

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-undang No.10 Tahun 1998, perbankan adalah sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan yang dimaksud dengan bank adalah berupa badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.(Susanto, 2008, hlm. 17)

Dunia perbankan sangatlah penting, sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan “nyawa” untuk menggerakkan roda perekonomian suatu Negara. Anggapan itu tentunya tidak salah karena fungsi bank sebagai lembaga keuangan sangat vital, misalnya dalam hal penciptaan uang, mengedarkan uang, menyediakan uang untuk menunjang kegiatan usaha, tempat mengamankan uang, tempat melakukan investasi dan jasa keuangan lainnya.(Kasmir, 2011b, hlm. 2)

Perbankan merupakan lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. Didalam sejarah perekonomian umat

islam, pembiayaan yang dilakukan dengan akad yang sesuai syariah telah menjadi bagian dari tradisi umat Islam sejak zaman Rasulullah Saw. (Kasmir, 2011b, hlm. 19)

Bank di Indonesia terbagi menjadi dua, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode yaitu menetapkan bunga sebagai harga dan untuk jasa-jasa bank lainnya pihak perbankan menetapkan berbagai biaya-biaya nominal dan persentase tertentu. (Kasmir, 2011a, hlm. 40–41)

Sistem bunga yang diterapkan dalam perbankan konvensional telah mengganggu hati umat Islam tanpa terkecuali umat Islam di Indonesia karena bunga dalam fiqih dikategorikan sebagai riba yang demikian merupakan sesuatu yang dilarang oleh syariah (haram). Inilah yang menjadi alasan mendasar yang melatarbelakangi terbentuknya bank syariah. Pembentukan perbankan syariah dimulai dengan adanya ketentuan hukum bahwa riba merupakan sesuatu yang telah diharamkan sehingga dilarang oleh agama. Sebagaimana berfirman Allah SWT dalam Q.S Al-Imran:130.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءٰمَنُوْا لَا تَاْكُلُوْا الرِّبٰۤاَ اُضْعَفًا مَّضْعَفًا ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُوْنَ ﴿١٣٠﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan”. (Departemen Agama, 2009, hlm.106)

Allah telah memerintahkan kepada orang-orang yang beriman agar jangan saling memakan harta sesama manusia dengan jalan batil,

diantaranya adalah sistem riba yang ada dalam kegiatan ekonomi dan perbankan. Riba dalam sistem ekonomi Islam merupakan hal yang diharamkan karena mengambil sesuatu yang bukan hak milik demi mendapatkan keuntungan. Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariat Islam. Tidak menawarkan riba tetapi bagi hasil yang ditetapkan lebih dahulu oleh nasabah antara bagian keuntungan yang didapatkan nasabah dan bagian keuntungan yang didapatkan oleh bank.

Perbankan Islam atau yang di Indonesia lazim dikenal dengan istilah perbankan syariah merupakan entitas bisnis yang berperan penting dalam kegiatan ekonomi. Undang-undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah melalui Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, dan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menjadi dasar hukum bagi perkembangan perbankan, serta memberikan sumbangan yang penting, inovatif, dan prospektif bagi operasional dan produk perbankan syariah dalam rangka meneliti kebutuhan masyarakat.

Bank selalu dituntut untuk bersikap profesional agar dapat berfungsi secara efisien pada zaman yang semakin modern seperti sekarang ini. Dalam era globalisasi perkembangan ilmu dan teknologi maju dengan pesatnya. Hal ini juga terjadi dalam sistem perbankan,

dimana perbankan diharuskan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi tersebut untuk melayani nasabahnya dengan baik.

Ditengah persaingan yang ketat inilah, bank diharuskan menerapkan fasilitas yang berkualitas tinggi pada seluruh produk dan jasanya. Salah satu fasilitas yang dapat membuat nasabah merasa lebih baik karena memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertansaksi adalah *elektronik banking*. *Elektronik banking* merupakan salah satu layanan inovasi dari bank dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah untuk memudahkan transaksi para nasabahnya. Keberadaan dari *elektronik banking* ini menunjukkan upaya peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh bank. Layanan yang prima kepada nasabah merupakan suatu keharusan bila perusahaan perbankan tidak ingin tergeser dari persaingan bisnis. Kini pelayanan nasabah bukan suatu keunggulan yang kompetitif, namun sudah menjadi suatu keharusan karena pada industri perbankan yang menjual jasa, pelayanan nasabah merupakan ujung tombak yang membuat perusahaan perbankan dapat bertahan dalam persaingan yang cukup ketat.

