

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia dari tahun ke tahun terus menunjukkan perkembangan yang signifikan. Salah satu wujud dari pesatnya perkembangan ekonomi syariah adalah berkembangnya perbankan yang berlandaskan syariah. Dengan mayoritas masyarakat yang beragama Islam, tentunya masyarakat Indonesia tidak lepas dari yang namanya hukum-hukum Islam. Di sinilah peluang besar bagi perbankan syariah, karena bank konvensional menerapkan sistem bunga, di mana sistem tersebut mengandung riba yang dilarang oleh Allah SWT seperti yang tertulis dalam firmanNya: (*QS. Al-Baqarah: 275-279*).

Adapun upaya mendorong perkembangan bank syariah dilaksanakan dengan memperhatikan bahwa sebagian besar masyarakat muslim Indonesia pada saat ini sangat menantikan suatu sistem perbankan syariah yang sehat dan terpercaya untuk mengakomodasi kebutuhan mereka terhadap pelayanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah terlebih lagi dengan diberlakukannya undang-undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

Berkembangnya suatu industri tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang telah mengubah strategi bisnis dunia usaha termasuk perbankan syariah dengan menempatkan teknologi informasi sebagai unsur utama dalam proses produksi atau pemberian jasa. Salah satu aktifitas perbankan syariah yang memanfaatkan teknologi tersebut adalah aplikasi *E-Banking* atau *Electronic*

*Banking* di mana aplikasi tersebut menawarkan kemudahan antara lain dari penawaran jasa perbankan pada situs-situs atau aplikasi yang dibuat oleh bank yang bersangkutan sampai pada tawaran untuk melakukan transaksi secara online melalui jaringan internet. Hal ini merupakan salah satu teknik memasarkan suatu perusahaan bank baik itu Bank pemerintah atau Bank Swasta.

Layanan *E-Banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik. Nasabah dapat mengakses *E-Banking* melalui elektronik seperti komputer, laptop, telepon genggam, telepon rumah, atau mesin ATM lewat sarana ini, setiap orang dapat melakukan pengecekan rekening, transfer dana, pembelian voucher telepon seluler, hingga pembayaran tagihan rekening listrik, telepon, dan air.

Menurut survei yang dilakukan oleh Karmawan (2019) menunjukkan bahwa keberadaan *internet banking* telah membawa perubahan dalam jenis layanan perbankan. Untuk bank, layanan melalui *internet banking* dapat mengurangi biaya operasional karena mereka dapat menghemat kertas, sumber daya manusia, dan tidak perlu berinvestasi di ATM atau kantor cabang. Teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah berkembang sangat pesat yang telah mengubah strategi bisnis perusahaan dan juga telah mendorong inovasi disektor jasa termasuk layanan perbankan. Saat ini, bank tidak hanya bersaing dalam layanan perbankan tradisional tetapi juga memperluas ruang lingkup persaingan untuk teknologi informasi dan komunikasi dengan layanan perbankan internet. Runtuhnya sistem

keamanan dan data pribadi pelanggan dalam layanan *E-Banking* ketika mengakses web *E-Banking* adanya server yang rusak. Kesalahan dalam sistem sehingga data yang dihasilkan tidak sesuai dengan apa yang diinput oleh pelanggan.

Bank-bank di Indonesia saat ini telah menawarkan layanan *E-Banking* untuk dapat memudahkan para nasabah dalam melakukan transaksi sehari-hari. Perkembangan transaksi *E-Banking* terus meningkat. Menurut survei yang dilakukan oleh *Sharing vision* (2014) menunjukkan bahwa transaksi *E-Banking* pada tahun 2013 lebih besar dari pada nilai transaksi kartu ATM/Debit dan kartu kredit. Walaupun ATM masih banyak diminati namun nilai transaksinya masih kalah dengan *E-Banking*.

