

BAB I

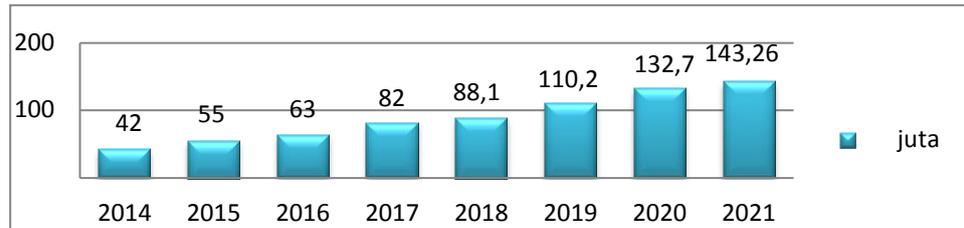
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam menjadikan pangsa pasar yang besar bagi perbankan syariah di Indonesia. Seiring perkembangan zaman pemahaman masyarakat mengenai bunga (interest) dan modal yang hasilnya telah ditentukan di muka (predetermined return) merupakan riba yang dilarang dalam dunia Islam telah dipahami dengan baik oleh masyarakat, dan pemahaman tersebut mengarahkan masyarakat untuk semestinya cenderung menginvestasikan dananya di perbankan syariah.

Diberlakukan Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, melahirkan landasan hukum yang kuat bagi pengembangan industri perbankan syariah nasional hingga mampu untuk mendorong perkembangannya menjadi semakin pesat. Menurut Bank Indonesia, progres perkembangan perbankan syariah cukup impresif dengan pencapaian rata-rata pertumbuhan aset lebih dari 65% pertahun dalam periode lima tahun terakhir. Perbankan merupakan salah satu kompetitor yang sedang mengalami persaingan sengit dalam dunia perdagangan. Selain bersaing dalam menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah, perbankan juga bersaing menciptakan produk serta jasa unggulan agar mampu memuaskan nasabah dan menjadikan nasabah loyal kepada perusahaan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi serta kebiasaan dan kecenderungan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi, menjadikan perbankan memanfaatkan IT sebagai sarana dalam memikat nasabah.

Seperti yang dilansir oleh APJII (2021) dalam websitenya, sebagaimana hasil survey menunjukkan pengguna internet di Indonesia dari tahun 2014 s.d. 2021 selalu mengalami peningkatan. dari total populasi penduduk Indonesia 262 juta jiwa, penetrasi pengguna internet di Indonesia tahun 2021 telah mencapai 143,26 juta jiwa atau setara dengan 54,68%. Hal ini menunjukkan peningkatan 10,56 juta jiwa dari hasil survei pada tahun 2020. Penetrasi pengguna internet di Indonesia dari tahun 2014 s.d. 2021 dapat kita lihat pada grafik berikut.



Sumber: APJII (2021)

Gambar 1 Peningkatan Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Layanan perbankan digital (*digital banking*) menjadi sebuah solusi bagi perbankan dalam melakukan inovasi pelayanan nasabah. Layanan perbankan digital dapat mempermudah nasabah dalam melakukan pembukaan buku rekening, transaksi perbankan, registrasi, komunikasi, dan penutupan rekening. Layanan ini dapat diakses dengan mudah tanpa ada batasan waktu dan tempat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.

Perkembangan teknologi informasi semakin canggih dan diminati oleh masyarakat luas. Teknologi dengan menggunakan media perangkat seluler serta internet, semakin canggih fitur-fiturnya telah ditawarkan oleh para pembuat media komunikasi tersebut. Pemanfaatan teknologi informasi ini menjadi suatu kebutuhan untuk mendukung perkembangan bisnis di sektor perbankan. Pemanfaatan teknologi secara tepat juga harus diperhatikan, untuk meminimalkan risiko operasional, agar perbankan mampu beroperasi lebih efisien.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Rangkuti mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Sehingga dapat disimpulkan kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja barang atau jasa yang diterima dan yang diharapkan masyarakat. Menurut Atmaja (2018: 15), Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterima dari sebuah pelayanan. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Setiap orang atau organisasi (perusahaan) harus bekerja dengan konsumen internal dan eksternal demi terciptanya Kepuasan Anggota.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting dan sering dikatakan sebagai proses lanjut dari kepuasan anggota. Kegiatan pelayanan yang dilaksanakan

oleh perusahaan oleh karyawan merupakan sebagian dari pelayanan yang disesuaikan dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Pelayanan yang diberikan kepada para anggota ini sifatnya sangatlah personal karena melibatkan beberapa orang sebagai pemberi layanan sesuai dengan tugasnya yang dimilikinya dan penerima layanan. Kualitas pelayanan dalam konsep pelayanan prima merupakan tindakan yang diberikan perusahaan melalui karyawan untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan baik dan harmonis dengan para anggota.

Mobile banking secara umum adalah saluran distribusi Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki anggota melalui teknologi penyampaian data melalui ponsel atau *General Package Radio Service* (GPRS) dengan sarana telepon seluler (ponsel). *Mobile banking* diartikan sebagai fasilitas bagi anggota bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap anggota diperlukan perbaikan yang tiada henti baik segi produk maupun pemasarannya. Salah satu produk baru adalah layanan *Mobile Banking*. Lembaga-lembaga keuangan non bank juga harus bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik, baik dari kualitas layanan jasa kepada masyarakat atau nasabah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi sama seperti layanan *Fin-tach*. Salah satu lembaga keuangan non bank yang dapat menerapkan prinsip *e-banking* sebagai salah satu inovasi adalah BMT (*Baitul Maal Wat Tamwil*). BMT Assyafi'iyah adalah sebuah lembaga keuangan yang memberikan pelayanan melalui layanan ekstra dalam bentuk layanan online dengan nama Aplikasi Ceria Digital.

