

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia perekonomian khususnya dalam sektor perbankan usaha yang bergerak di bidang jasa yang berkontribusi untuk memberikan sumbangan terhadap pendapatan nasional. Selain itu perbankan juga berfungsi menjadi lembaga keuangan yang menampung dan menyalurkan dana dari masyarakat. Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup tentang kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Dalam bidang perbankan teknologi dimanfaatkan biasanya dalam proses pemasaran, promosi seperti iklan dan bahkan sebagai alat bantu transaksi yang berbasis digitalisasi teknologi. Para perusahaan yang bergerak di sektor perbankan saling bersaing untuk mengembangkan teknologi layanan mereka. Layanan perbankan yang diberikan oleh pihak perbankan dengan memanfaatkan teknologi disebut *Digital Banking*, yang mana di dalamnya biasanya mencakup layanan seperti *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Internet Banking* dan juga *Mobile Banking*. Ketiga layanan tersebut dikenal dengan istilah *Self Service Technology (SST)*. (Kholis, 2018)

*Self-Service Technology (SST)* merupakan suatu teknologi antarmuka yang memungkinkan pelanggan atau *customer* untuk mendapatkan layanan independen tanpa memerlukan keterlibatan atau bantuan dari petugas secara langsung. Hal ini disebabkan karena pemenuhan layanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan diganti dengan mesin atau teknologi. SST yaitu dapat

disimpulkan merupakan suatu strategi bisnis dengan unsur kebaruan yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas dengan menyediakan layanan yang instan dan juga terkustomisasi atau *customable*. Beberapa contoh SST dalam layanan perbankan yaitu ATM, *Mobile Banking*, dan juga *Internet Banking*.

Perbankan kini terus melakukan transformasi untuk beradaptasi dalam memasuki era digital. Mulai dari layanan transaksi seperti pembayaran hingga pengajuan seperti membuka rekening lewat aplikasi. Dan ditahun 1992 hampir setiap negara mulai memiliki akses internet untuk memudahkan segala aktivitas, baik social maupun bisnis. Kemudian ditahun 1998 perbankan mulai mengenalkan layanan online banking untuk para nasabahnya, *fintech* pun mulai dikenal masyarakat. Kemudian seiring perkembangan teknologi mulai terciptalah salah satu layanan mandiri di perbankan yaitu layanan *Self-Service Technology*. (Wahyuni & Harahap, 2022)

Variabel/dimensi dari layanan SST dinilai sangat dibutuhkan oleh masyarakat ataupun nasabah dalam melakukan transaksi dengan instan dan juga mudah yang mana biasanya berhubungan dengan pemenuhan keinginan. Semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh layanan SST ini maka akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan juga perilaku nasabah. *Self Service Technology* dalam lingkup perbankan adalah sistem pelayanan perbankan terpadu yang memungkinkan nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas perbankan tanpa harus langsung datang ke bank, baik berupa transaksi maupun hendak mencari informasi terkait. SST khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan *customer* baik secara tatap muka (langsung) maupun secara virtual (tidak langsung), kebutuhan *customer* yang terpenuhi oleh SST ini akan memberikan dampak kepuasan pada *customer*. Karena *customer* akan merasa puas jika SST berjalan lancar, mampu menyelesaikan secara instan atau diakses dengan mudah dan juga memberikan layanan yang lebih kompleks. Terlebih lagi saat masa pandemic ini dapat meminimalisir interaksi secara langsung. *Self-Service Technology* (SST) pada sektor perbankan telah digunakan pertama kali oleh masyarakat sebelum perbankan syariah. Namun para bank syariah terus-menerus berkembang dan tidak kalah saing dengan teknologi yang diterapkan di bank

konvensional, termasuk dengan layanan SST ini. Layanan SST makin berkembang pilihannya, yang awalnya hanya ada layanan berupa *Authomathic Teller Mechine (ATM)*, *Internet Banking* dan sekarang sudah hadir layanan *Mobile Banking* yang dapat diakses melalui gawai atau *smartphone*.(Hidayat et al., 2009)

ATM adalah alat elektronik yang dimana adalah fasilitas yang disediakan pihak perbankan untuk para nasabah untuk menarik uang, setor tunai dan juga melakukan transaksi lain seperti cek saldo rekening tanpa perlu bantuan dari karyawan bank atau dilakukan sendiri. ATM didukung dengan fasilitas lain yaitu untuk aksesnya membutuhkan suatu kartu akses untuk mengoperasikannya. Kartu akses tersebut didapat dari pihak perbankan dan biasanya sudah memiliki data nasabah tersebut, dilengkapi dengan chip agar dapat mendeteksi data dan juga rekening nasabah tersebut

