Pedoman Penelitian Karya Ilmiah, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah* (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), 17.

¹⁰ Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat" *Al-Amwal*, 10, No. 2 (2018), 302, <https://www.syekhnujati.ac.id/jurnal/index.php/amwal/article/view/3596/1953>

¹¹ Tim penyusun Pedoman Penelitian Karya Ilmiah, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah* (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), 18.

¹² Dodiet Aditya Setyawan, *Hipotesis dan Variabel Penelitian* (t.t.: Tahta Media Group, 2021), 7.

3. H3: Layanan *Automatic Machine Teller* (ATM) dan *Mobile Banking* berpengaruh signifikan dan simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia.

H. Definisi Istilah

Untuk lebih memahami dan menghindari kesalahpahaman mengenai maksud dari judul penelitian ini, maka peneliti akan menjelaskan istilah-istilah yang perlu dijelaskan dari judul skripsi ini, yakni “Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura)”, yaitu sebagai berikut:

1. Perbankan Syariah merupakan semua hal yang terkait dengan bank syariah dan Unit Usaha Syariah meliputi institusi, kegiatan usaha, serta prosedur yang digunakan dalam menjalankan bisnisnya.¹³
2. *Self Service Technology* adalah layanan teknologi oleh bank kepada nasabah agar mereka dapat melakukan transaksi tanpa harus datang ke bank secara langsung. Dengan kata lain, nasabah dapat menggunakan layanan teknologi untuk melakukan transaksi.
3. *Automatic Teller Machine/ ATM* atau dalam bahasa Indonesia Anjungan Tunai Mandiri merupakan kartu yang memberikan kemudahan kepada mahasiswa dan masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur.¹⁴

¹³ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Bab 1 pasal 1 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

¹⁴ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), 327.

4. *Mobile Banking* adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan dengan menggunakan layanan *mobile banking* pada *smartphone*.¹⁵
5. Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai tingkat perasaan nasabah suatu bank setelah membandingkan kinerja bank yang dirasakan dengan harapan sebelum menggunakan jasa bank tersebut. Kepuasan nasabah dapat diciptakan perusahaan dengan memberikan produk maupun layanan yang terbaik untuk nasabahnya yang sesuai ekspektasi dengan apa yang diharapkan nasabah sehingga nasabah merasa kebutuhannya sudah terpenuhi dengan baik. Dan tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.¹⁶

I. Kajian Terdahulu

Untuk menghindari kesamaan terhadap penelitian sebelumnya maka perlu adanya pembahasan penelitian terdahulu sebagai tolak ukur terhadap judul yang akan dibahas nantinya. Dari penelusuran peneliti terhadap studi karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan tema Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bank Syariah Indonesia, peneliti menemukan beberapa tema yang sedikit mirip dengan tema yang peneliti teliti diantaranya:

¹⁵ Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 83.

¹⁶ Cokorda Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiarta. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Bali", *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7 no. 8, (Agustus, 2018), 4542, <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v07.i08.p18>

1. Robby Syifa`ul Mahrun, dengan judul “Pengaruh *Self Service Technology* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Erahn.id)”. Jenis penelitian yang dipilih adalah penelitian yang bersifat langsung atau penelitian lapangan dengan menggunakan metode analisis uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas) dan uji statistik (uji koefisien determinasi, uji parsial, uji simultan, dan uji regresi linear berganda). Dari penelitian tersebut diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa variabel *Self Service Technology* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah secara parsial pada Erahn.id.¹⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Roby Syifa`ul Mahrun memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu, variabel independen (X) menggunakan *Self Service Technology* dan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah. Penelitian Roby Syifa`ul juga memiliki perbedaan dengan penelitian ini yaitu, variabel independen (X) yang digunakan tidak hanya *Self Service Technology*, tetapi juga menggunakan kualitas layanan.

2. Penelitian Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji dan M. Kholid Mawardi dengan judul “Pengaruh *Self Service Technology* terhadap Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang”. Metode yang digunakan dalam penelitian menggunakan uji validitas dan analisis *Generalized Structured Component Analysis* (GSCA) yaitu metode baru berbasis komponen. Lokasi yang dijadikan objek penelitian adalah nasabah bank BRI Kantor Cabang Malang Kawi. Hasil penelitian

¹⁷ Roby Syifa`ul Marhun, “Pengaruh *Self Service Technology* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah” (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2020), 76.

menunjukkan terdapat pengaruh signifikan variabel *Self Service Technology* terhadap kepercayaan, kepuasan dan loyalitas nasabah. Variabel kepercayaan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, namun berpengaruh positif secara tidak signifikan pada $\alpha = 5\%$. Variabel kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.¹⁸

Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu, Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, variabel dependen (Y) dalam penelitian yaitu *Self Service Technology* yang meliputi: ATM, *internet banking* dan *mobile banking*. Penelitian yang dilakukan oleh Banar Suryo Wicaksono dkk juga memiliki perbedaan yaitu, variabel dependen (Y) meliputi kepercayaan, kepuasan, loyalitas, sedangkan dalam penelitian ini variabel dependennya adalah kepuasan nasabah saja.

