

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada zaman modern sekarang, Indonesia telah mengalami perkembangan teknologi yang sangat pesat. Teknologi informasi sangat menjadi kebutuhan utama untuk mendapat informasi. Bahkan sebagai tuntutan yang sangat mendesak bagi setiap orang menyelesaikan suatu permasalahan dengan cepat bahkan meringan tugas pekerjaan.

Teknologi ini sangat berdampak di dunia perbankan saat ini. Teknologi ini sangat berubah, demikian dengan informasi kebanyakan adanya desakkan dan dahsyatnya kompetisi di dunia perbankan. Perkembangan semakin hari semakin pesat, bahkan pengguna juga tidak dipungkiri juga mendorong dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang. Internet menjaadi media melakukan transaksi jual beli. Dan internet juga menjadi tukarnya informasi.

Teknologi ini mendorong perbankan ikut adil memanfaatkan internet. Ini merupakan langkah besar untuk majunya dunia perbankan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya yaitu menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi tetapi juga mudah serta nyaman bagi nasabah untuk melakukan keuangan ataupun non keuangan secara online tanpa harus ke Bank melakukan antri ataupun ke ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Nyaman dan kemudahan ini ditawarkan oleh perbankan melalui layanan *Mobile Banking* (Dwitya Pratiwi Wulandari, 2018: 1).

Layanan pada *Mobile Banking* meliputi transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo, dan pembayaran tagihan yang dilakukan melalui telepon seluler. Fasilitas ini dapat menjawab tuntutan para nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman, murah, dan tersedia setiap saat serta dapat di akses dimana pun, cukup menggunakan telepon seluler. (Ikbal Wibiadila, 2016: 17).

Salah satu yang sangat mengikuti perkembangan teknologi informasi yaitu perbankan, yang kita lihat, metode konvensional perbankan yang sudah diterapkan sampai saat ini, nasabah datang ke bank hanya untuk melakukan transaksi-transaksi. Metode ini sangat lah kurang efisien dikarena sangat membuang waktu dan sangat menyita cukup banyak antara lain untuk mengisi formulir, menngantri, kemudian ditempat teller sangan membuat waktu karna harus ada pencekan yang sesuai dengan data kuta sendiri. Dengan ini para perbankan akan menarik nasabah nya untuk menggunakan layanan online yang mudah dan nyaman tidak membutuhkan waktu yang lama. Layanan tersebut ditawarkan oleh bank kepada nasabah dikarenakan bank yakin nasabah akan tertarik akan adanya pelayana dan fasilitas yang mengutungkan nasabah maupun bank nya sendiri. (Oktaviana dalam Widyastuti, 2007).

PT BanK Syariah Mandiri sebagai salah satu lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa perbankan juga menyediakan layanan Mobile Banking bagi para nasabahnya. Latar belakang PT Bank Syariah Mandiri memberikan layanan *Mobile Banking* agar untuk memudahkan nasabahnya untuk melakukan transaksi

Pelayanan dan fasilitas ini membuat nasabah semakin bersemangat dalam melakukan transaksi-transaksinya. Hal ini adalah keberhasilan yang dirasa oleh PT Bank Syariah Mandiri KCP Kotabaru, akan tetapi adanya keberhasilan harus ada semangat untuk memasarkan dan lebih giat dalam promosinya ini adalah satu tantangan bagi bank untuk lebih mengembangkan fasilitas dan layanan *Mobile Banking*.

Pada bagian ini para bank sangatlah bekerja keras untuk memasarkan layanan ini kepada para masyarakat terutama pada masyarakat yang umur diatas maksimal (30), kegiatan pemasaran ini harus selalu ada dalam setiap usaha, baik usaha yang berorientasi profit maupun usaha-usaha sosial. Pemasaran ini sangatlah penting dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan suatu produk dan jasa. Pemasaran menjadi begitu sangatlah penting untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat (Kasmir, 2004: 61).

Dalam hal ini memasarkan maka bank memiliki tujuan-tujuan yang ingin dicapai melalui proses pemasaran tersebut. Salah satu tujuan yaitu untuk merangsang konsumsi dengan kata lain memudahkan dan menyamakan para konsumsi sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan produk. Maka dari pihak bank ambil andil yang besar untuk dapat memasarkan fasilitas layanan *Mobile Banking* ini secara keras agar masyarakat lebih meminati nya lagi untuk menggunakan.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka penulis saya sendiri tertarik melakukan penelitian dengan judul: “**Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri**

KCP Kotabaru”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apa faktor yang mempengaruhi efektivitas minat nasabah untuk menggunakan fasilitas *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kotabaru?
2. Bagaimana cara Bank melakukan pemasaran untuk menarik minat para nasabah agar menggunakan fasilitas *Mobile Banking*?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang di ingin dicapai dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas minat para nasabah untuk menggunakan fasilitas *Mobile Banking*.
2. Untuk mengetahui bagaimana untuk menggunakan fasilitas *Mobile Banking*.

D. Signifikasi penelitian

Penelitian yang di lakukan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis, antara lain:

Secara Teoritis diharapkan hasil penelitian dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu syariah. Diharapkan menjadi bahan studi komeratif atau studi lanjutan bagi pihak-pihak yang ingin mendalami lebih jauh mengenai objek permasalahan penulis.

