

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Kita semua mengetahui bahwa Bank adalah tempat teraman untuk menabung ataupun meminjam uang. Selain memberikan fasilitas simpanan dan kredit, tentunya anda juga mengetahui tentang kartu kredit. Tiga produk ini merupakan produk ternama yang paling diketahui masyarakat.

Akan tetapi, kini dengan perkembangan zaman dan deregulasi peraturan di perbankan, terdapat berbagai jasa dan layanan bank lainnya yang dapat berguna untuk nasabah. Tentu sebagian anda telah menggunakan dan merasakan keuntungan dari jasa tersebut, tetapi jika belum maka anda dapat memeriksa fungsi dan cara kerjanya sekarang. ([www.aturduit.com](http://www.aturduit.com), di akses pada tanggal 30 Maret 2020)

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat, hal ini ditandai dengan adanya aktivitas-aktivitas manusia yang menggunakan internet sebagai penunjang. Begitu juga dalam hal perbankan di Indonesia yang memanfaatkan kecanggihan teknologi.

Saat ini, dunia perbankan berusaha mempermudah akses nasabahnya dalam melakukan transaksi. Salah satunya adalah dengan hadirnya *Mobile Banking* atau *M-Banking*. Layanan perbankan melalui alat komunikasi (*handphone*) ini cukup praktis penggunaannya. Sesuai namanya ini benar-benar *mobile* dan bisa

digunakan di mana saja dan kapan saja, sepanjang tersambung dengan jaringan operator. Jadi, nasabah tidak perlu lagi pergi ke ATM untuk melakukan transaksi.

*Mobile Banking* menjadi sangat terkenal karena kemudahan yang diberikan kepada nasabah. Nasabah dapat mengakses informasi debit/kredit, melakukan pembayaran rekening, mengecek jumlah tabungan, histori transaksi dan lain sebagainya. Nasabah juga bisa mendapatkan konektivitas *mobile*, meskipun ketika berada di daerah terpencil atau pada saat bermasalah dengan jaringan internet. Berbeda dengan layanan *Online Banking* yang membutuhkan jaringan internet yang kuat.

Layanan ini juga sangat mudah dimengerti karena tampilannya yang sangat mudah. Nasabah hanya perlu mengikuti instruksi untuk melakukan transaksi. Selain itu, layanan ini dapat mengurangi risiko tindak fraud, karena nasabah akan mendapatkan pemberitahuan melalui SMS ketika terdapat aktivitas pada rekeningnya. Pemberitahuan tersebut melalui setoran, penarikan uang, transfer antar rekening, dan lain sebagainya.

*Mobile Banking* diluncurkan pertama kali oleh Exelcom pada akhir 1995. Peluncuran tersebut mendapatkan respons yang beragam dari masyarakat. Kemunculan *Mobile Banking* ini dilatarbelakangi oleh keinginan bank-bank untuk mendapatkan kepercayaan penuh dari para nasabahnya. Salah satu caranya adalah memanfaatkan teknologi.

Saat itu, teknologi yang tumbuh dengan pesat harus dimanfaatkan dengan cermat dan tepat. Berbagai macam teknologi memberikan terobosan-terobosan baru yang dapat digunakan oleh Bank untuk meningkatkan kualitas layanan

kepada nasabahnya. Dari hal tersebut, bank-bank yang ada di seluruh dunia membuat suatu inovasi baru dengan meluncurkan *Mobile Banking*.

Munculnya *Mobile Banking* itu sendiri tidak hanya berhubungan dengan bank saja, tetapi juga bekerja sama dengan operator selular. Sehingga dapat dilihat bahwa keberadaan *Mobile Banking* memberikan keuntungan kepada semua kalangan seperti Bank, operator selular dan nasabah bank pengguna *Mobile Banking*. Untuk nasabah, jelas mereka tidak perlu repot pergi ke ATM untuk melakukan transaksi. Bahkan, nasabah juga bisa melakukan pengisian pulsa melalui layanan ini.

Namun, tak ada gading yang tak retak. Pemanfaatan teknologi *Mobile Banking* pun memiliki kekurangan. Dari sisi Bank, tentu menjadi sepi pengunjung, karena nasabah lebih memilih untuk bertransaksi *mobile*. Untuk nasabah, layanan ini lebih rentan terkena 'smishing'. Hal ini terjadi ketika pengguna *Mobile Banking* menerima SMS palsu yang menanyakan detail rekening bank dari seorang *hacker*. Tak sedikit nasabah yang terjebak dan dikuras uangnya. Selain itu, dari sisi biaya, nasabah juga tetap harus membayar biaya SMS untuk setiap melakukan transaksi.

