

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi sangat cepat di masa sekarang. Banyak aspek kehidupan masyarakat telah berubah sebagai akibat dari kemajuan teknologi yang pesat. Karena pelanggan memiliki semakin banyak persyaratan dan keinginan, transisi ini telah terjadi. Ini adalah hasil dari ketersediaan produk dan layanan yang tidak berdasarkan keinginan dan kebutuhan nasabah, yang memotivasi beberapa orang untuk mencari dan menguji penemuan baru atau modifikasi produk. Industri perbankan membutuhkan teknologi mutakhir untuk bersaing (M. I. Rahmadhania, 2014).

Tujuan dari kemajuan teknologi era ini, yang telah meningkatkan layanan keuangan ke permukaan, adalah untuk memudahkan pelanggan memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka. Dalam hal ini, bank menyediakan layanan penagihan, termasuk pembayaran tagihan listrik, PAM, uang sekolah, dan biaya asuransi. Ketersediaan sumber daya yang ditingkatkan dan peralatan canggih untuk mengoptimalkan layanan kepada pelanggan tidak diragukan lagi mendukung peningkatan layanan ini (Febriansyah & Ramayuniarti, 2016).

Bank sekarang termasuk bank syariah memperluas layanannya untuk mencakup tidak hanya layanan yang aman dan dapat diandalkan tetapi juga layanan yang khusus untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang canggih

sejalan dengan kemajuan teknologi dan gaya hidup (Irmadhani & Nugroho, 2012).

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan nilai-nilai Islam dan mematuhi semua ajaran Islam, terutama yang berhubungan dengan pelaksanaan hubungan Islam. Indonesia, yang memiliki mayoritas Muslim, telah menunggu lama untuk sistem perbankan yang memenuhi kebutuhannya. Sistem bank yang dimaksud adalah sistem perbankan tanpa bunga. Karena globalisasi, ada persaingan sengit antara bisnis di pasar dalam dan luar negeri saat ini. (Sukamto, 2010).

Perbankan syariah meningkatkan ekonomi dan mempromosikan kesetaraan dalam kesejahteraan. Pertama, karena produk yang ditawarkan, khususnya di bidang keuangan, biasanya menggunakan *underlying* transaksi di sektor riil, bank syariah lebih selaras dengan kebutuhan ekonomi aktual. Kedua, karena tidak ada produk spekulatif (*gharar*), mereka dinilai tahan terhadap dampak langsung krisis keuangan global dan memiliki daya tahan yang besar. Perbankan syariah dapat berkontribusi pada stabilitas makroekonomi ekonomi dan sistem keuangan bangsa. Ketiga, struktur bagi hasil yang mendasari perbankan syariah akan menguntungkan semua pihak secara lebih adil, termasuk bank sebagai pengelola dana, pemilik dana sebagai deposan, dan pemilik usaha sebagai debitur. (Alamsyah, 2015).

Seiring dengan berbagai keuntungan yang dibawa, sektor perbankan Islam telah membuat kemajuan. Meskipun pertumbuhannya melambat, aset bank syariah pada 2019 tetap meningkat positif, mencapai 6,18%, naik dari

5,96% tahun sebelumnya. Mirip dengan distribusi pendanaan, yang mengalami penurunan pertumbuhan menjadi 10,89% pada 2019 dari 12,21% tahun sebelumnya (Rahma Putri & Rachmawati, 2022). Hingga tahun 2020, industri perbankan syariah semakin berkembang pada jaringan kantornya. Perbankan syariah telah mempunyai 13 Bank Umum Syariah (BUS), 21 Unit Usaha Syariah (UUS), dan jaringan kantor mencapai 2.169 kantor yang tersebar di hampir seluruh penjuru nusantara menurut statistik perbankan syariah 2022.

