

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi ini Indonesia telah mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi sangat pesat. Teknologi informasi sudah merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting. Bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan cepat serta meringankan semua pekerjaan. Seiring dengan situasi seperti ini perkembangan teknologi informasi terutama peranan komputer mendapatkan perhatian yang sangat serius.

Teknologi informasi ini berdampak luar biasa dalam dunia perbankan saat ini. Akhir akhir ini banyak sekali perubahan pada teknologi informasi, demikian juga dibidang telekomunikasi kebanyakan disebabkan adanya desakan dan dahsyatnya kompetisi di dunia perbankan. Perkembangan ini semakin hari semakin pesat. Banyaknya pengguna internet di Indonesia tentu tidak dapat dipungkiri juga mendorong dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang.

Internet menjadi media dalam melakukan transaksi penjualan dan pembelian. Selain itu internet menjadi media untuk mencari informasi dan bertukar informasi. Teknologi informasi juga mendorong dunia perbankan untuk ikut andil dalam memanfaatkan internet. Ini merupakan kesempatan bagi dunia perbankan untuk

melangkah maju dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya yaitu tidak hanya menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi tetapi juga kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan maupun non keuangan secara online tanpa mengharuskan nasabahnya untuk datang dan mengantri di bank atau ATM. Kemudahan serta kenyamanan ini ditawarkan oleh perbankan melalui layanan mobile banking.

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 di instal 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 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 telah telah terinstal diponsel.

Saat ini telah banyak bank yang menyediakan akses mobile banking untuk memudahkan dalam hal mengetahui informasi keuangan. Kondisi tersebut merupakan

perbaikan dari layanan terhadap nasabah, karena pada kenyataannya dalam melaksanakan setiap transaksi perbankan setiap nasabah minimal membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit berada dalam antrian.

Hal tersebut cenderung akan berdampak merugikan bagi para nasabah jika waktu dan peluang bisnis mereka tersisa keunggulan mobile banking yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu. Layanan pada mobile banking meliputi transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo dan pembayaran tagihan yang dilakukan melalui telepon seluler.

Mobile banking menjadi sangat terkenal karena kemudahan yang diberikan konsumen, nasabah dapat mengakses rekening, melakukan pembayaran tagihan, dan melakukan transfer uang melalui handphone. Mobile banking menawarkan banyak keuntungan melebihi internet banking dan bank secara langsung. Dengan jangkauan konektivitas jaringan yang luas, mobile banking melalui handphone dapat di akses oleh siapapun, kapanpun, dan dimanapun.

Banyak keuntungan yang menggunakan mobile banking pada handphone mereka karena mempermudah mereka dalam memberikan akses informasi yang cepat pada jumlah tabungan dan catatan transaksi. Keuntungan dari kemudahan ini tidak dapat dipungkiri.

Keuntungan menggunakan mobile banking dengan adanya atauran penggunaan telepon seluler yang terdapat pada nasabah dan bank untuk saling menjaga privasi dan mempergunakannya dengan baik dan benar, pada fasilitas mobile banking dapat mengakses fasilitas tersebut maka bank diharuskan untuk melakukan suatu hal yang

memadai untuk menguji keaslian identitas dan otoritas dari bank kepada nasabah yang melakukan transaksi dari mobile banking.

Bank yang memberikan fasilitas mobile banking perlu memastikan bahwa setiap transaksi selalu melakukan akses PIN (*Personal Identification Number*) agar terhindar dari kejahatan sosial. Keunggulan dari menggunakan mobile banking menggunakan mobile banking adalah dapat diakses oleh semua pengguna telepon seluler dengan tipe jaringan GSM.

Beberapa keuntungan lainnya seperti mobile banking lebih praktis dibandingkan internet banking karena dalam mobile banking dapat diakses asalkan nasabah konektivitas mobile pada saat kapanpun sedangkan internet banking sedangkan internet banking diharuskan memiliki akses internet sehingga apabila tidak memiliki akses internet maka tidak dapat mengaksesnya. Sedangkan dengan mobile banking dapat lebih hemat waktu karena tidak memperhatikan sistem pembayaran dan transfer setiap nasabah untuk antri langsung seperti yang biasa yang dilakukan di bank.

Bank harus memiliki *system privacy* dan keamanan guna mengetahui apakah ada rekening yang salah untuk ditransfer. Selain keuntungan pada nasabah dengan adanya Mobile Banking menjadikan bank lebih praktis dan menguntungkan. Fasilitas mobile banking dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat serta dapat diakses dari mana saja, cukup melalui telepon seluler.