Dengan meningkatkan fasilitas yang canggih oleh suatu perbankan merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Memberikan fasilitas yang canggih inilah yang juga selalu ditingkatkan oleh Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

melihat peluang ini sebagai salah satu kesempatan untuk menarik nasabah pengguna tabungan untuk kemudahan bertransaksi melalui penggunaan fasilitas *mobile banking*. Munculnya aplikasi *mobile banking* tidak bertentangan dengan kaidah fiqh muamalah yang menyatakan bahwa :

“*Pada dasarnya semua muamalah boleh dilakukan, terkecuali ada dalil yang mengharamkannya*”.(Azhari, 2015, hlm. 156)

Saat ini hampir semua bank sudah mengaplikasikan layanan *mobile banking*, dibandingkan layanan *elektronik banking* lainnya. *Mobile banking* merupakan salah satu hasil dari kemajuan sistem informasi dibidang perbankan, aplikasi ini dilengkapi berbagai fitur yaitu dapat digunakan untuk cek saldo, mutasi rekening, cek mutasi, transfer antar rekening dan bank, membayar tagihan seperti kartu kredit, asuransi, telepon, TV berlangganan, BPJS dan juga dapat digunakan untuk melakukan pembelian pulsa, token listrik, saldo Gopay, dll.

Perkembangan *mobile banking* di Indonesia sedemikian cepat tak lain karena layanan *mobile banking* mampu menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah di era modern saat ini. Terdapat banyak faktor yang menyebabkan nasabah akan tetap melakukan transaksi pada bank pilihannya. Mulai dari kedekatan lokasi, layanan yang memuaskan, tingkat keamanan, fasilitas kemudahan transaksi, sampai dengan faktor lainnya. Namun disini yang paling menarik untuk penulis analisis yaitu faktor fasilitas kemudahan transaksi. Faktor kemudahan transaksi inilah yang dapat didapatkan nasabah melalui layanan *mobile banking*.

Dengan *mobile banking*, maka banyak nasabah yang merasa sangat dimudahkan. Karena, tanpa harus ke bank, nasabah tetap dapat bertransaksi dimana saja asal dapat terhubung dengan jaringan internet.

Berangkat dari uraian di atas, penulis tertarik mengadakan penelitian dan menganalisis seberapa besar tingkat kepuasan nasabah dan dampaknya terhadap loyalitas bank BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin yang menawarkan layanan *mobile banking*. Jadi judul penelitian yang diangkat oleh penulis yaitu **“Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran yang sudah diuraikan pada latar belakang masalah, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh layanan *mobile banking* Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah secara parsial?
2. Bagaimana pengaruh layanan *mobile banking* Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah secara simultan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan oleh penulis serta rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dalam masalah ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh layanan *mobile banking* Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah secara parsial.
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan *mobile banking* Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah secara simultan.

D. Signifikansi Penelitian

Dari hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat berguna serta bermanfaat sebagai:

1. Bahan informasi dan ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan baik bagi penulis sendiri maupun para pembaca nantinya mengenai pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.
2. Bagi Bank, agar dapat menjadi bahan evaluasi, sehingga dapat meningkatkan kinerja usahanya.
3. Sebagai kontribusi pengetahuan dalam mengisi khazanah bagi perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dan juga untuk perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada khususnya serta pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini.

4. Informasi dan bahan referensi bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti lebih lanjut lagi tentang hal yang sama namun dari sudut pandang yang berbeda.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahan dan kekeliruan dalam memahami maksud dari penelitian ini, maka penulis akan memberikan batasan istilah dan penegasan judul penelitian dalam definisi operasional sebagai berikut:

1. Layanan fitur *mobile banking* adalah merupakan suatu sarana media alternatif dalam memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi apapun dengan mudah, cepat, dimana saja dan kapan saja. Aplikasi ini dilengkapi berbagai fitur yaitu dapat digunakan untuk cek saldo, mutasi rekening, cek mutasi, transfer antar rekening dan bank, membayar tagihan seperti kartu kredit, asuransi, telepon, TV berlangganan, BPJS dan juga dapat digunakan untuk melakukan pembelian pulsa, token listrik, saldo Gopay, dll.
2. Kepuasan adalah perasaan puas yang didapat oleh konsumen karena mendapatkan *value* dari penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk pelayanan, dan sistem. Disini yang dimaksud oleh penulis adalah kepuasan nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap penggunaan fasilitas *mobile banking*.

3. Loyalitas atau kesetiaan pelanggan ialah kesediaan pelanggan agar senantiasa menggunakan produk perusahaan dalam jangka panjang. Adapun loyalitas dalam penelitian ini yaitu mengenai kepercayaan dan kesetiaan dalam menggunakan, dan respon setelah menggunakan fitur *mobile banking* BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin.
4. Nasabah adalah orang yang mempunyai rekening simpanan pada suatu Bank. Nasabah dalam penelitian ini adalah orang yang memiliki dan menggunakan aplikasi *mobile banking* pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
5. BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang perbankan syariah. Bank ini merupakan Badan Usaha Syariah (BUS) dari bank BNI konvensional. Sekarang BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin ini memiliki kantor cabang pembantu di Batu Licin dan Sungai Danau.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah bagian penting dalam menyusun sebuah penelitian, karena dari sinilah pembaca bisa mengetahui apa yang dilakukan oleh peneliti dan bagaimana urutan penelitian itu dilakukan. Penelitian ini bertujuan mengkaji permasalahan tentang apa yang mempengaruhi keinginan nasabah untuk menggunakan fasilitas *mobile banking* pada BNI kantor cabang Banjarmasin. Untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan

fasilitas mobile banking ini, penulis menggunakan teknik analisis faktor.