*Internet Banking* merupakan fasilitas perbankan yang memberikan manfaat bagi nasabah guna untuk melakukan transaksi biasanya juga untuk mendapatkan informasi, dan juga dapat melakukan komunikasi ke pihak bank. *Internet banking* merupakan fasilitas pendahulu sebelum *mobile banking*. *Internet banking* adalah layanan perbankan yang memakai teknologi internet. Dimana dapat diakses melalui web resmi dari pihak perbankan kemudian jika ingin mendaftar atau menggunakan *internet banking*, maka nasabah harus langsung datang terlebih dahulu ke bank agar dapat dibantu dalam pendaftaran dan juga pengaksesan *internet banking* oleh karyawan bank. *Internet banking* dapat digunakan hanya melalui jaringan internet saja dan juga dapat diakses melalui laptop, PC atau hanya dari gawai *smartphone* saja.(Rizkiyah et al., 2021)

*Mobile banking* adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara *real time*. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah melalui ponsel gawai atau *smartphone* yang sudah terhubung ke dalam jaringan atau teknologi GPRS. Produk layanan *mobile banking* adalah layanan saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telepon seluler (ponsel). Perkembangan teknologi informasi yang

sedemikian pesat mendukung dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah. Beberapa yang dilihat dari aktivitas finansialnya, layanan *mobile banking* lebih banyak digunakan untuk mencari informasi. Bahkan, jumlah aktivitas pencarian informasi bias tiga kali lipat di banding dengan kegiatan transaksi. *Mobile banking* merupakan layanan yang dinilai sangat menguntungkan bagi nasabah bank maupun bagi para karyawan bank, termasuk penghematan biaya, waktu serta manfaat yang didapatkan juga lebih banyak.

Dari ketiga layanan digital tersebut dapat diukur tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan digital yang dilakukan secara mandiri yang disediakan perbankan guna mempermudah transaksi sehari-hari. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang. Banyaknya perusahaan yang memfokuskan pada kepuasan tinggi karena para pelanggan yang kepuasannya hanya mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Mereka yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan yang tinggi atau kesenangan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap sesuatu, bukan karena kesukaan/preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi. (Eka et al., 2022)

Industri perbankan harus terus menerus menerapkan perkembangan teknologi seiring dengan perkembangan dan juga perubahan zaman. Berbagai pembaruan terus dilakukan demi memberikan pelayanan yang paling baik untuk nasabah. Contohnya di Bank BSI macam-macam strategi dilakukan agar bank dapat terus berjalan serta hidup dan tidak tertinggal dari industri lainnya. Salah satu strategi dari pihak perbankan adalah memberikan pilihan layanan SST ini kepada para *customer* mereka. Dalam hal ini dikenalkan dalam bentuk ATM, *Internet Banking* dan *Mobile Banking*. Keberadaan ketiga layanan ini mungkin sudah tidak asing lagi di masyarakat. Namun, tidak semua customer yang hendak menggunakannya atau dengan kata lain mereka masih memilih untuk menggunakan layanan secara langsung atau interpersonal dengan petugas bank. Hal ini dinilai dikarenakan beberapa *customer* yang masih belum “melek” teknologi atau belum memahami kemampuan menggunakan teknologi ini.

Berdasarkan riset dari Mc. Kinsey and Co, pertumbuhan pengguna perbankan digital di Indonesia melesat selama beberapa tahun terakhir. Pengguna perbankan digital di Indonesia merupakan yang tertinggi di Asia. Pesatnya perbankan digital dalam negeri disebabkan oleh pengguna smartphone di Indonesia yang mencapai 124 juta orang.