3. Mochammad Yusuf, Hendri Hermawan Adinugraha, dan Muhammad Taufiq Abadi dengan judul “*The Effect of Marketing Mix, Self-Service Technology, and Digital Banking on Customer Satisfaction at Indonesia Sharia Bank of Pekalongan Pemuda Branch*”. Jenis penelitian yang dipilih adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis data sebagai instrumen penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bauran pemasaran, *Self Service Technology*, dan *digital banking* terhadap kepuasan nasabah berpengaruh sebesar 0,792 dan memiliki hubungan yang kuat dengan variabel terikat 0,627 atau 6,27% untuk variabel

¹⁸ Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi, “Pengaruh *Self Service Technology* terhadap Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang” *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25, No. 2 (Agustus, 2015), 7, <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/117609>

tambahan kepuasan pelanggan dan 93,8% untuk kepuasan pelanggan variabel lain yang tidak dibahas.¹⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Mochammad Yusuf, Hendri Hermawan Adinugraha, dan Muhammad Taufiq Abadi memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu kesamaan pada variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah. Penelitian tersebut juga memiliki perbedaan dengan penelitian ini yaitu, variabel independen (X) yang digunakan adalah selain *Self Service Technology* juga menggunakan *marketing mix* dan *digital banking*.

4. Debi Triyanti, Reny Fitriani Kaban, dan Muhammad Iqbal dengan judul “Peran Layanan *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah”. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* pada bank Syariah berpengaruh secara langsung terhadap tingkat kepuasan nasabah dan kepuasan nasabah berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah bank Syariah itu sendiri.²⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Debi Triyanti, Reny Fitriani Kaban, dan Muhammad Iqbal memiliki perbedaan pada metode yang digunakan.

Pada penelitian tersebut menggunakan metode penelitian sebab-akibat.

¹⁹ Mochammad Yusuf, Hendri Hermawan Adinugraha, dan Muhammad Taufiq Abadi, “The Effect of Marketing Mix, Self-Service Technology, and Digital Banking on Customer Satisfaction at Indonesia Sharia Bank of Pekalongan Pemuda Branch” *Journal of Management and Islamic Finance*, 2, no. 1, (Juni, 2022), 7, <https://doi.org/10.22515/jmif.v1i2.4922>

²⁰Debi Triyanti, Reny Fitriani Kaban, dan Muhammad Iqbal, “Peran Layanan *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah”. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2, No. 1 (Februari, 2021), <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JMMB/article/view/8322/5792>

Penelitian ini juga memiliki persamaan yaitu pada pendekatan dan variabel terikat (dependen) yang digunakan, yaitu pendekatan kuantitatif dan variabel dependen adalah kepuasan nasabah.

5. Penelitian Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah yang bertujuan untuk mengetahui gambaran nasabah yang menggunakan *Internet Banking* dan untuk mempengaruhi pengaruh efisiensi, kepercayaan, kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan *internet banking* di Bank Muamalat KCP Plered Cirebon. Metode analisis yang digunakan adalah uji regresi linier berganda, uji F, dan uji R². Objek dari penelitian ini yaitu nasabah Bank Muamalat KCP Plere Cirebon yang menggunakan *internet banking*. Hasil penelitian menggunakan Uji F menunjukkan berdasarkan hasil perhitungan F Hitung sebesar 20,318 lebih besar dari F Tabel 2,77 dan angka signifikan sebesar 0,000 yaitu sebesar $< 0,05$ hal ini berarti H₀ ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti variabel efisiensi (X₁), kepercayaan (X₂) dan kemudahan (X₃) secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan nasabah. Koefisien determinasi (R²) nilainya 42,1 % dan sisanya 57,9 % dipengaruhi variabel lain yang mungkin bisa berpengaruh lebih besar terhadap kepuasan nasabah.²¹

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuningsih dan Nurul memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu kesamaan pada variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah. Penelitian tersebut juga memiliki perbedaan

²¹ Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Muamalat" *Al-Amwal*, 10, No. 2 (2018), 312, <https://www.syekh Nurjati.ac.id/jurnal/index.php/amwal/article/view/3596/1953>

dengan penelitian ini yaitu, variabel independen (X) yang digunakan adalah faktor-faktor penentu kepuasan nasabah yang meliputi efisiensi, kepercayaan, dan kemudahan.

6. Penelitian Rosaria dan Elisabeth Veni Okti dengan judul “Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi pada *self-service technology* yaitu dimensi mudah digunakan, efisiensi, kenyamanan, dan kehandalan terhadap kepuasan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode survei. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi mudah digunakan, efisiensi, kenyamanan, dan kehandalan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.²²

Penelitian yang dilakukan oleh Rosaria dan Elisabeth Veni Okti memiliki perbedaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel independen (Y) menggunakan faktor kepuasan pelanggan karena objek penelitian yang digunakan adalah sebuah perusahaan makanan cepat saji. Sedangkan dalam penelitian ini, objek yang digunakan adalah Lembaga perbankan Syariah. Penelitian ini juga memiliki persamaan pada variabel dependen (X) yang menggunakan *Self Service Technology*.

²² Rosaria dan Elisabeth Veni Okti, “Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Pelanggan”, (Thesis, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2018), 66.