Ada banyak alasan yang sangat mendukung pertumbuhan sektor perbankan syariah, baik dalam hal operasi penggalangan dana maupun distribusi keuangan (Alamsyah, 2015). Pertama, salah satu variabel yang mempengaruhi keputusan klien untuk membuka rekening di bank syariah adalah perluasan jaringan kantor perbankan Islam, yang memperhitungkan aksesibilitas dan kedekatan kantor dengan konsumen. Kesadaran dan minat masyarakat terhadap barang dan jasa perbankan syariah juga tumbuh sebagai hasil dari kampanye edukasi dan sosialisasi yang terus berlanjut. Ketiga, inisiatif untuk meningkatkan kaliber layanan perbankan syariah agar sejalan dengan layanan perbankan mainstream. Akses teknologi informasi, termasuk layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM), mobile banking, dan internet banking, adalah salah satunya. Bank Indonesia terutama mendorong pembentukan jaringan teknologi informasi untuk BUS dan UUS, yang merupakan anak perusahaannya, di antara bank-bank konvensional yang merupakan induk dari bank syariah untuk membantu hal ini.

Namun, penggunaan teknologi perbankan syariah belum meningkatkan kualitas layanan pada tingkat yang sama dengan perbankan tradisional.

Teknologi Sistem Informasi Perbankan (TSI) adalah teknologi yang menggunakan komputer, telekomunikasi, dan kemampuan elektronik lainnya untuk menangani data keuangan dan layanan perbankan secara elektronik. Sistem informasi transaksi dan layanan perbankan di bank syariah dan bank konvensional belum setara, seperti yang diungkapkan jurnal studi Abdurakhim. Menurut temuan penelitian dan langkah-langkah perbandingan sistem, bank syariah masih tertinggal dalam hal kinerja (Abdurakhim, 2016).

Lembaga keuangan memainkan peran penting dalam perekonomian dan berada di pusat bisnis, di mana kehadiran mereka diperlukan untuk mempertahankan ekspansi ekonomi Indonesia. Tingkat kecanggihan sistem keuangan akan menentukan seberapa cepat ekonomi berkembang dan berubah (Nurastuti & Wiji, 2013). Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh industri perbankan merupakan salah satu bidang yang dipengaruhi oleh kemajuan. Masyarakat sudah mengetahui cara kerja sistem pelayanan bank karena merupakan salah satu usaha yang memberikan pelayanan. Antrian, transaksi tatap muka, atau dengan kata lain interaksi langsung antara konsumen dan teller bank, masih cukup dekat dengan pola transaksi sebelumnya. Teknologi memainkan peran penting dalam industri perbankan, karena teknologi informasi tidak diragukan lagi mendukung pengembangan sistem perbankan (Ismail, 2015). Semakin canggih fasilitas

yang digunakan oleh bank untuk memfasilitasi layanan, semakin bervariasi dan rumit penggunaan teknologi bank sendiri.

Setiap organisasi harus menggunakan kemajuan teknologi untuk bersaing karena dunia menjadi lebih canggih dan persaingan bisnis menjadi lebih ketat. Cara bisnis berkomunikasi dengan klien mereka juga telah berkembang sebagai akibat dari penggunaan teknologi. Misalnya, bank dulu berurusan dengan pelanggan secara langsung, tetapi seiring kemajuan teknologi, mereka sekarang dapat melakukannya secara *online* (Rafdi & Evayani, 2018).

Bentuk layanan perbankan yang berbasis online yaitu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang merupakan salah satu jenis layanan bank *online*. Saat ini, ada ATM setoran tarik tunai selain ATM untuk tarik tunai. Hal ini dimaksudkan agar ketersediaan berbagai ATM pada layanan ATM akan memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi melalui bank dan juga bagi petugas bank, karena semakin sedikit konsumen yang perlu mengantre di bank (Rachman & Prabawani, 2016). ATM setor tunai atau yang dikenal dengan *cash deposit machine* (CDM) dalam penggunaan sehari-hari, adalah salah satu layanan yang dikembangkan oleh bank. Merupakan perangkat yang dibuat untuk transaksi yang melibatkan setoran tunai dengan nominal yang ditentukan oleh bank. Salah satu pilihan terbaik untuk membantu nasabah dengan setoran tunai otomatis adalah CDM. CDM ini bertujuan guna bertransaksi instan yang tidak perlu lagi datang mengantre di *teller* atau pun mengisi formulir (Bazergan, 2018).