Di Indonesia, bank-bank pemerintahan maupun bank swasta, berlomba-lomba untuk meluncurkan teknologi *Mobile Banking*. Bank Central Asia (BCA) misalnya, sebagai salah satu bank swasta terbesar di Indonesia. Bank Central Asia merupakan bank pertama yang meluncurkan sistem *Mobile Banking* di Indonesia. Layanan *Mobile Banking* BCA dikenal dengan nama m-BCA. Selanjutnya, Bank Mandiri, BRI, BII CIMB Niaga juga turut meluncurkan layanan ini. Hingga kini

*Mobile Banking* menjadi favorit bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Ditambah sekarang *Mobile Banking* tak hanya dapat diakses di web, namun juga *app mobile*, seperti *Google Store* dan *App Store*.

(<https://kreditgogo.com/artikel/Digital-Banking/Mengulik-Sejarah-Mobile-Banking.html> , diakses pada tanggal 30 Maret 2020)

*Mobile Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan *SMS banking*.

Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat), dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, internet), pembelian pulsa, dan berbagai fitur lainnya.

Untuk menggunakan *mobile banking*, nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank. Nasabah dapat memanfaatkan layanan *mobile banking* dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada aplikasi yang terinstal di ponsel. Apabila nasabah menggunakan *mobile banking* melalui aplikasi yang terinstal di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan *User-ID* dan *password* untuk login, kemudian nasabah dapat

memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta memasukkan OTP saat menjalankan transaksi. ([www.shinshan.co.id](http://www.shinshan.co.id), diakses pada tanggal 30 Maret 2020)

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana penerapan prosedur pelayanan aplikasi *Mobile Banking* di Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam ?
2. Bagaimana pelayanan dari Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam mengatasi kendala / keluhan dari para nasabah dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking* ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui penerapan prosedur pelayanan aplikasi *Mobile Banking* di BRISyariah KCP Teluk Dalam telah sesuai dengan prosedur SOP yang berlaku.
2. Mengetahui cara Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam untuk mengatasi kendala/keluhan dari nasabah dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking*.

## **D. Signifikansi Penelitian**

Dari data-data yang diperoleh, hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat secara teoritis dan praktis.

### 1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang dapat menambah kajian keilmuan dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

### 2. Secara praktis

Adapun manfaat secara praktis yang diharapkan adalah sebagai berikut.

#### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai prosedur pelayanan aplikasi *mobile banking* terhadap nasabah.

#### b. Bagi Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan aplikasi *mobile banking* kepada para nasabah agar dapat mempengaruhi pertimbangan nasabah dalam menggunakan atau melakukan transaksi di Bank BRISyariah.

#### c. Bagi Program Studi Diploma III Perbankan Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan tambahan ilmu dan informasi serta referensi bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian selanjutnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

## E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalahan dalam memahami judul yang akan di teliti ini, maka perlu adanya definisi operasional untuk memberikan batasan istilah dan penegasan judul penelitian, yakni sebagai berikut :

### 1. Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan. Sedangkan menurut beberapa ahli berpendapat bahwa, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori , metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

(<http://internetsebagaisumberbelajar.blogspot.com/2010/07/pengertian-penerapan.html?m=1> )

Jadi, dari pengertian penerapan diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori atau rencana yang telah tersusun untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan.

### 2. Prosedur

Prosedur yang digunakan oleh PT. Bank BRISyariah yaitu Fatwa-fatwa Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) serta Opini-opini Dewan Pengawas Syariah PT. Bank BRISyariah.

### 3. Pelayanan

Pelayanan ialah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain diantaranya adalah pembeli.

(<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-parra-ahli-lengkap.html>, di akses pada tanggal 30 Maret 2020)

Jadi, pelayanan yang dimaksud disini adalah cara seseorang untuk membantu pelanggannya dalam menyelesaikan masalah atau kendala yang dialami oleh pelanggannya.

#### 4. Aplikasi

Aplikasi perangkat lunak (*software application*) adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna.

(<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Aplikasi> ,di akses pada tanggal 30 Maret 2020)

#### 5. *Mobile Banking*

*Mobile banking* adalah layanan keuangan dari perbankan atau lembaga keuangan yang dapat diakses melalui ponsel atau *smartphone* nasabah. Fasilitas ini dapat digunakan untuk transaksi secara non-tunai, seperti transfer uang, pembayaran dan pembelian hingga pengecekan saldo tabungan dan mutasi.

(<https://goukm.id/cara-menggunakan-mobile-banking/> , di akses pada tanggal 30 Maret 2020)



## F. Kajian Pustaka

Untuk membantu peneliti dalam melakukan penelitian ini, peneliti perlu menelaah kajian dari beberapa penelitian terdahulu.