Sebagai bentuk layanan dan alat strategi bersaing, maka tujuan akhir penggunaan *E-Banking* adalah untuk mencapai keberhasilan sistem informasi *E-Banking*. Sistem *E-Banking* yang canggih dapat juga menimbulkan risiko yang lebih besar, serta meningkatnya rasa tidak aman kepada nasabah maka tidak memberikan nilai tambah kepada bank maupun nasabah (Irsyad, 2008). Namun dalam praktiknya, memunculkan pertanyaan apakah sistem informasi *E-Banking* telah berhasil dalam penerapannya. Keberhasilan sistem informasi *E-Banking* perlu dievaluasi, serta diidentifikasi faktor-faktor penentunya. Kesalahan dalam sistem sehingga data yang dihasilkan tidak sesuai dengan apa yang diinput oleh nasabah.

*Online system information quality* adalah kualitas dari sistem informasi yang dimiliki bank dalam memberikan layanannya secara *online* dan merupakan

salah satu dimensi dari *internet banking service quality* (Jun dan Cai, 2001). Apabila tata letak tampilan informasi dalam web *E-Banking* mudah dipahami, transaksi menggunakan *E-Banking* mudah dilakukan, waktu tunggu dalam mencari informasi pada penggunaan *E-Banking* sangat singkat sekali, dan informasi yang disajikan sangat akurat dan aman dalam bertransaksi, maka nasabah akan merasa puas dalam menggunakan *E-Banking*. Jadi, keberhasilan sistem informasi dapat tercapai karena kepuasan pengguna merupakan indikator keberhasilan sistem.

*Banking service product quality* adalah kualitas internet dalam memberikan layanannya secara *online* dan merupakan salah satu dimensi dari internet banking service quality (Jun dan Cai, 2001). Apabila *E-Banking* dapat memberikan *feature/keistimewaan* seperti apa yang nasabah inginkan, dapat memberi manfaat, semua layanan terdapat dalam menu, menawarkan banyak paket layanan perbankan, dan dapat memberikan banyak layanan gratis yang berguna kepada nasabah, maka pengguna *E-Banking* akan merasa puas. Sehingga keberhasilan sistem informasi akan tercapai.

*Customer trust* atau kepercayaan pelanggan merupakan kesediaan pelanggan untuk mempercayai pihak lain dalam proses pertukaran (Wong dan Sohal, 2006). Kepuasan nasabah dan kepercayaan dalam layanan *E-Banking* telah dipertimbangkan sebagai suatu persoalan teori dan praktik yang penting (Ala'Eddin dan Hasan, 2011). Kepercayaan adalah keyakinan bahwa kata atau janji suatu pihak adalah reliabel dan suatu kelompok akan memenuhi

kewajibannya dalam hubungan pertukaran (Rotter Alsheyyab and Dalbir Singh, 2013).

Penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi telah banyak dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh Balasubramanian, *et.al.*, (2014) bertujuan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi *E-Banking* yang membuktikan bahwa terdapat hubungan antara ukuran yang ada untuk keberhasilan sistem informasi *E-Banking* seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi.

Hasil penelitian Jun dan Cai (2001) menunjukkan bahwa *Customer service quality*, *online system quality*, dan *banking service product quality* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah *E-Banking*. Alsheyyab and Singh (2013) menunjukkan bahwa hasil dari ini adalah kepercayaan merupakan pusat fungsi yang efektif dari sistem *E-Banking*.

Dan menjadi salah satu alasan peneliti memilih bank Muamalat Cabang Pangkalpinang adalah karena bank Muamalat merupakan bank syariah pertama yang berdiri di Kota Pangkalpinang. Bank Muamalat merupakan pelopor bank umum berbasis syariah yang pertama di Indonesia. Dari sinilah bank syariah mulai dikembangkan sejak diberlakukannya undang-undang No.10 tahun 1998 tentang perbankan yang mengatur bank syariah secara cukup jelas dan kuat dari segi kelembagaan dan operasionalnya, yang kemudian diperbarui dengan UU No.23 tahun 1999 tentang bank Indonesia dan UU No,3 tahun 2004.

