

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sektor ekonomi di Indonesia saat ini mulai berkembang, tidak terkecuali lembaga keuangan bank. Salah satu usaha yang perlu diupayakan oleh pemerintah dalam menyehatkan perekonomian nasional yaitu dengan melakukan penyaluran dana ke dalam bentuk kredit. Di Indonesia terdapat dua jenis bank yaitu bank konvensional dan bank syariah. Perbankan syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai penghimpun dan penyalur dana kepada masyarakat, dimana sistem operasionalnya dilandasi dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh syariat islam .<sup>1</sup>

Undang-undang perbankan No.21 Tahun 2008 berisi penjelasan seputar perbankan syariah, dijelaskan bahwa Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>2</sup> Jelas bahwa dengan adanya bank syariah ini ditujukan untuk menunjang pembangunan nasional dalam

---

<sup>1</sup> Zaida Rizqi Zainul and Yunda Zakia, 'Pengaruh Teknologi Informasi , Kualitas Pelayanan , Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah PT . Bank Syariah .' *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 8.1 (2020), 83–96. Diakses melalui <http://journal.iainkudus.ac.id/index.php/bisnis/index> tanggal 24 Agustus 2023.

<sup>2</sup> Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 94.

meningkatkan pemerataan kesejahteraan, kebersamaan dan juga keadilan di masyarakat.

Perbankan syariah memiliki peranan yang penting dalam mendorong perkembangan perekonomian syariah. Seiring berkembangnya zaman masyarakat mulai memahami dan mengetahui apa itu perbankan syariah, tidak sedikit masyarakat mulai beralih dari bank konvensional ke bank syariah. Berdasarkan laporan perkembangan keuangan syariah pada tahun 2022 yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), diperoleh data aset keuangan syariah diantaranya yaitu data perbankan syariah, saat itu perbankan syariah memiliki pangsa pasar sebesar 33,77% dari seluruh aspek keuangan syariah, data ini meningkat 15,63% jika dilihat dari tahun sebelumnya.<sup>3</sup> Berikut merupakan perkembangan Bank Syariah pada saat ini berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK):

**Tabel 1.1 Statistik Jumlah Perbankan Syariah**

Indikator	2018	2019	2020	2021		2022
	Jan-Des	Jan-Des	Jan-Des	Jan-Feb	Mar-Des	Jan
Jml BUS	14	14	14	14	12	12
	Jan-Des	Jan-Des	Jan-Des	Jan-Ags	Sep-Des	Jan
Jml UUS	20	20	20	20	21	21
Jml Kantor	1.866	1.919	2.034	2.035		2.036

**Sumber** : Otoritas Jasa Keuangan (2022)

<sup>3</sup> [www.ojk.go.id](https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/laporan-perkembangan-keuangan-syariah-indonesia/Pages/Laporan-Perkembangan-Keuangan-Syariah-Indonesia-2022.aspx), 'Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia 2022', Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2022. Di akses melalui situs : <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/laporan-perkembangan-keuangan-syariah-indonesia/Pages/Laporan-Perkembangan-Keuangan-Syariah-Indonesia-2022.aspx> pada tanggal 4 september 2023.

Berdasarkan tabel 1.1 jumlah dari Bank Umum Syariah pada bulan januari 2018 - bulan februari 2021 sebanyak 14, pada bulan maret 2021- januari 2022 berjumlah 12. Jumlah UUS pada bulan agustus tahun 2018- tahun 2021 berjumlah 20, sedangkan pada bulan september 2021- januari 2022 berjumlah 21. Jumlah kantor baik BUS maupun UUS dari tahun ketahun semakin meningkat, yang mengakibatkan penyebaran BUS dan UUS semakin meluas. Hal ini menandakan bahwa semakin banyak kantor yang berdiri maka semakin luas dan banyak BUS dan UUS menjangkau masyarakat .

Bank Jabar Banten (BJB) Syariah merupakan lembaga keuangan yang berada dibawah naungan pemerintah daerah yang berbentuk BUS, BJBS hadir dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat yang membutuhkan hadirnya perbankan syariah.<sup>4</sup> Perkembangan BJBS saat ini dapat dikatakan mengalami peningkatan, hal ini dilihat dengan banyaknya Kantor Cabang (KC) dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) yang telah tersebar di berbagai kota sekitar Jawa Barat dan Banten.