Bersandar pada publikasi yang disampaikan oleh [www.wearesocial.com](http://www.wearesocial.com) yang menyampaikan data bahwa:

- a. Lebih dari setengah populasi dunia menggunakan internet dan juga smartphone
- b. Hampir 2/3 dari populasi dunia memiliki mobile phone/handphone
- c. Lebih dari setengah lalu lintas data digital/internet diakses dengan smartphone

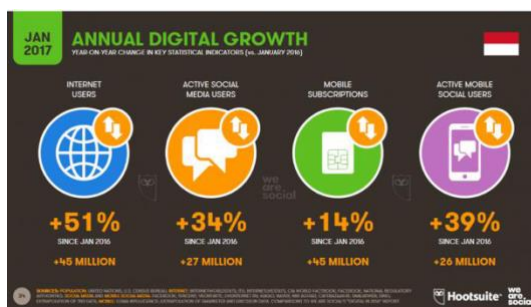
Berikut adalah gambaran global yang disampaikan oleh [www.wearesocial.com](http://www.wearesocial.com), yang menyatakan perkembangan dunia digital meningkat secara spektakuler, dimana meningkat secara tajam ditahun sebelumnya.



Gambar 1.1

Sumber: [www.wearesocial.com](http://www.wearesocial.com)

Masih berdasarkan data dari [www.wearesocial.com](http://www.wearesocial.com), Indonesia dengan total populasi yang mencapai 262 juta jiwa ada 132.7 juta yang aktif menggunakan internet, berarti ada peningkatan sebesar 51% jika dibandingkan pada tahun lalu.



Gambar 1. 2

Sumber: [www.wearesocial.com](http://www.wearesocial.com)

Layanan keuangan berbasis teknologi digital saat ini berkembang pesat sejalan dengan kemajuan teknologi digital. Bank pun mulai beralih dari mengandalkan kantor dan layanan konvensional ke layanan aplikasi digital. Ini merupakan sebuah transformasi atau perubahan yang tidak dapat ditolak di era sekarang. Perbankan perlu *aware* atau memberikan perhatian terhadap perkembangan teknologi digital tersebut, jika tidak ingin ditinggalkan nasabah-nasabahnya yang beralih kepada lembaga keuangan yang memanjakan keinginan nasabah. Bank BSI memiliki fasilitas digital banking, diantaranya BSI Aisyah (Chat Interaktif Bank Syariah Indonesia), BSI JadiBerkah.id (Platform untuk menyalurkan zakat, infaq dan sedekah), Merchant Bussiness, BSI QRIS, Mitraguna Online, Griya Hasanah Online, BSI OTP dan lain-lain. Namun fasilitas digital banking ini tidak semua dapat diakses secara mandiri, ada beberapa yang dapat diakses melalui fasilitas layanan SST yaitu mobile banking dan internet banking namun ada juga yang harus melalui pelayanan di kantor. Untuk fasilitas SST sendiri lebih dikedepankan dikarenakan dapat diakses dan juga digunakan secara mandiri oleh nasabah, sehingga nasabah dapat leluasa dan juga mempunyai kesempatan untuk selalu dapat mengaksesnya dimanapun dan kapanpun. Untuk itu fasilitas SST ini sangat erat keterkaitannya dengan kepuasan nasabah.

*Customer satisfaction is feeling happy or upset someone who emerged after comparing the performance of products or services that are considered against the expected performance*, yaitu lembaga perbankan yang menjaga kepuasan nasabah juga akan berdampak pada tingkat loyalitas dan kepuasan nasabah terhadap jasa dan juga layanan yang digunakan. Kualitas layanan memiliki

hubungan erat terhadap kepuasan pelanggan, karena adanya kepuasan pelanggan dapat menjalin hubungan yang baik antara produsen dan juga konsumen. Upaya dalam meningkatkan kepercayaan nasabah dan juga kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan ini dilakukan dalam berbagai inovasi, salah satunya dengan mengikuti perkembangan zaman dan juga perkembangan teknologi digitalisasi. Dimana pada sekarang ini teknologi digitalisasi sangat dibutuhkan dan juga sering digunakan masyarakat. Salah satu penerapan teknologi digitalisasi perbankan adalah adanya layanan *self-service technology*.(Bimantaka et al., 2022) Layanan ini di gadangkan dapat meringankan dan juga mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dan juga mendapatkan informasi.(Tiyani et al., 2021)

**Tabel 1.1**

**Nama-Nama Bank Umum Syariah di Indonesia**

No.	Nama Bank	Mulai Operasional
1.	PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk	01 Mei 1992
2.	PT. Bank Mega Syariah	25 Agustus 2004
3.	PT. Bank Syariah Bukopin	09 Desember 2008
4.	PT. Bank Panin Dubai Syariah, Tbk	02 Desember 2009
5.	PT. Bank Victorai Syariah	01 April 2010
6.	PT. BCA Syariah	05 April 2010
7.	PT. Bank Jabar Banten Syariah	01 Mei 2010
8.	PT. Bank Aladin Syariah	23 September 2010
9.	PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah	14 Juli 2014
10.	PT. Bank Aceh Syariah	01 September 2016
11.	PT. BPD Nusa Tenggara Barat Syariah	24 September 2018
12.	PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk	01 Februari 2021