Nasabah yang ingin menyetor uang lebih mudah menggunakan CDM dibandingkan menyetor melalui *teller* karena layanannya tidak ada habisnya, berbeda jika melalui *teller* yang layanannya terkendala jam kerja bank. Meskipun CDM adalah sistem informasi lain yang relatif muda jika dibandingkan dengan sistem informasi lain yang pertama kali dikembangkan di bank, masih ada tantangan tertentu dalam penyebarannya (Rafdi & Evayani, 2018).

Karena *teller* terlibat langsung dengan klien, yang merupakan komponen penting dari standar layanan bank, mereka juga merupakan salah satu peran kunci dalam penyediaan layanan setoran tunai. Tugas teller adalah melayani pelanggan tetap secara langsung dan memberi mereka kesan positif terhadap produk. Pelanggan yang mengunjungi bank menempatkan teller bank dalam sorotan saat mereka melayani mereka. Pelanggan akan lamban dan merasa bahwa waktu mereka terbuang-jika sering ada antrean panjang untuk transaksi, oleh karena itu kecepatan layanan dan jumlah teller yang tersedia merupakan faktor penting lainnya. Ketangkasan Teller sangat penting dan menjadi faktor penentu dalam menyediakan layanan klien. *Teller* harus bertindak dan bertindak dengan cara yang meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan (Nurastuti & Wiji, 2013). Begitu pula dengan BSI KC Palu Gajah Mada, mengeluarkan produk baru yaitu ATM setoran tunai yang diharapkan mampu untuk meningkatkan proses transaksi setor tunai yang lebih praktis dibandingkan melalui *Teller*.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan dengan wawancara kepada *Teller* BSI KC Palu Gajah Mada pada tanggal 18 Agustus 2023 mengatakan, bahwa :

Pelayanan dengan 4 *Teller* setiap harinya nasabah lebih banyak melakukan pembayaran dibandingkan dengan menyetor uangnya ke rekening nasabah. Kemudian untuk yang menyetor uang ke rekening rata-rata hanya yang memiliki nominal lebih dari Rp5.000.000,- selebihnya nasabah BSI KC Palu Gajah Mada menggunakan CDM untuk menyetor uang ke rekening mereka.

Kemudian observasi yang dilakukan dengan wawancara kepada nasabah BSI KC Palu Gajah Mada mengatakan bahwa:

Jika ingin melakukan setoran tunai melalui CDM dibandingkan *Teller* karena CDM memiliki proses transaksi yang cepat dan bisa menghemat waktu. Kendala CDM ini hanya sensitif terhadap uang yang tidak mulus, berlubang, berselotif, lusuh, lembek, dan jika dimasukkan pun ditolak oleh mesin, akibatnya nasabah harus memulai transaksi dari awal. Tapi karena proses transaksi yang begitu mudah dan cepat saya tetap melakukan setoran tunai melalui CDM walaupun terdapat sedikit masalah seperti yang saya sebutkan tadi. Nilai lebihnya cukup banyak dibandingkan kekurangannya.

Kemudian hasil wawancara yang diperoleh dari nasabah lainnya mengatakan “dalam melakukan setor tunai melalui *Teller* dikarenakan keamanan yang diterima terjamin dan tidak akan repot sendiri jika terjadi masalah dikarenakan ada *Teller* yang bisa langsung mengatasi”.

Adapun perbedaan dalam melakukan setoran tunai melalui CDM maupun *Teller* diantara dua nasabah yang telah diwawancarai pada observasi awal merupakan sebagian dari preferensi nasabah dalam menggunakan setoran tunai. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pihak BSI KC Palu Gajah Mada mengeluarkan fasilitas transaksi terbaru dalam setoran tunai untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu CDM. Namun hal tersebut tidak

berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pihak Bank. Adanya faktor yang menyebabkan nasabah dalam melakukan setoran tunai hanya melalui *Teller* ataupun sebaliknya hanya melalui CDM. Maka hal tersebut akan menjadi tantangan besar bagi BSI KC Palu Gajah Mada agar selalu berusaha meningkatkan transaksi setoran tunai dan melakukan inovasi terus menerus sehingga nasabah dalam melakukan setoran melalui keduanya, baik melalui CDM maupun *Teller*.