Seiring berkembangnya zaman persaingan antar bank semakin meningkat, nasabah mempertimbangkan beberapa hal dalam menggunakan jasa bank syariah, dengan berkembangnya ilmu teknologi masyarakat mulai menuntut adanya kesesuaian fitur dan layanan yang menggunakan teknologi informasi untuk mempermudah transaksi, nasabah juga melihat bagaimana

---

<sup>4</sup> bjbsyariah.co.id., 'Profil', *BJBS*.di akses melalui situs : <https://www.bjbsyariah.co.id> pada tanggal 4 September 2023.

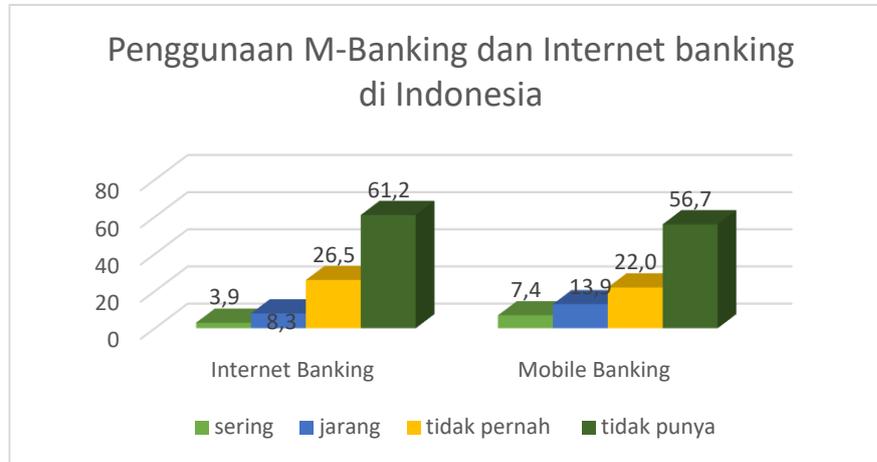
pandangan secara umum terhadap bank tersebut apakah bank tersebut dikenal luas atau tidak, tidak jarang masyarakat juga melihat prestasi bank tersebut. Era sekarang masyarakat muslim semakin kritis, masyarakat membandingkan dan memilih bank mana yang relevan dengan kepercayaan dan prinsip yang mereka pegang. Jika semua aspek keinginan dan kebutuhan nasabah itu terpenuhi, maka masyarakat atau khususnya nasabah yang menggunakan jasa layanan di bank tersebut akan merasa terpenuhi kepuasannya.

Kemajuan teknologi informasi di masa sekarang menjadi salah satu fasilitas alternatif bagi masyarakat dalam membantu kegiatannya sehari-hari. Menurut hasil survei yang dilakukan APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) tahun 2022 - 2023 menghasilkan data pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang.<sup>5</sup> Penggunaan *Internet banking* dan *mobile banking* menjadi bagian dari aktivitas penggunaan internet di Indonesia.

---

<sup>5</sup> APJII, 'Survei APJII Pengguna Internet Di Indonesia Tembus 215 Juta Orang', 2022 APJII, <https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang>, diakses pada 03 September 2023.

Berikut ini merupakan data penggunaan *Internet banking* dan *mobile banking* yang ada di Indonesia:



**Gambar 1.1 Penggunaan M-Banking dan Internet banking di Indonesia**

*Sumber* : APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia)

Dapat dilihat bahwa penggunaan *m-banking* dan *Internet banking* masih jarang digunakan oleh masyarakat Indonesia. Bukan tanpa sebab, nasabah mempertimbangkan beberapa faktor dalam menggunakan *mobile banking* berdasarkan persepsi mereka terhadap *mobile banking* itu sendiri seperti persepsi kegunaan, kemudahan, dan kepercayaan terhadap *mobile banking*.<sup>6</sup> Berdasarkan tabel di atas mayoritas masyarakat Indonesia tidak pernah dan tidak memiliki *internet banking* dan *mobile banking*, maka dari itu pentingnya perbankan syariah memfasilitasi dan mengarahkan penggunaan teknologi Informasi perbankan kepada masyarakat khususnya nasabah di bank tersebut untuk meningkatkan penggunaan Internet Teknologi Informasi dalam perbankan.

