

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perbankan memiliki peranan yang penting dalam kegiatan perekonomian, dalam suatu Negara. Hal ini tentunya tidak terlepas dari lalu lintas pembayaran yang menggunakan uang sebagai medianya. Dari peranan tersebut dapat dikatakan bahwa industri perbankan merupakan urat nadi atau pusat dari sistem perekonomian itu sendiri.

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk Simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Menurut ensiklopedia Islam, bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syari'ah Islam.<sup>1</sup>

Berdasarkan rumusan tersebut, bank Islam berarti bank yang tata cara beroperasinya didasarkan pada tata cara bermuamalat secara Islam, yakni mengacu kepada ketentuan-ketentuan al-Qur'an dan Hadist. Sedangkan "Muamalat adalah ketentuan-ketentuan yang mengatur hubungan manusia dengan manusia, baik hubungan pribadi maupun perorangan dengan masyarakat."<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Hasan Muarif Ambari (kord.), *Ensiklopedi Islam*, (Jakarta: Ichtiar Baru van Hoeve, 1996), 231

<sup>2</sup> Abdul Wahab Khailaf, *kaidah-kaidah hukum Islam*, (Jakarta, risalah 1983) , 46

Selanjutnya, industri perbankan syari'ah telah mengalami perkembangan yang pesat semakin memiliki landasan hukum yang memadai yakni dengan diterbitkannya Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang perbankan Syari'ah.<sup>3</sup>

Dalam menjalankan usahanya sebagai lembaga keuangan, kegiatan bank sehari-hari tidak akan terlepas dari bidang keuangan. Sama seperti halnya perusahaan lainnya, kegiatan pihak perbankan secara sederhana dapat kita katakan sebagai tempat melayani segala kebutuhan nasabahnya. Para nasabah datang silih berganti baik sebagai pembeli jasa maupun penjual jasa yang ditawarkan. Hal ini sesuai dengan kegiatan utama suatu bank, yaitu membeli uang dari masyarakat (menghimpun dana) melalui simpanan dan kemudian menjual uang yang diperoleh dari penghimpunan dana dengan cara (menyalurkan dana kepada masyarakat umum dalam bentuk kredit atau pinjaman.<sup>4</sup>

Kegiatan perbankan adalah memberikan jasa-jasa bank lainnya. Tujuan pemberian jasa-jasa bank ini adalah untuk mendukung dan memperlancar kedua kegiatan sebelumnya, yaitu kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana. Semakin lengkap jasa bank yang diberikan, maka semakin semakin baik, hal ini disebabkan jika nasabah hendak melakukan suatu transaksi perbankan, cukup berhenti disatu bank saja. Demikian pula sebaliknya, jika jasa yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank yang lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Hasan, *Analisis Industri perbankan Syari'ah di Indonesia, Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, Vol.1, Nomor 1, Juli 2011

<sup>4</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan, Edisi Revisi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015) Cet.13. 36

<sup>5</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan, Edisi Revisi*, Cet.13 . 3

Metode konvensional (manual) perbankan adalah nasabah datang ke bank untuk bertransaksi. Bila nasabah ingin melakukan transfer dana ke rekening lain di bank yang sama atau bank yang berbeda, mereka harus datang ke bank, mengisi blanko transfer dan mengantri untuk dilayani. Cara ini sangat tidak efisien, karena perlu waktu cukup banyak hanya untuk ditransfer. Transfer merupakan jasa pengiriman uang atau pemindahan uang lewat bank baik pengiriman uang dalam kota, luar kota atau ke luar negeri. Lama pengiriman dan besarnya biaya kirim sangat tergantung dari sarana yang digunakan.<sup>6</sup>

Pemilihan sarana yang akan digunakan dalam jasa transfer ini tergantung kemauan nasabah apakah lewat Telex, Telepon, atau On Line Komputer. Sarana yang dipilih akan memengaruhi kecepatan pengiriman dan besar kecilnya biaya pengiriman.<sup>7</sup>

Banyak cara yang dapat dilakukan bank dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan kepuasan nasabah, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan dan citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada nasabah. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan nasabah akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya nasabah sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh bank tersebut akan merasa puas.

Sebelumnya, para nasabah sudah cukup puas dengan adanya transaksi menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Namun, sekarang kepuasan tersebut cepat menghilang, karena bertransaksi dengan menggunakan ATM

---

<sup>6</sup> Yuliansyah, Yogi, *Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta* (Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017), 1.

<sup>7</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan, Edisi Revisi*, Cet.13., 130

tidak jauh beda dengan datang langsung ke bank, bahkan terkadang nasabah harus tetap mengantri untuk menunggu gilirannya tiba. Di lain pihak, tingginya tingkat kriminalitas yang melahirkan kebutuhan masyarakat akan keamanan dan kepraktisan dalam melakukan segala transaksi. Industri perbankan tahu benar memanfaatkan hal itu. Fungsi utama, bank sebagai tempat menabung dan sumber kredit pun dikembangkan. Saat ini, dalam bersaing satu sama lain, bank-bank tidak hanya mengandalkan dua fungsi utama tersebut, melainkan berlomba memberikan layanan yang sebanyak mungkin dapat dilibatkan langsung dalam melakukan transaksi sehari-hari.<sup>8</sup>

Dalam perbankan saat ini telah diramaikan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara mobile, hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan terhadap terjadinya kemudahan dan kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. Masyarakat semakin menuntut kepraktisan dan mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang tidak hanya menghabiskan banyak waktu namun tanpa terasa lelah mengikis sumber pendapatan seseorang. Hal ini menjadi pemikiran para nasabah untuk memulai beralih dari kebiasaannya selama ini.<sup>9</sup>

Teknologi informasi telah menjadi bagian yang sangat penting dalam dunia perbankan. Dengan memanfaatkan teknologi secara cerdas, Bank dapat menghadirkan berbagai fasilitas untuk mendukung produk dan layanan yang sudah ada.