Meskipun banyak keuntungan yang didapat oleh nasabah, namun pada kenyataannya layanan ini jarang digunakan oleh nasabah dan cenderung kurang diminati. Nasabah lebih senang melakukan transaksi via ATM atau dengan antri di bank. PT Bank BNI Syariah KC Banjarmasin sebagai salah satu lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa perbankan juga menyediakan fasilitas layanan mobile banking bagi para nasabahnya.

Latar belakang adanya mobile banking pada PT Bank BNI Syariah KC Banjarmasin adalah karena PT Bank BNI Syariah Banjarmasin ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya, agar lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Selain itu, layanan mobile banking juga dapat mengurangi biaya transaksi Perbankan Bank tersebut.

Layanan mobile banking pada PT Bank BNI Syariah KC Banjarmasin terus mengalami kemajuan dan peningkatan. PT Bank BNI Syariah KC Banjarmasin terus mengoptimalkan sistem pada layanan mobile banking dengan menambah lebih banyak fitur-fitur yang lebih memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi. Namun karena adanya peningkatan dan perbaikan pada layanan mobile banking terdapat sedikit kendala dalam pemakaian layanan mobile banking tersebut salah satunya kurangnya jaringan sehingga mengakibatkan seringnya terputus sambungan internet ketika memakai layanan mobile banking.

Hal ini yang menjadi keluhan para nasabah kepada PT Bank BNI Syariah KC Banjarmasin. Masalah inilah yang menjadi tantangan besar bagi PT Bank BNI Syariah KC Banjarmasin untuk memasarkan layanan mobile banking ini. Pada bagian

ini pihak bank harus lebih bekerja keras untuk memasarkan layanan ini kepada masyarakat untuk menarik minat nasabah menggunakan layanan mobile banking.

Kegiatan pemasaran harus selalu ada dalam setiap usaha, baik usaha yang berorientasi profit maupun usaha-usaha sosial. pentingnya pemasaran dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan suatu produk dan jasa. pemasaran menjadi begitu sangat penting untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah yang nantinya akan menciptakan loyalitas nasabah, pihak perbankan perlu mempelajari bagaimana keinginan nasabah sesungguhnya ketika mereka memanfaatkan layanan mobile banking. hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesenjangan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan nasabah.

Sebagaimana dijelaskan dalam alqur'an tentang bagaimana pelayanan yang lembut dan baik bagi para nasabah dalam Q.S. Ali-Imron/ 3:159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu.

kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”

Di dalam hal memasarkan maka bank memiliki tujuan-tujuan yang ingin dicapai melalui proses pemasaran tersebut. Salah satu tujuan dari pemasaran bank yaitu memaksimalkan konsumsi atau dengan kata lain memudahkan dan merangsang konsumsi sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan produk. maka dari itu pihak bank harus mengambil andil yang begitu besar untuk dapat memasarkan fasilitas mobile banking ini secara keras agar masyarakat lebih meminati lagi untuk menggunakan fasilitas ini. Berdasarkan latar belakang yang di uraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Penggunaan Mobile Banking PT Bank BNI Syariah KC Banjarmasin.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana penggunaan mobile banking di PT Bank BNI Syariah KC Banjarmasin.

C. Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penggunaan mobile banking di PT Bank BNI Syariah KC Banjarmasin

D. Signifikasi penelitian

Penulis berharap hasil dari penelitian ini bsas memberikan manfaat untuk.

1. Kepentingan studi ilmiah dalam bidang perbankan syariah.

2. Bagi penulis untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman serta referensi khususnya dari penelitian pada umumnya tentang masalah penggunaan mobile banking
3. Bagi pihak perguruan tinggi, diharapkan dapat menambah informasi dan menambah khazanah perpustakaan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
4. Bahan masukan kepada penulis untuk meningkatkan pengetahuan tentang mobile banking.
5. Bagi pihak Bank khususnya PT Bank BNI Syariah KC Banjarmasin diharapkan dapat dijadikan bahan masukan agar dapat meningkatkan penggunaan fasilitas mobile banking.

E. Definisi Operasional

Untuk Menghindari penafsiran yang berbeda dan dikhawatirkan keluar dari tujuan yang sebenarnya, maka penulis merasa perlu untuk memberikan batasan terhadap permasalahan yang sebenarnya yang akan dibahas yaitu:

1. Penggunaan adalah sebagai proses, cara perbuatan memakai sesuatu, pemakaian (KBBI, 2005:852).

Penggunaan bearti daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.