<sup>6</sup> Dewi Wardani, "Faktor-Faktor Pengaruh Penggunaan Mobile Banking ( Studi Kasus Pada Nasabah Bank Pemerintah )", *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, Vol.2. No.1 April 2021,15-32.

Perkembangan teknologi informasi menjadi sarana bagi bank syariah untuk terus menyesuaikan produknya agar dapat berdaya guna bagi nasabah sekaligus menjadi nilai tambah bagi bank, sehingga Bank syariah harus terus menyesuaikan perkembangan teknologi dalam sistem operasionalnya, hal ini dilakukan agar perkembangan bank tetap relevan dengan perkembangan zaman. Teknologi informasi yang dikelola dengan baik akan berdampak pada transaksi yang lebih aman, cepat, dan mudah sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

Salah satu aset penting dalam sebuah lembaga atau perusahaan adalah citra perusahaan. Citra perusahaan ini muncul dari berbagai pengalaman, perasaan pelanggan atau konsumen yang kemudian diingat oleh konsumen sehingga diubah menjadi citra mental (batin).<sup>7</sup> Citra perusahaan ini bisa dikatakan juga muncul dari kesan yang didapatkan oleh seseorang atas pengetahuan, gambaran, dan pengetahuan yang dimilikinya. Jika suatu perusahaan memiliki citra yang positif hal ini menjadi daya tarik tersendiri bagi para konsumen. Konsumen tidak semata-mata hanya membeli produk atau jasa karena kebutuhannya saja, namun ada yang diharapkan juga dari barang atau jasa tersebut. Harapan itulah yang akan membentuk citra terhadap perusahaan tersebut.

Bank BJBS memiliki cukup banyak penghargaan, hal ini menunjukkan bahwa bank BJBS berusaha untuk memunculkan citra positif

---

<sup>7</sup> Agustina Massora dan Indah Widyanti, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT . Bank Syariah Mandiri Cabang Thamrin Jakarta', *Jurnal Manajemen* FE-UB P. ISSN: 2338-6584 Vol.9.1 (2021), 20–38.

di kalangan masyarakat dan nasabahnya. Namun citra perusahaan tidak hanya tercipta begitu saja, citra perusahaan dipengaruhi empat faktor, yaitu lambang, media, suasana, dan peristiwa.<sup>8</sup>

Sebuah lembaga keuangan tidak hanya dinilai atau dilihat dari permasalahan bunga bank nya saja, namun masyarakat juga menilai dari sisi kualitas pelayanan dan produk yang ditawarkan. Dalam operasionalnya bank syariah menerapkan prinsip syariah, namun hal ini tidak memungkiri bahwa masih banyak bank syariah yang memberikan prosedur dan pengelolaan yang tidak sesuai dengan prinsip syariah. Bank Jabar Banten(Syariah) berperan penting menjadi salah satu bank syariah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan produk yang sesuai dengan prinsip syariah.

**Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Muslim di Sumedang Tahun 2019-2022**

<b>Penduduk Muslim di Sumedang</b>	
2019	1.089.236
2020	1.301.047
2021	1.301.047

**Sumber:** Badan Pusat Statistik (BPS)

Berdasarkan tabel 1.2 penduduk muslim terpantau tidak berkurang, semakin banyak masyarakat muslim maka semakin banyak masyarakat muslim yang memiliki pemikiran kritis akan prinsip syariah yang ada dalam

---

<sup>8</sup> Rokhmat Subagiyo dkk, 'Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Nasabah', *At-Tijarah : Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam* vol. 5 (2019), 280–95.

islam. Kepatuhan syariah menjadi bagian penting dalam perbankan syariah, sejak dulu kepatuhan syariah ini tidak hanya menyangkut persoalan moral saja, namun kepatuhan syariah juga masuk ke dalam ranah muamalah. Tidak sedikit nasabah bank syariah yang memperhatikan bagaimana bank itu memberikan layanan kepada nasabah, baik dari produk yang ditawarkan, perilaku karyawannya, maupun operasional yang ada di bank syariah tersebut apakah sudah sesuai dengan prinsip syariat atau belum. Dalam pelaksanaan operasional BJBS harus mematuhi prinsip syariah yang telah ditentukan dan mematuhi Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN).