Sumber: [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)

Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, dimana pengertian digital banking adalah pelayanan bagi perbankan elektronik

yang dikembangkan dalam rangka memaksimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani dan memberikan informasi kepada nasabah secara lebih mudah, cepat dan sesuai dengan kebutuhan (customer experience), serta dapat dijalankan dengan mandiri sepenuhnya oleh pihak nasabah dengan memperhatikan aspek sebagai pengamanan.

Bank BSI merupakan salah satu bank syariah yang juga menyediakan fasilitas SST. Bank BSI merupakan bank syariah yang merupakan hasil merger anak perusahaan BUMN bidang perbankan diantaranya BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah. Walaupun terkesan baru merger eksistensi bank BSI sangat amat baik citra nya, dilihat dalam cakupan satu tahun terakhir BSI sudah banyak menoreh penghargaan dan juga prestasi. Bank Syariah Indonesia memenangkan salah satu penghargaan yaitu Digital Brand Award 2021 sebagai Digital Banking terbaik dalam kategori Bank Syariah. Pemberian penghargaan “Infobank 10th Digital Brand Awards 2021” diselenggarakan secara hybrid. Selain di Ayana Midplaza Jakarta, juga bisa disaksikan secara daring melalui aplikasi Zoom dan channel YouTube InfobankTV. Penghargaan ini melihat tingkat indeks digital brand melalui media social, online dan juga web dari setiap perusahaan atau perbankan yang terdaftar dalam nominasi digital branding tersebut. Beberapa Bank Umum Syariah juga masuk kedalam nominasi dan juga berhasil mendapatkan penghargaan, diantaranya Bank Syariah Indonesia. Tujuan dari diselenggarakannya penghargaan digital brand ini sebagai salah satu bentuk apresiasi dan juga melihat para perusahaan dalam membangun citra perusahaan (*corporate brand*) dan juga citra produk dengan memanfaatkan fasilitas teknologi. Penghargaan ini melihat tingkat indeks digital brand melalui media social, online dan juga web dari setiap perusahaan atau perbankan yang terdaftar dalam nominasi digital branding tersebut. Namun apakah penghargaan tersebut telah layak didapatkan oleh bank BSI karena jika dilihat dari fenomena lain bank BSI masih cukup jarang ditemukan kantor cabang nya, terlebih di kota-kota kecil. (InfoBank, 2021)

Berdasarkan laporan tahunan 2021 Total aset BSI sampai dengan bulan Desember 2021 sekitar Rp 214,6 triliun, modal inti lebih dari Rp 22,60 triliun,



total Dana Pihak Ketiga (DPK) mencapai Rp 210 triliun, serta total pembiayaan Rp 157 triliun. Dilihat dari jaringan layanannya, BNI Syariah saat ini 68 Kantor Cabang, 300 Kantor Cabang Pembantu, 13 Kantor Kas, 8 Kantor Fungsional, 23 Mobil Layanan Gerak, 55 *Payment Point*, 202 Mesin ATM BNI dan 1.500 Outlet. Sedangkan BRI Syariah memiliki 57 Kantor Cabang, 215 Kantor Cabang Pembantu, 10 Kantor Kas, 12 Unit Mikro Syariah, 2.209 Kantor Layanan Syariah, 387 mesin EDC, 539 Mesin ATM, 25 Mobil ATM, 522 Laku Pandai. Mandiri Syariah memiliki 1 Kantor Pusat dan 1.736 jaringan kantor yang terdiri dari 129 kantor cabang, 398 kantor cabang pembantu, 50 kantor kas, 1000 layanan syariah bank di Bank Mandiri dan jaringan kantor lainnya, 114 *payment point*, 36 kantor layanan gadai, 6 kantor mikro dan 3 kantor non operasional di seluruh propinsi di Indonesia, dengan akses lebih dari 200.000 jaringan ATM. Sehingga, bila ditotal, BSI akan didukung oleh lebih dari 1.100 Kantor Cabang, sekitar 200.741 jaringan ATM yang tersebar di seluruh Nusantara. Namun terkesan masih cukup sulit menemukan fasilitas SST yang tersebar diseluruh wilayah, contohnya adalah fasilitas ATM yang merupakan salah satu fasilitas SST yang sangat sering digunakan dan diperlukan nasabah yang masih sulit ditemukan di kota-kota kecil atau hanya ada satu atau dua unit per kantor cabang, contohnya di KCP Kisaran.