Secara Praktis Untuk mengembangkan penalaran dan membentuk pola pikir yang diamis sekaligus mengamplifikasikan ilmu yang di peroleh penulis.

E. Definisi operasional

Efektivitas adalah usaha yang menghasilkan keberhasilan, yang mendapatkan tujuan dan targer yang diharapkan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, tanpa memperdulikan biaya yang harus dikeluarkan.

Minat dalam kamus umum besar Indonesia, minat adalah sebagai kesukaan (kecenderungan hati) kepada seutu perhatian atau keinginan. Yang artinya jika suatu objek yang sangat menonjol dan sesuai sasaran dan berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan seseorang yang bersangkutan.

Mobile Banking merupakan salah satu layanan jasa dari perbankan yang berbasis online dalam penggunaannya menggunakan paket data, serta aplikasi yang telah di download di aplikasi seperti APP Store, Play Store dan sebagainya.

Nasabah bank merupakan pelanggan dari bank tersebut atau lebih dikenal yang memakai pelayanan dari bank, dengan menggunakan dana nya untuk menyimpan atau disalurkan kebalik kepada yng memerlukannya.

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang menyimpan dana-dana dari nasabah.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelitian terdahulu yang penulis lakukan, berkaitan dengan efektivitas dan keminatan, telah ada ditemukan penelitian sebelumnya yang juga sama mengaji tentang persoalan efektivitas, keberhasilan, dan kepuasan. Namun demikian di temukan perbedaan dengan persoalan yang saya angkat, penelitian yang saya maksud yaitu adalah: “Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah pada PT Bank Mandiri Syariah KCP Kotabaru”. jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Kesimpulan dari penelitian adalah bahwa minat warga Kotabaru kurang berminat menggunakan pelayanan *Mobile Banking* yang pertama di pengaruhi internet yang kurang dan takut untuk mencoba.

Disini saya akan mengajukan kajian pustaka dengan penelitian skripsi lainnya yaitu adalah:

1. Pada penelitian “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam” penelitian ini dilakukan oleh Dwitya Pratiwi Wulandari NIM 54153037 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Sumatra Utara. Dari penelitian ini ada persamaan dan perbedaannya yaitu pesamaan nya sama-sama menggunakan pelayan *Mobile Banking* dan menggunakan penelitian kualitatif, perbedaannya di lakukan di daerah yang berbeda dan disini menjelaskan faktor-faktor minat sedangkan menjelaskan keberhasilan minat penggunaan *Mobile Banking*.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Nisa Ul Hikmah NIM 140602020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh yang berjudul “Analisis Tingkat Pemahaman dan Peran Agen dalam Meningkatkan Minat Nasabah Asuransi Syariah” dari penelitian ini ada perbedaan dan persamaan dengan penelitian saya yaitu, perbedaannya penelitian Nisa lebih menekankan dalam pemahaman dan peran asuransi sedangkan saya menekankan keberhasilan atau pencapaian *Mobile Banking*, persamaan dengan penelitian saya yaitu sama-sama membahas tentang meningkatkan produk bank tersebut, membahas minat dan dilakukan sama-sama di negara Indonesia dan menggunakan penelitian kualitatif.
3. Penelitian yang terakhir yaitu penelitian oleh Yandi Wibowo NIM F0307093 Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta yang berjudul “Analisis Tingkat Kesuksesan Mobile Banking dengan Menggunakan Respesifikasi Model DeLone dan MeLEAN. Dalam hal ini ada perbedaan dan kesamaan dengan penelitian saya sendiri yaitu: perbedaannya Yandi meneliti kesuksesan *Mobile Banking* yang menggunakan respesifikasi yang beda, sedangkan saya kesuksesan penggunaan *Mobile Banking* nya saja, dan juga perbedaan saya studi kasus nya bank syariah sedangkan Yandi studi kasus bank konvensional. Persamaan nya sama membahas keberhasilan dalam produk atau layanan *Mobile Banking*, sama-sama melakukan di negara yang sama.

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan penelitian yang di lakukan ini terdiri dari 5 (lima) bab, dengan sistematika sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang di gambarkan dalam rumusan masalah, kemudian dirumuskan dalam tujuan penelitian yang merupakan hasil dari penelitian. Signifikansi penelitian yaitu kegunaan hasil penelitian, untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian maka dibuatlah definisioperasional. Tidak ketinggalan tinjauan pustaka untuk ditampilkan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain. Sistematika penulisan yaitu susunan tugas akhir secara keseluruhan.
2. Bab II Landasan teori, pada bab ini dijabarkan masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari sumber sumber yang yang didapat yang berkaitan dengan masalah tentang pengertian efektivitas dan minat, dan segala suatu yang berhubungan dengan judul.
3. Bab III Metode Penelitian, yang memuat jenis, sifat dan lokasi penelitian subjek dan objek penelitian, data dan sumber.
4. Bab IV Laporan Hasil, Penelitian, berisi tentang gambar perusahaan umu perusahaan, dan analisis serta jawaban atas rumusan masalah.
5. Bab V Penutup, yaitu berisi simpulan dan saran-saran.