Aplikasi Ceria Digital BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional merupakan aplikasi semacam *Fin-tach*. Menurut Brown (2013: 162) *Fin-tach* dapat digunakan untuk melakukan transaksi keuangan secara elektronik seperti pembayaran tagihan telepon (Telkom) dan listrik (PLN), pembayaran angsuran (FIF, ACC, AT Finace), pengisian pulsa *handpone* dan listrik (token), transfer, pengecekan saldo dan transaksi online lainnya. Aplikasi ini dapat membantu anggota untuk mempermudah dan mempercepat segala transaksi yang dapat digunakan dengan saldo minimal Rp. 30.000 dan sudah mendownload aplikasi tersebut di *playstore* kemudian sudah melakukan registrasi. Tetapi untuk anggota pembiayaan, aplikasi ini hanya dapat digunakan untuk pengajuan saja dan aplikasi ini sudah dapat digunakan untuk layanan transfer ke bank lain. Adanya kemudahan yang diberikan oleh

layanan Aplikasi Ceria Digital pada BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional, sehingga aplikasi tersebut harus dimanfaatkan secara maksimal untuk meningkatkan kepuasan anggota di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional. Karena kepuasan anggota terhadap pelayanan tentu sangat berpengaruh terhadap kinerja BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional. Hal tersebut di dukung dari hasil prasurvey yang dilakukan terhadap jumlah anggota didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan Periode 2019-2021

No	Tahun	Jumlah Anggota
1	2019	1.979 anggota
2	2020	2.069 anggota
3	2021	2.168 anggota

Sumber: Dokumentasi BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.1, menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun jumlah anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional semakin meningkat, hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional juga semakin ditingkatkan. Aplikasi Ceria Digital mulai digunakan di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional pada tahun 2019, sehingga sampai sekarang sudah terhitung tiga tahun Aplikasi Ceria Digital digunakan oleh para anggota. Tetapi dalam kurun waktu tiga tahun tersebut tidak semua anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional mengetahui tentang Aplikasi Ceria Digital. Berdasarkan hal tersebut maka tergambar adanya kesenjangan antara kepuasan yang diharapkan oleh anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional dengan yang terjadi pada kualitas layanan yang diberikan KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan.

Sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Taupik Ismail, dkk. (2021) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan dan parsial oleh kualitas pelayanan. Serta penelitian oleh Iwan Cerialy Irawan, dkk (2020) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kartika Cipta Anugrah Bandung dengan hasil penelitian menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PT. Kartika Cipta Anugrah Bandung, dengan dimensi Kualitas Pelayanan meliputi Reliabilitas, Responsivitas, Jaminan, dan

Empati. Sedangkan untuk dimensi Bukti Fisik sama sekali tidak mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Hal ini senada dengan penelitian yang penulis lakukan pada riset ini.

Kualitas layanan dapat diukur dengan menggunakan 5 dimensi yaitu: *tangibles, emphaty, reliability, responsiveness, assurance*, (Fandy Tjptono, 2014, 223). Kepuasan anggota pada BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional, bisa didapat dari berbagai strategi seperti, kualitas layanan, produk yang sesuai kebutuhan nasabah, kepercayaan juga kemudahan. Salah satu kemudahan yang ditawarkan BMT adalah dengan kehadiran Aplikasi Ceria Digital, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam rangka mempermudah akses nasabah ke BMT

Kualitas pelayanan menurut Kotler (2008) adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Ceria Digital Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan Lampung Timur”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi ceria digital ?
2. Apakah *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi ceria digital?

3. Apakah *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi ceria digital?
4. Apakah *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi ceria digital?
5. Apakah *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi ceria digital?
6. Apakah *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance*, berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi ceria digital?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi ceria digital.
2. Untuk mengetahui apakah *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi ceria digital.
3. Untuk mengetahui apakah *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi ceria digital.
4. Untuk mengetahui apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi ceria digital.
5. Untuk mengetahui apakah *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi ceria digital.
6. Untuk mengetahui apakah *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance*, terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi ceria digital.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis
Untuk menambah pengetahuan dan wawasan dikalangan akademis mengenai kualitas layanan aplikasi ceria digital terhadap kepuasan anggota.
2. Manfaat praktis

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi praktisi-praktisi lembaga keuangan dan masyarakat mengenai kualitas layanan aplikasi ceria digital terhadap kepuasan anggota.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Reliability Penelitian

Reliability dalam penelitian ini berada di KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan Lampung Timur, hal ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi ceria digital.

Objek dalam penelitian ini terdiri dari pengaruh *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi ceria digital, sedangkan subjek penelitian adalah seluruh anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan Lampung Timur.

2. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan (Januari – April), dimulai dari proses penyiapan proposal, studi kepustakaan sebagai landasan, mendesain model penelitian, pengumpulan data kuesioner, melakukan pengujian dan menganalisa data, serta menyimpulkan hasil penelitian.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan

skripsi yang berhubungan dengan penelitian serta beberapa objek variabel yang diteliti, bab ini juga berisi penelitian relevan, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan beberapa metode penelitian yang mencakup bahasan tentang jenis penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data yang sesuai dengan penelitian yang sedang diteliti.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil penelitian yang didapat berupa gambaran umum dari tempat penelitian hasil penelitian yang didapat serta analisis hasil penelitian dan pembahasan

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan didapat dari analisis hasil penelitian serta saran yang diberikan kepada tempat penelitian.

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN

