

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Zaman sekarang melakukan transaksi dapat menggunakan berbagai cara pembayaran, dari cara yang tradisional hingga cara yang paling modern. Sebelum dikenalnya uang sebagai alat pembayaran, untuk transaksi pembayaran dilakukan melalui cara penukaran, baik antara barang dengan barang (barter) atau barang dengan jasa, atau jasa dengan jasa. (Kasmir: 2014: 194)

Di zaman yang serba canggih dan mudah pada saat ini, memudahkan masyarakat mendapatkan informasi, berurusan dan membuat perbankan menjadi mudah untuk memikat masyarakat menjadi nasabahnya dengan cara melalui media cetak dan *elektronik*. Terbukti dengan sekarang ini banyak bermunculan perbankan di Indonesia yang juga semakin tahun semakin maju. Bank sangat berperan penting dalam perkembangan perekonomian atau bisa dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu kemajuan suatu bank di suatu negara dapat dijadikan ukuran kemajuan negara tersebut. (Skripsi Hilmi Abdillah 20100730070).

Perkembangan perbankan di Indonesia semakin maju ditandai dengan munculnya Perbankan Syariah yang berbeda dengan Bank Konvensional. Perbedaan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional

terletak pada proses menjalankan usahanya. Bank Syariah menerapkan prinsip-prinsip syariah yang berlandaskan pada Al-Qur'an dan Al-Hadits. Sedangkan Bank Konvensional menerapkan prinsip dengan konsep bunga dalam kegiatan jasa lalu lintas pembayaran nasabah.

Industri perbankan berkeinginan memperluas jangkauan akses pasarnya, industri perbankan berkeinginan untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan terhadap nasabahnya, dan yang paling penting lagi penerapan *internet banking* ini dapat dijadikan sebagai sarana strategi untuk melakukan kompetisi antar bank yang terasa sangat ketat. (Agus Riswandi: 2005: 48)

Gambar : 1.1 E-Government Ranking Survey Internet 2015



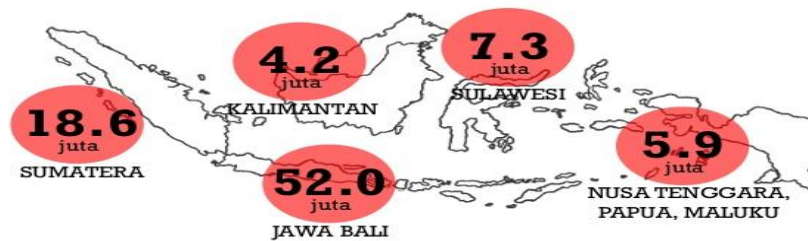
Sumber : Internet Indonesia dalam Angka 2015-2016 (APJII:2015)

Dari gambar 1.1 data *E-Government Ranking Survey* diatas dapat dilihat dalam penggunaan internet dari 63 negara Indonesia memasuki peringkat 29 dengan score 60.11 dan negara ASEAN yang lainnya Singapura, Thailand, Malaysia, Vietnam dan Brunei. Peringkat pertama

yang menggunakan internet terbanyak adalah negara Singapura dengan score 93.80.

Selain data *E-Government Ranking Survey* sumber dari APJII juga terdapat data pengguna internet dan perangkat yang sering digunakan untuk mengakses internet.

Gambar 1.2 Pengguna Internet Indonesia 2015



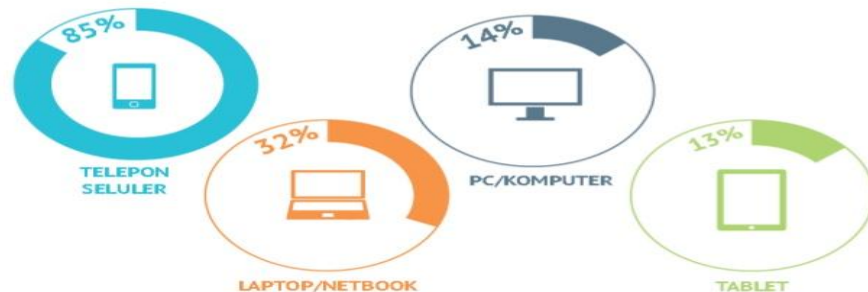
Sumber: APJII, 2015

Sebaran Pengguna Internet

Sumber : Internet Indonesia dalam Angka 2015-2016 (APJII:2015)

Dari gambar 1.2 data sebaran pengguna internet pada tahun 2015. Menurut asosiasi penyedia jasa internet Indonesia jumlah keseluruhan pengguna internet diberbagai daerah seperti Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, Nusa Tenggara, Papua, Maluku dan Jawa Bali sebanyak 88,1 juta. Pengguna internet yang paling banyak didominan oleh daerah Jawa Bali sebanyak 52,0 juta dan yang paling rendah daerah Kalimantan 4,2 juta.

Gambar : 1.3 Perangkat Akses Internet 201



* Pada survei ini, responden bisa memberikan lebih dari satu jawaban

Sumber: APJII, 2015

Perangkat untuk Akses Internet

Sumber : Internet Indonesia dalam Angka 2015-2016 (APJII:2015)

Dari gambar 1.3 diatas data pengguna perangkat untuk mengakses internet pada tahun 2015 bermacam-macam perangkatnya. Seperti, *telepon selular*, laptop, komputer, dan tablet. Menurut asosiasi penyedia jasa internet Indonesia perangkat akses yang sering digunakan atau banyak penggunaannya adalah telepon selular sejumlah 85%, laptop dengan pengguna 32%, komputer 14% dan yang jarang digunakan untuk mengakses internet yaitu tablet sejumlah 13% pengguna.

Di Malaysia perkembangan *internet banking* dimulai pada tanggal 1 Juni 2000 setelah Bank Sentralnya memberikan lampu hijau kepada bank komersial yang dimiliki secara nasional dibolehkan menawarkan jasa *internet banking*. Kesempatan ini ternyata tidak disia-siakan karena *Maybank*, sebagai salah satu bank komersial di Malaysia yang mempunyai aset dan jaringan sangat luas, merespon dengan membuat portal sendiri yang dikenal dengan www.maybank2U.com. Pada saat itu juga, *Maybank* menjadi bank pertama yang menyediakan layanan jasa *ineternet banking*

dalam portal ini terdiri dari *banking enquiry function*, *bill summary as well as transaction history*.

Layanan untuk nasabah dilakukan *via e-mail* maupun telepon yang dimulai dari jam 6 pagi sampai jam 12 malam. Kemudian penyediaan *internet banking* disusul oleh beberapa bank lain seperti, Hongkong Leong Bank melalui *website* www.hlbb.hongleong.com.my, dan Southern Bank dengan *website* www.sbbdirect.com.my. Sekitar akhir tahun 2001, bank-bank di Malaysia yang menyediakan layanan *internet banking* mulai mengembangkan layanan melalui *internet banking* yang bersifat *multilink account*. (Agus Riswandi: 2005: 48-49)

Internet banking dan *Mobile banking* adalah produk jasa yang dapat memudahkan dan mempercepat nasabah dalam melakukan transaksi, layanan yang dapat dilakukan secara *elektronik* tanpa harus pergi ke bank dalam melakukan transaksi. Terutama bagi nasabah dengan pekerjaan padat, dan penjual-penjual *online shop*. *Internet banking* dan *Mobile banking* juga membantu nasabah untuk melakukan transaksi diluar jam kerja bank serta layanannya dapat dijangkau dimana saja, selama ada dukungan jaringan internet yang bagus dan stabil.

Islam selalu memudahkan umatnya dalam melakukan suatu hal. Maka dari itu terlihat dari perkembangan dunia teknologi yang semakin canggih membuat manusia dapat mudah mengakses segala informasinya. Pandangan Islam tentang prinsip muamalah yaitu dalam dalil Al-Qur'an surat Al-Baqarah 185 yaitu :

الْعُسْرَ بِكُمْ يُرِيدُ وَلَا الْيُسْرَ بِكُمْ اللَّهُ يُرِيدُ

Artinya : Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesulitan bagimu.