Penggunaan yang dimaksud adalah pemakaian mobile banking yang diterapkan oleh Bank BNI Syariah Kc Banjarmasin. (Dr Dendy Sugono, KBBI, 2005:852)

2. 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 di instal 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. Mobile banking dengan menambah lebih banyak fitur-fitur yang lebih memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi. Bank BNI Syariah adalah lembaga perbankan di Indonesia. bank ini semula bernama Unit Usaha Syariah Bank Negara Indonesia yang merupakan anak perusahaan PT BNI, Persero, Tbk. Sejak 2010, Unit Usaha BNI Syariah berubah menjadi bank umum syariah dengan nama PT Bank BNI Syariah. (Ma'ruf Abdullah, Hukum Perbankan dan Perkenbangan Bank Syariah di Indonesia, 2006, 103).

F. Kajian Pustaka

Dari hasil penelusuran yang dilakukan penulis tidak menemukan penelitian yang identik dengan yang penulis lakukan, namun ada beberapa penelitian terdahulu yang membicarakan masalah mobile banking.

1. Akhmad Jarkani (1101160265) Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Antasari (IAIN) Banjarmasin Fakultas Syariah Jurusan Perbankan Syariah dengan judul “Minat Mahasiswa Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin)” penelitian ini masuk

kategori minat namun menitik beratkan pada minat Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin jurusan S1-Perbankan Syariah, D3-Perbankan Syariah, dan Ekonomi Syariah. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa minat mahasiswa terhadap penggunaan mobile banking berhubungan positif terhadap minat untuk menggunakan (kemudahan penggunaan, kegunaan, dan sikap) banyak yang berminat dan faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa dalam ketersediaan fitur kurang dominan dikarenakan pengetahuan terhadap fungsi fitur yang ada dalam produk-produk mobile banking yang sering digunakan selain diketahui seperti cek saldo dan transfer.

2. Aulia Nur Rahmah (1406111629) Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari (UIN) Banjarmasin Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam dengan judul “Minat Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking”. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa minat nasabah terhadap penggunaan mobile banking berhubungan positif bagi nasabah dan nasabah dapat membuat transaksi atau membayar tagihan kapanpun dan Mobile Banking menghemat waktu.
3. Nur Inayah (1405026184) Mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam dengan judul “ Model Perilaku Penggunaan Mobile Banking di Bank Syariah” Kesimpulan dari penelitian ini adalah melakukan analisis perilaku penggunaan Mobile Banking nasabah bank syariah.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pemahaman dalam pembahasan ini, maka penulis membuat sistematika penulisan yang terdiri dari:

Pada bab pertama, pendahuluan terdiri dari latar belakang yang menguraikan dari masalah yang ditemukan peneliti, setelah itu permasalahan tersebut dijadikan rumusan masalah dalam rangka memperoleh tujuan. Pada bab ini juga membahas signifikansi penelitian, definisi operasional, kajian pustaka sistematika pembahasan yang akan membatasi dan mengatur jalur penelitian.

Pada bab kedua, adalah landasan teori. Dalam dalam bab ini diuraikan pengertian penggunaan dan pengertian mobile banking, sejarah mobile banking, keuntungan mobile banking, kelebihan mobile banking, kekurangan mobile banking, fitur-fitur mobile banking, faktor yang mempengaruhi pada penggunaan mobile banking , dan pengertian Bank syariah.

Pada bab ketiga, adalah metode penelitian yang membahas tentang jenis dan pendekatan penelitian yaitu penelitian lapangan dengan berbagai teori yang ada, maka metode penelitian ini sangatlah dibutuhkan karena berisi mengenai, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik pengolahan data dan analisis data

Pada bab empat, adalah bab penyajian dan analisis data. Dalam bab ini diuraikan gambaran umum perusahaan yaitu sejarah singkat berdirinya PT Bank BNI Syariah, Visi dan Misi Bank BNI Syariah, budaya kerja Bank BNI Syariah, Struktur

Organisasi, pembagian tugas Bank BNI Syariah, serta Produk-Produk Bank BNI Syariah dan hasil penelitian

Pada bab kelima, adalah penutup yang terdiri dari simpulan dan saran merupakan bagian terakhir dari penelitian yang memuat tentang hal-hal yang dihasilkan dan diperoleh secara jelas, singkat dan padat.