1. Penelitian oleh Rabiatul Adawiah, Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking dan ATM Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin. Skripsi jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (Rabiatul Adawiah, 2018). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dimensi kualitas layanan *mobile banking* dan ATM secara simultan dan secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin. Hasil penelitian ini adalah berdasarkan hasil pengujian hipotesis maka diketahui bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel bukti fisik dan jaminan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin. Sedangkan variabel kehandalan, empati, dan tanggapan tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin, berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara parsial (uji t) pada tabel Coefficients, dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  maka variabel yang memiliki nilai yang tertinggi adalah variabel bukti fisik ( $X_1$ ) ini berarti yang memiliki pengaruh paling besar terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin yaitu dengan nilai 5,924 dengan nilai Sig. 0,000.
2. Penelitian oleh Madaniyatul Annisa, Minat Mahasiswa D3 Perbankan Syariah Terhadap Layanan Jasa SMS Banking. Tugas Akhir Jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (Madaniyatul Annisa,

2017). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui minat mahasiswa jurusan D3 Perbankan Syariah UIN Antasari Banjarmasin terhadap layanan jasa sms banking dan faktor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa D3 Perbankan Syariah UIN Antasari Banjarmasin terhadap layanan jasa sms banking. Hasil penelitian ini adalah terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa D3 Perbankan Syariah UIN Antasari Banjarmasin terhadap layanan jasa sms banking antara lain faktor individu, faktor sosial, dan faktor emosional.

3. Penelitian oleh Ahmad Riza, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna *E-Banking* pada PT.Bank BNISyariah Kantor Cabang Banjarmasin. Skripsi Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (Ahmad Riza, 2018). Hasil penelitian ini adalah sebagai hasil dari analisis meskipun variabel lain tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan fasilitas e-Banking PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, namun pada saat penelitian para responden tetap memberikan tanggapan yang sangat baik terhadap variabel trust (kepercayaan) , *service* (layanan) , dan *ease of use* (kemudahan dalam menggunakan). karena memang tujuan utama dari PT. Bank BNISyariah Mandiri Banjarmasin menyediakan layanan berupa ATM, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *Phone Banking*, *SMS Banking* dan *SMS Notification* dalam fasilitas *e-Banking* mereka adalah untuk memberikan kemudahan, kenyamanan dan kepuasan, sehingga nasabah bisa melakukan transaksi tunai maupun nontunai kapan saja dan di mana saja.

Berdasarkan dari 3 kajian pustaka di atas, dapat disimpulkan bahwa persamaan dari penelitian terdahulu adalah membahas tentang layanan aplikasi *e-Banking* yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi di Bank. Namun terdapat perbedaan di mana pada penelitian ini memfokuskan pembahasan mengenai penerapan prosedur pelayanan aplikasi *mobile banking* pada PT. Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam, yang mana berdasarkan pencarian dan pengamatan peneliti bahwa sebelumnya belum pernah ada yang membahas mengenai penerapan prosedur pelayanan aplikasi *mobile banking* atau sejenisnya sebagai objek masalah penelitian tugas akhir atau skripsi di kampus UIN Antasari Banjarmasin khususnya Program Studi Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Penyusunan tugas akhir ini terdiri dari 5 (lima) bab yang mana disusun secara sistematis, dimana masing-masing bab mempunyai pembahasan yang berbeda, tetapi merupakan suatu rangkaian yang saling berhubungan dengan sistematika pembahasan sebagai berikut.

BAB I Pendahuluan, pada bab ini akan menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, signifikansi penelitian, definisi operasional, kajian pustaka dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan teori, bab ini merupakan acuan untuk menganalisis data yang diperoleh. Berisikan teori pengertian prosedur, teori pengertian pelayanan, pengertian *mobile banking*, pengertian BRISONlie, kelebihan BRISONline, cara mendaftar sebagai pengguna BRISONline, jenis transaksi di BRISONline, limit

transaksi di BRISOnline, biaya layanan. Kerangka pemikiran yaitu pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti. Hipotesis yaitu dugaan sementara dalam penelitian.

BAB III Metode penelitian, pada bab ini untuk menghubungkan antara teoritis dengan penelitian lapangan, maka dibutuhkan metode penelitian yang berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan tahapan penelitian.

BAB IV Laporan hasil penelitian, pada bab ini berisi gambaran umum tentang lokasi penelitian, penyajian data dan analisis data yang berhubungan dengan pertanyaan yang ada pada rumusan masalah.

BAB V Penutup, pada bab ini berisi simpulan atau hasil dari penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil dari penelitian ini.