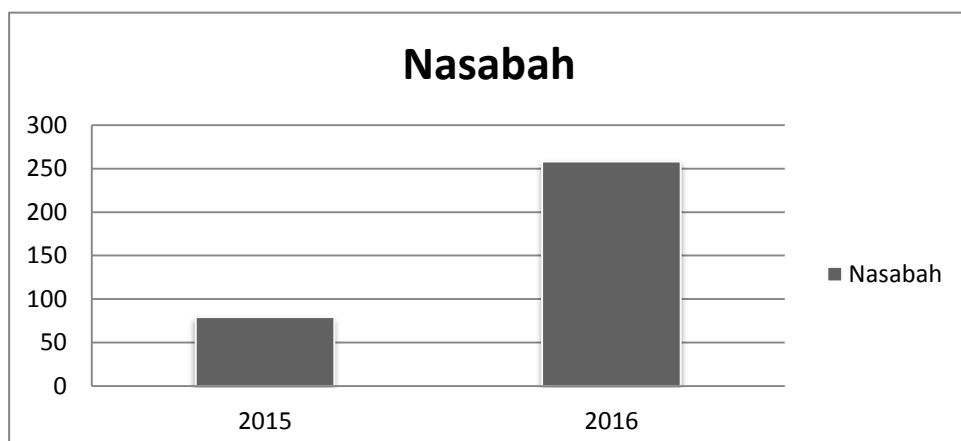
Alasan peneliti memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Bantul sebagai tempat penelitian karena BSM merupakan Bank Syariah yang sudah memiliki produk jasa *mobile banking* dan *internet banking* sebagai kemudahan nasabah dalam bertransaksi. Pertama, pada masyarakat sekitar Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Bantul yaitu dominan berstatus ekonomi ke bawah dan awam akan dengan produk jasa seperti *mobile banking* dan *internet banking*. Kedua, setiap nasabah baru yang membuka rekening selalu didaftarkan penggunaan produk jasa *mobile banking* karena nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Bantul yang menggunakan *internet banking* dominan untuk rekening usaha mikro, yayasan dan organisasi. Ketiga, dalam produk jasa layanan *internet banking* memiliki sistem keamanan yang berbeda dengan bank pada umumnya yaitu dengan menggunakan TAN (*transaction authorization number*), pada TAN ini hanya setiap nasabah yang mendaftar *internet banking* akan mendapatkan TAN yang berjumlah 100 number kode yang dapat digunakan secara acak dan hanya dapat digunakan sekali melakukan transaksi *internet banking*. Keempat, antara *internet banking*, *mobile banking* dan *sms banking*, *internet banking* dan *mobile banking* lebih memudahkan nasabah dalam bertransaksi sedangkan *sms banking* hanya sebagai pemberitahuan mutasi saja, biaya Rp 500 dalam sekali sms

pengecekan mutasi debit dan saldo. Kelima, *internet banking* dan *mobil banking* BSM dapat melakukan transaksi *real time* ke 83 bank dan yang terakhir, peneliti ingin mengetahui dari aplikasi mana yang akan sering digunakan oleh nasabah yang sama – sama menggunakan aplikasi *mobile banking* dan *internet banking*.

Relevansi dari *mobile banking* dan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah adalah adanya bukti fisik (fasilitas *mobile banking* dan *internet banking* yang menarik dan bahan yang berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual), keandalan (memberikan pelayanan jasa seperti yang dipromosikan), daya tanggap (selalu mengupdate informasi kepada nasabah ketika terdapat masalah dalam aplikasi *mobile banking* dan *internet banking*), jaminan (karyawan yang bisa memberikan keyakinan terhadap nasabahnya baik untuk penggunaan aplikasi *mobile banking*, *internet banking* dan produk serta layanan lainnya dalam Bank Syariah Mandiri) dan empati (adanya pengoperasian yang nyaman pada nasabah).

Grafik : 1.1 Data Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Tahun

2015-2016 Bank Mandiri Syariah Kantor Kas Bantul



Sumber : Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Bantul

Dari gambar 1.4 data nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Mandiri Kas Bantul tahun 2015 sejumlah 79 nasabah pengguna dan tahun 2016 mengalami peningkatan pada pengguna *mobile banking* sejumlah 258 nasabah pengguna, sedangkan untuk jumlah pengguna jasa produk *internet banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Bantul adalah 178 nasabah dari 780 jumlah nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Bantul. Disini peneliti ingi meneliti kepuasan nasabah yang sama – sama menggunakan aplikasi *mobile banking* dan *internet banking*.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Penggunaan Aplikasi *Internet Banking* Dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Bantul)**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh penggunaan aplikasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah ?
2. Bagaimana pengaruh penggunaan aplikasi *internet banking* terhadap kepuasan nasabah ?
3. Bagaimana pengaruh penggunaan aplikasi *mobile banking* dan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah secara simultan ?

C. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang diatas maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi *internet banking* terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi *mobile banking* dan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah secara simultan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis sebagai proses pembelajaran dan menambah ilmu pengetahuan serta pengalamana sehingga peneliti dapat mengembangkan wawasan dan ilmu yang didapat di Ekonomi Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Serta sebagai tambahan wawasan dan ilmu bagi mahasiswa dan Prodi Ekonomi Perbankan dan Islam. Selain itu juga sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis sebagai bahan evaluasi Perbankan Syariah di Indonesia agar mengoptimalkan pelayanan produk jasa serta bagaimana cara memasarkan produk jasa tersebut agar nasabah puas dalam menggunakannya.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam mengkaji secara keseluruhan penelitian ini, peneliti akan menguraikan tentang sistematika pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab I membahas tentang pendahuluan, yaitu meliputi latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II membahas tentang tinjauan pustaka dan kerangka teori penelitian

Bab III membahas tentang metodologi penelitian yang meliputi subyek dan obyek penelitian, teknik pengumpulan data penelitian, dan analisis data

Bab IV membahas tentang pembahasan dalam penelitian dan hasil dari penelitian

Bab V membahas tentang penutup, meliputi kesimpulan dan saran-saran.