**Tabel 1.3 Mini Riset Kepuasan Nasabah BJBS KCP Sumedang**

<b>Nasabah</b>	<b>Puas</b>	<b>Tidak Puas</b>
Pria	8	6
Wanita	7	9
<b>Jumlah</b>	15	15
<b>Persen</b>	50%	50%

Berdasarkan mini riset didapatkan hasil dari 30 nasabah BJBS KCP Sumedang yang telah diwawancara terdapat atau 50 % dari sejumlah nasabah menyatakan keluhannya saat menjadi nasabah BJBS KCP Sumedang, hal ini mengindikasikan masih adanya rasa ketidakpuasan nasabah dalam menggunakan layanan/jasa dan barang yang ada di BJBS KCP Sumedang. Keluhan tersebut dipengaruhi oleh beberapa hal seperti biaya administrasi, terbatasnya produk bank, kualitas pelayanan, ketidakpahaman dalam penggunaan teknologi informasi bank, kurangnya fasilitas transaksi seperti ATM dll.

**Tabel 1.4 Perbandingan Biaya Admin di BJBS dan BSI**

<b>Fitur Tabungan</b>	<b>BJBS</b> Tab. IB Masalahah	<b>BSI</b> Tab. Easy Wadiah
Setoran Awal	100.000	100.000
Saldo Minimum	50.000	50.000
Biaya Administrasi	10.000	0
Biaya Materai	6.000	0

**Sumber** : Bank Jabar Banten (BJB) Syariah KCP Sumedang dan Bank Syariah Indonesia (BSI)

Tabel 1.3 merupakan salah satu contoh ketidakpuasan nasabah dalam biaya administrasi yang disebutkan nasabah atas keluhannya dalam menggunakan jasa BJBS KCP Sumedang, nasabah mengharapkan adanya keringanan biaya administrasi seperti bank syariah lain yang tidak memiliki biaya administrasi. Hal tersebut juga mempengaruhi citra perusahaan dimata nasabah, adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan mempengaruhi sudut pandang masyarakat terhadap BJBS KCP Sumedang.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan pihak BJBS KCP Sumedang yaitu Bapak Andri Awaluddin selaku *Funding Officer*, penulis menemukan beberapa permasalahan dari wawancara tersebut, bapak Andri menyatakan bahwa terdapat beberapa permasalahan utama yang terjadi di BJBS KCP Sumedang saat ini diantaranya yaitu pertama, masih kurangnya optimalisasi dalam penggunaan Teknologi Informasi di BJBS KCP Sumedang. Salah satu keluhan berasal dari mahasiswa yang menjadi nasabah karena menjalin kerjasama antar bank dan universitas swasta di

Sumedang mengeluhkan dalam pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) mahasiswa hanya bisa melakukan transaksi secara offline, sehingga hal tersebut menyulitkan mahasiswa dalam melakukan transaksi. Kedua, adanya permasalahan produk di BJBS Syariah, keterbatasan dan kualitas produk di BJBS KCP Sumedang masih belum optimal, karena itu sebagian masyarakat lebih memilih bank lain yang lebih lengkap produknya. Ketiga, adanya permasalahan dalam prinsip syariah dalam optimalisasi akad, terdapat kasus ketidaksesuaian dalam pelaksanaan akad yang dilakukan menjadi perhatian penting dalam penerapan prinsip syariah.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut ditemukan permasalahan dari Bank dan keluhan yang disampaikan nasabah, hal ini menjadi indikasi yang mempengaruhi kepuasan Nasabah. Kepuasan menjadi faktor penting dalam pertumbuhan dan perkembangan bank syariah, kepuasan ini bisa dipengaruhi oleh penggunaan teknologi informasi, citra perusahaan, dan kepatuhan syariah yang ada pada bank syariah. Dengan memberikan kepuasan pada nasabah melalui berbagai layanan dan jasa disertai pembaharuan dan penyesuaian produk yang selaras dengan perkembangan teknologi akan meningkatkan kualitas bank, sehingga bank syariah dapat bersaing dengan bank lain baik itu bank konvensional maupun bank kompetitor. Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai penilaian terhadap ciri atau keistimewaan suatu produk atau jasa, atau bahkan produk itu

sendiri, yang mempengaruhi tingkat kesenangan nasabah yang berkaitan dengan pemenuhan konsumsi yang dibutuhkannya.<sup>9</sup>

BJBS KCP Sumedang sebagai salah satu lembaga intermediasi di Sumedang dan menjadi salah satu lembaga kepercayaan masyarakat semestinya dapat memberikan layanan dalam penggunaan teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan nasabah untuk memudahkan transaksi para nasabah, memperhatikan dan meningkatkan citra perusahaan, serta menjalankan operasional bank sesuai dengan prinsip syariah dan berdasar pada Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) sehingga nasabah merasa puas dengan menjadi nasabah di BJBS KCP Sumedang.