---

<sup>8</sup> Irwan, *Indonesia Customer Satisfaction* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 2004), 89.

<sup>9</sup> Hikmatul Wasilah, *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syari'ah Cabang Mataram* ( Skripsi IAIN Mataram. 2016), 1

Menurut Peraturan Bank Indonesia No.19/12/PBI/2017 tentang penyelenggaraan teknologi finansial menimbang bahwa perkembangan teknologi dan sistem informasi terus melahirkan berbagai inovasi, khususnya yang berkaitan dengan teknologi untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat termasuk akses terhadap layanan finansial dan pemrosesan transaksi.<sup>10</sup>

Alasan ini merupakan salah satu penyebab dari pihak bank menentukan penawaran layanan *mobile banking* diharapkan dapat mengurangi ketidakpraktisan metode manual serta menawarkan kepraktisan. Layanan M-banking membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat *smartphone*.

*Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. *Mobile banking* atau biasa disebut m-banking merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. *Mobile banking* tidak akan berjalan, jika tidak didukung oleh telepon seluler dan internet. Setiap orang yang memiliki ponsel dapat memanfaatkan fasilitas ini, untuk berbagai kemudahan layanan perbankan tersebut, diharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan berbagai macam jasa yang diberikan oleh pihak bank.

---

<sup>10</sup> Peraturan Bank Indonesia No.19/12/PBI/2017, *Penyelenggara Teknologi Finansial*

Apabila pihak perusahaan terus menerus mengabaikan konsumen maka konsumen akan meninggalkan perusahaan karena ketidakpuasan atas pelayanan perusahaan, karena konsumen saat ini sudah pintar dan tidak mau dibodohi. Persaingan bisnis saat ini semakin tajam. Setiap perusahaan harus lebih aktif dan lebih agresif merebut posisi pasar dan memenangkan persaingan. Konsep pemasaran berubah dari product oriented menjadi customer oriented. Bentuk dari customer oriented adalah perusahaan harus memperhatikan nasabahnya dengan cara memberikan pelayanan prima dan selalu menjalin hubungan yang baik sehingga memuaskan keinginan dan kepuasan nasabah.<sup>11</sup>

BRI Syari'ah sebagai salah satu pelaku industri perbankan syari'ah menyadari perlunya memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi dengan memberikan alternatif channel. Hal ini yang melatarbelakangi BRI Syari'ah meluncurkan fasilitas banking yang mengusung nama BRIS Online.

Sesuai dengan namanya, fasilitas ini memungkinkan nasabah BRI Syari'ah untuk melakukan transaksi melalui handphone. Cukup dengan terhubung internet dan mengakses BRIS Online maka nasabah bisa melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. Fitur menu yang disiapkan pun sangat mudah digunakan sehingga tidak menjadi hambatan bagi Nasabah yang baru menggunakannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis memberi judul pada penelitian ini **“ANALISIS PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING***

---

<sup>11</sup> Sukamto, *Operasional Bank Syari'ah* (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press: 2015) , 109.

## **TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI SYARI'AH KCP MALANG PANDAAN KABUPATEN PASURUAN”.**

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana sistem layanan *mobile banking* di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan?
2. Bagaimana pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui sistem layanan *mobile banking* di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan.
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Akademik

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman yang berharga dalam memperkaya ilmu pengetahuan. Dan diharapkan bisa menambah wawasan tentang pengaruh layanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Bagi Praktisi

- a. Dapat memberikan masukan bagi bank BRI Syari'ah dalam rangka meningkatkan strategi layanan sehingga bisa meningkatkan kepuasan nasabah.

- b. Dapat dijadikan sebagai referensi tambahan untuk mengetahui layanan yang telah dilaksanakan sehingga diharapkan bisa meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking.

### 3. Bagi Masyarakat

Sebagai informasi lebih tentang perbankan syariah, serta menambah pengetahuan tentang salah satu produk yang ditawarkan dari bank syariah.

## **E. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian.

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Hipotesis Nol (H0): Kecepatan, keamanan, akurasi data dan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini menyatakan tidak adanya hubungan atau adanya pengaruh.
2. Hipotesis Kerja (H1): Kecepatan, keamanan, akurasi data, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini menyatakan adanya hubungan, atau adanya pengaruh.



## F. Definisi Istilah

### 1. Bank

Sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote.

### 2. Pelayanan

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka.<sup>12</sup>

### 3. *Mobile Banking*

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon selular/*handphone* GSM (*Global for Mobile Communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon selular misal XL, Indosat, Telkomsel, dan Operator telepon lainnya<sup>13</sup>

### 4. Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.

---

<sup>12</sup> Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah* (Bandung: Alfabeta. 2010), 211

<sup>13</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2011), 67

### G. Kerangka Pemikiran