Peneliti melakukan penelitian pada Bank BSI KCP Kisaran. Bank BSI KCP Kisaran memiliki jumlah karyawan sebanyak 25 orang yang masing-masing memiliki tugasnya masing-masing. Dalam penelitian ini fokus lebih di tekankan kepada bagian operasional perusahaan sesuai dengan judul pada penelitian ini guna mempermudah proses berjalannya penelitian ini. Berdasarkan survey awal ditemukan beberapa informasi terkait jumlah nasabah pengguna layanan digital pada Bank BSI KCP Kisaran pada periode Desember 2021-Maret 2022.

**Tabel 1.2**

**Jumlah Nasabah Bank BSI KCP Kisaran periode Des 2021-Maret 2022**

No	Nama	Jumlah Nasabah			
		Des 2021	Jan 2022	Feb 2022	Mar 2022
1	Nasabah	9.572	9.608	9.952	10.028

2	Pengguna Layanan Digital	5.583	5.604	5.629	5.660
---	--------------------------	-------	-------	-------	-------

Sumber: Bank BSI KCP Kisaran (2022)

Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa terjadinya peningkatan pada tingkat penggunaan layanan digital di bank BSI KCP Kisaran cukup meningkat setiap bulannya dikarenakan masih dalam suasana masa pandemic covid-19.

Peneliti melakukan prariset kepada beberapa narasumber yang merupakan nasabah dari Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran dan juga Branch Manager bank BSI KCP Kisaran Bapak Abrar Naim mengenai penggunaan layanan digitalisasi *self-service technology*.

Nasabah sering menggunakan fasilitas *mobile banking* untuk melakukan transaksi karena lebih memudahkan dan lebih cepat dibandingkan dengan fasilitas SST lain yang sudah disediakan oleh pihak Bank Syariah Indonesia, ditambah lagi dengan tawaran sistem syariah yang diterapkan menjadikan pilihan utama untuk menabung dan bertransaksi melalui Bank BSI. (AA, 2022)

Kemudian dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Iqbal (2018) didapatkan hasil bahwa adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan, loyalitas dan intensi perilaku SST. Dan juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Suryo (2015) memperoleh hasil yaitu terdapat pengaruh signifikan dari variabel *Self-Service Technology* terhadap kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah.

Nasabah juga merasa puas menggunakan BSI, karena tidak pernah terjadi kegagalan saat bertransaksi dengan menggunakan ATM BSI dan jarang terjadi gangguan. Namun, untuk fasilitas ATM sendiri masih jarang ditemukan di daerah tertentu sehingga fasilitas *mobile banking* memang dibutuhkan. (AL, 2022)

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Manjhi (2017) yang melakukan penelitian yang terperinci terhadap variabel dari SST, dan menunjukkan bahwa ATM adalah fasilitas yang paling banyak digunakan dan disukai dibandingkan dengan dua fasilitas SST lain yaitu *Internet Banking* dan *Mobile Banking*. Internet Banking adalah fasilitas yang mencakup semua transaksi perbankan secara efisien

namun dalam penelitian ini ATM yang merupakan layanan terbanyak disukai oleh para pengguna/nasabah. Dari beberapa penelitian tersebut dapat dilihat bahwa nasabah tertarik dengan adanya fasilitas digitalisasi dan teknologi SST yang diberikan dan juga dinilai sangat penting guna menciptakan kepuasan hati nasabah. Dari penjabaran diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah dengan memanfaatkan teknologi sangatlah berpengaruh terhadap perilaku nasabah. Selain itu dengan adanya penghargaan yang diselenggarakan oleh Infobank diharapkan perusahaan yang bergerak dibidang keuangan terkhusus perbankan syariah bisa termotivasi untuk memperbaiki kinerja dalam memanfaatkan teknologi yang semakin berkembang di era digitalisasi sekarang. Fenomena lain yang ingin dilihat adalah apakah fasilitas SST yang disediakan oleh bank BSI KCP Kisaran sudah cukup baik dan memuaskan para nasabahnya baik dari segi jumlah ataupun teknologi dan pelayanannya. Berdasarkan dari uraian latar belakang dan permasalahan diatas membuat penulis tertarik mengambil judul penelitian tentang ***“Pengaruh Self Service Teknologi (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran”***