Penelitian yang dilakukan Zaida dan Yunanda yang berjudul pengaruh teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religius terhadap kepuasan nasabah PT. bank syariah mandiri di banda aceh, menunjukkan bahwa teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religius secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>10</sup> Berdasarkan penelitian tersebut dapat dilihat jika teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, maka dari itu dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel penggunaan teknologi informasi sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

---

<sup>9</sup> Intan Monica dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana”, *Jurnal Productivity*, Vol. 3 No. 2, 2022.

<sup>10</sup> Zaida Rizqi Zainul and Yunda Zakia, ‘Pengaruh Teknologi Informasi , Kualitas Pelayanan , Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah PT . Bank Syariah .’, Vol 8. No.1 (2020), 83–96. Diakses melalui <http://journal.iainkudus.ac.id/index.php/bisnis/index> pada tanggal 24 Agustus 2023.

Menurut Fitriah Fauzi dan Purnama Putra dalam penelitian yang berjudul analisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening di bank bni syariah secara parsial dan simultan menunjukkan jika kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah, kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada bank BNI Syariah.<sup>11</sup> Berdasarkan penelitian tersebut dapat dilihat jika citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, maka dari itu peneliti menggunakan variabel citra perusahaan sebagai variabel yang dikira dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan temuan masalah yang telah dijabarkan diatas, penulis tertarik untuk meneliti dan juga mengkaji lebih lanjut permasalahan tersebut menjadi sebuah penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Citra Perusahaan, dan Kepatuhan syariah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jabar (BJB) Syariah Banten KCP Sumedang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan berikut rumusan masalah yang dapat diambil dari penjelasan diatas:

---

<sup>11</sup> Fitriah Fauzi dan Purnama Putra , Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening di Bank BNI Syariah . *Maslahah*, Vol. 11, No. 1, Juni 2020.

1. Bagaimana pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah BJB Syariah KCP Sumedang ?
2. Bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah BJB Syariah KCP Sumedang ?
3. Bagaimana pengaruh kepatuhan syariah terhadap kepuasan nasabah BJB Syariah KCP Sumedang ?
4. Bagaimana pengaruh penggunaan teknologi informasi, citra perusahaan, dan kepatuhan syariah secara bersama sama terhadap kepuasan nasabah BJB Syariah KCP Sumedang

### **C. Tujuan Penelitian**

Berikut ini merupakan tujuan yang hendak dicapai dengan adanya penelitian ini:

1. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah BJB Syariah KCP Sumedang.
2. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah BJB Syariah KCP Sumedang.
3. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kepatuhan syariah terhadap kepuasan nasabah BJB Syariah KCP Sumedang.
4. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh penggunaan teknologi informasi, citra perusahaan, dan kepatuhan syariah secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah BJB Syariah KCP Sumedang.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### 1. Bagi Akademisi

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber referensi bagi pihak yang sedang melakukan kegiatan penelitian sehingga bisa menjadi bahan perbandingan untuk peneliti berikutnya. penelitian ini diharapkan menjadi sumber dalam menambah wawasan seputar perbankan syariah.

##### 2. Bagi Praktisi

Penulis juga berharap adanya kegunaan penelitian ini bagi perbankan syariah yaitu sebagai bahan acuan dan pertimbangan pihak bank dalam memaksimalkan kemampuan mereka dalam bidang penggunaan teknologi informasi, meningkatkan citra perusahaan dan kepatuhan syariah dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah.

##### 3. Bagi Umum

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber pengetahuan seputar perbankan bagi masyarakat, masyarakat dapat memperluas wawasan seputar bank syariah, penggunaan teknologi informasi di perbankan, citra perusahaan dan kepatuhan syariah.