Dengan demikian, perkembangan lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah dimulai tahun 1992, yang diawali dengan berdirinya bank

Muamalat Indonesia (BMI) sebagai bank yang menggunakan prinsip syariah pertama di Indonesia. Bank syariah adalah salah satu alternatif bank yang dianggap aman oleh masyarakat untuk menyimpan dananya. Hal ini ditunjukkan dengan hasil survey Bank Indonesia. Hasil survey di daerah-daerah menggambarkan 1/3 dari 180 juta umat Islam tidak mau menabung di bank konvensional. Dengan perincian 60 juta orang tidak memperlmasalahkan, 60 juta orang ragu-ragu, 60 juta orang tidak mau sama sekali (Media Indonesia, 29 Juli 1999). Dari hasil survey tersebut dapat disimpulkan bahwa di awal berdirinya bank Muamalat banyak masyarakat yang merespon positif.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi *E-Banking*. Dan berbagai penelitian ada beberapa faktor yang diidentifikasi berpengaruh terhadap keberhasilan sistem informasi. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu kualitas sistem *online*, kualitas produk layanan perbankan dan kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap keberhasilan sistem informasi *E-Banking*, terutama di salah satu Bank Syariah di Pangkalpinang.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan memberi judul penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem *Online*, Kualitas Produk Layanan Perbankan, Kepercayaan Nasabah Terhadap Keberhasilan Sistem Informasi *E-Banking* Bank Muamalat Cabang Pangkalpinang”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem *online* berpengaruh terhadap keberhasilan sistem informasi *E-Banking* Bank Muamalat Pangkalpinang?
2. Apakah kualitas produk layanan perbankan berpengaruh terhadap keberhasilan sistem informasi *E-Banking* Bank Muamalat Pangkalpinang?
3. Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap keberhasilan sistem informasi *E-Banking* Bank Muamalat Pangkalpinang?

## 1.3 Batasan Masalah

Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas sistem *online*, kualitas produk layanan perbankan, kepercayaan nasabah terhadap keberhasilan sistem informasi *E-Banking*.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem *online* terhadap keberhasilan sistem informasi *E-Banking* Bank Muamalat Pangkalpinang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk layanan perbankan terhadap keberhasilan sistem informasi *E-Banking* Bank Muamalat Pangkalpinang.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan nasabah terhadap keberhasilan sistem informasi *E-Banking* Bank Muamalat Pangkalpinang.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap bahwa hasilnya akan berguna dan juga bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan baik dari aspek ilmu maupun praktis.

### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu sistem informasi akuntansi, khususnya yang terkait dengan pengaruh kualitas sistem *online*, kualitas produk layanan perbankan, dan kepercayaan nasabah terhadap keberhasilan sistem informasi *E-Banking*.

### b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti bagi perbankan baik pemerintah dan swasta menyangkut penggunaan *E-Banking*, terutama variabel kualitas sistem *online*, kualitas produk layanan perbankan, dan kepercayaan nasabah.

### c. Kontribusi Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perbankan dalam menyusun kebijakannya, khususnya menyangkut keberhasilan sistem informasi *E-Banking*.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai penelitian ini penulisan akan disusun sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I ini, berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri. Dari uraian tersebut dijelaskan tentang apa saja yang akan diteliti, mengapa diteliti, dan untuk apa diteliti.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab II ini merupakan tinjauan teoritis yang berisikan teori-teori tentang pengertian kualitas sistem *online*, kualitas produk layanan perbankan, kepercayaan nasabah, dan keberhasilan sistem informasi *E-Banking*.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Mendeskripsikan tentang jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, definisi operasional dan pengukuran variabel, teknik analisis data, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

## **BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab IV ini, dilakukan analisis terhadap data-data yang telah diperoleh untuk menjawab masalah-masalah yang sedang diteliti.

## **BAB V PENUTUP**

Berisikan kesimpulan atas pembahasan, saran-saran yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian, serta keterbatasan dalam penelitian.