## **B. Identifikasi Masalah**

Maka terdapat identifikasi masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Masih kurang tersedianya fasilitas ATM, hanya tersedia 2 unit dari minimal paling sedikit 10 unit yang dibutuhkan nasabah. Maka hanya tersedia 20% dari yang dibutuhkan.
2. Fasilitas dan layanan Internet Banking yang belum maksimal digunakan dan masih kurang pemahaman akan layanan internet banking. Terlihat dari data bahwa hanya sekitar 50% nasabah yang menggunakannya.
3. Fasilitas dan layanan Mobile Banking yang belum maksimal digunakan karena masih banyak nasabah yang belum mengerti dan bahkan masih ada yang belum menggunakan smartphone.

4. Tingkat pemahaman nasabah dalam menggunakan fasilitas SST masih belum meningkatkan kepuasan nasabah dikarenakan ketidakpahaman nasabah menggunakan fasilitas SST.

### C. Batasan Masalah

Agar pembahasan penelitian ini tidak terlalu meluas dan agar penelitian ini terarah dan juga memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan pemahaman terhadap masalah yang diteliti. Pembahasan ini disusun sesuai dengan macam variabel yang diteliti yaitu bagian dari layanan SST antara lain ATM, *Internet Banking* dan *Mobile Banking*. Untuk kriteria nasabah yang diteliti terdiri dari kriteria umur yaitu usia 18-50 tahun, dan juga menggunakan minimal salah satu fasilitas SST.

Menurut Hsieh, *Self Service Teknologi* dalam perbankan, layanan atau fasilitas SST biasanya nya dibagi menjadi 3, diantaranya adalah:

- a) Sistem melalui telepon atau mesin (biasanya seperti ATM atau customer service) dimana ATM merupakan salah satu fasilitas SST yang penggunaannya lebih dominan
- b) Freestanding interaktif, biasanya tersedia di beberapa kantor cabang perusahaan
- c) Sistem koneksi berbasis internet (*internet banking* atau *mobile banking*), layanan interaktif internet yang dimunculkan yaitu internet banking dan mobile banking yang memudahkan pengguna nya dapat bertransaksi hanya melalui smartphone.

### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disampaikan di atas, maka dapat ditemukan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran?

2. Apakah fasilitas *Internet Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran?
3. Apakah fasilitas *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran?
4. Apakah fasilitas *ATM, Internet Banking, Mobile Banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas Internet Banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas *ATM, Internet Banking, Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran

#### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan pengetahuan dan juga pemahaman mengenai digitalisasi perbankan atau *digital banking* melalui layanan *Self-service technology* atau SST dimana dalam perbankan layanan SST meliputi fasilitas *ATM, Internet Banking* dan juga *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital di Bank Syariah Indonesia. Dan juga penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneleti selanjutnya.

2. Secara Praktis

a. Perbankan

Sebagai evaluasi dan juga saran bagi Bank Umum Syariah dan juga Lembaga keuangan syariah lainnya tentang manfaat dan juga pengaruh dari layanan digital banking ini dengan penerapan SST yang meliputi fasilitas ATM, Internet Banking dan juga Mobile Banking yang dimana layanan ini dapat mempengaruhi perilaku dan juga kepuasan nasabah.

b. Masyarakat

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan baru serta informasi mengenai perkembangan digitalisasi perbankan yang semakin canggih melalui berbagai fasilitas digital banking yang disediakan oleh pihak perbankan. Selain itu juga perlu diketahui bahwa layanan SST yang meliputi ATM, Internet Banking dan juga Mobile Banking ini mempermudah nasabah dalam melakukan segala hal terkait dengan perbankan. Penelitian ini juga dapat memberikan referensi, pengetahuan dan juga perbandingan bagi peneliti yang akan data.

c. Penulis

Sebagai kesempatan untuk mendapatkan pemahaman yang utuh dalam mengetahui, memahami, mengenai permasalahan yang dibahas sehingga diharapkan dapat bermanfaat di masa mendatang. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai sarana untuk pengaplikasian ilmu yang selama ini telah didapat di bangku perkuliahan secara teoritis yang berkaitan dengan kondisi yang sebenarnya yang terjadi di lapangan.