Perilaku preferensi jasa layanan syariah tidak terlepas dari pengukuran terhadap kualitas layanannya. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam riset (penelitian) adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Ada lima dimensi SERVQUAL yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Ratnasari & Aksa, 2011).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman dan kawan-kawan, dari ke-5 dimensi kualitas jasa tersebut terdapat kepentingan relatif yang berbeda-beda. *Reliability* secara konsisten merupakan dimensi paling kritis kemudian tingkat ke-2 *assurance*, ke-3 *tangible*, ke-4 *responsiveness*, dan kadar kepentingan yang paling rendah yaitu *emphaty* (Ratnasari & Aksa, 2011, hal. 110). Berdasarkan penelitian dan kadar kepentingan tersebut, maka peneliti mengambil *reliability* (keandalan) sebagai variabel independen

pertama (X1), *assurance* (jaminan) sebagai variabel independen kedua (X2), dan *tangible* (bukti fisik) sebagai variabel independen ketiga (X3).

Meningkatkan kenyamanan nasabah dengan transaksi keuangan adalah tujuan bank dalam menawarkan layanan CDM. Bisnis yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pasti akan menarik lebih banyak konsumen dan berpenghasilan lebih (Bazergan, 2018).

Sangat penting bagi bank untuk memahami preferensi nasabah saat melakukan setoran tunai melalui *Cash Deposit Machine* (CDM). Agar meningkatkan jumlah nasabah tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “**ANALISIS PREFERENSI NASABAH DALAM MELAKUKAN SETORAN TUNAI MELALUI *CASH DEPOSIT MACHINE* (CDM) STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA KC PALU GAJAH MADA**”.

B. Rumusan Masalah

Dengan berdasar pada latar belakang masalah di atas, penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah faktor *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah BSI KC Palu Gajah Mada secara parsial terhadap penggunaan layanan *Cash Deposit Machine* (CDM)?
2. Apakah faktor *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah BSI KC Palu Gajah Mada secara parsial terhadap penggunaan layanan *Cash Deposit Machine* (CDM)?

3. Apakah faktor *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah BSI KC Palu Gajah Mada secara parsial terhadap penggunaan layanan *Cash Deposit Machine (CDM)*?
4. Apakah faktor *Reliability*, *Assurance*, *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah BSI KC Palu Gajah Mada secara simultan terhadap penggunaan layanan *Cash Deposit Machine (CDM)*?

C. Tujuan Penelitian

Dengan berdasar pada rumusan masalah sebelumnya, dapat diketahui tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah BSI KC Palu Gajah Mada secara parsial terhadap penggunaan layanan *Cash Deposit Machine (CDM)*.
2. Untuk mengetahui apakah *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah BSI KC Palu Gajah Mada secara parsial terhadap penggunaan layanan *Cash Deposit Machine (CDM)*.
3. Untuk mengetahui apakah *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah BSI KC Palu Gajah Mada secara parsial terhadap penggunaan layanan *Cash Deposit Machine (CDM)*.
4. Untuk mengetahui apakah *Reliability*, *Assurance*, *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah BSI KC Palu Gajah Mada secara simultan terhadap penggunaan layanan *Cash Deposit Machine (CDM)*.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi BSI KC Palu Gajah Mada, penelitian ini dapat dijadikan salah satu referensi untuk meningkatkan nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *Cash Deposit Machine (CDM)*.
2. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan, menambah wawasan, dan menjadi sumber bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dapat dijelaskan secara garis besar dengan total lima bab yang ada di dalamnya dan berisikan yakni sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan dari masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi telaah pustaka, kerangka teoritis, dan diakhiri dengan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang sumber-sumber data dan analisisnya untuk menjawab permasalahan yang ada dengan metode yang sesuai.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi hasil penelitian dan analisis pembahasan terhadap hasil yang didapat guna mendapatkan kesimpulan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti serta implikasi dan keterbatasan penelitian.