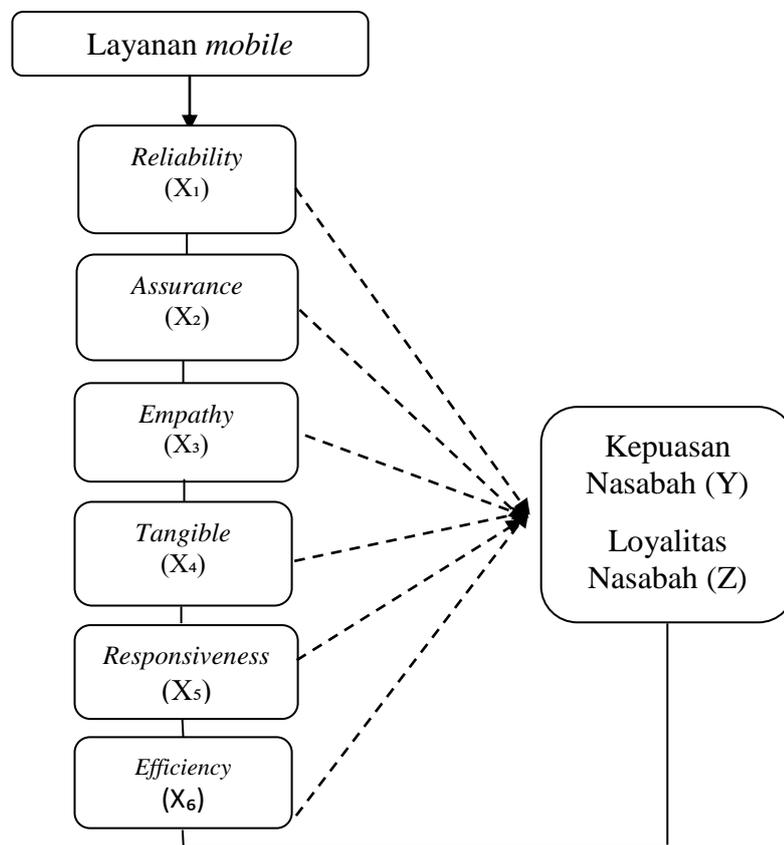
Faktor-faktor yang dianalisis yaitu:

1. *Reliability* (kehandalan). Yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Dimensi ini sering dianggap paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa.
2. *Assurance* (jaminan). Didefinisikan sebagai kemampuan dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Hal ini meliputi keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
3. *Empathy* (empati), yakni perhatian secara individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami kegiatan dan kebutuhan pelanggannya.
4. *Tangible* (bukti langsung), didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personil dan bahan komunikasi. Pada aplikasi, *tangible* ini diterjemahkan sebagai berwujudan dari tampilan aplikasi *mobile banking*.
5. *Responsiveness* (tanggapan), yakni respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
6. *Efficiency* (efisien), yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan

dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.

Setelah dianalisis maka akan ditarik sebuah kesimpulan terhadap variabel terikat, dalam hal ini yaitu kepuasan dan loyalitas nasabah. Untuk memperjelas jalannya penelitian ini, maka dibuatlah kerangka berpikir sebagai berikut:

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



Keterangan:



: Pengaruh Secara Parsial



: Pengaruh Secara simultan

G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang digunakan penulis dalam penelitian yang masih harus diuji terlebih dahulu kebenarannya. Setelah diuji, maka penulis akan menarik kesimpulan, apakah hipotesa dapat diterima atau ditolak. Berdasarkan perumusan masalah, maka penulis membuat kesimpulan sementara atau hipotesis yaitu:

1. Hipotesis pengaruh *reliability*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, *responsiveness* dan *efficiency* terhadap kepuasan nasabah.

Ho : *reliability*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, *responsiveness* dan *efficiency* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Ha : *reliability*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, *responsiveness* dan *efficiency* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Hipotesis pengaruh *reliability*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, *responsiveness*, dan *efficiency* terhadap loyalitas nasabah.

Ho : *reliability*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, *responsiveness*, dan *efficiency* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Ha : *reliability*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, *responsiveness*, dan *efficiency* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

H. Kajian Pustaka

Ada beberapa penelitian yang sudah dilakukan oleh para peneliti terdahulu terkait dengan permasalahan yang penulis teliti, diantaranya sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Melda yang berjudul “Kecakapan Dosen dalam Penggunaan Aplikasi Mobile Banking BRI”. Sifat penelitiannya yaitu berupa penelitian kasus (case studies) yang merupakan bagian dari penelitian deskriptif kualitatif. Persamaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Melda adalah sama-sama meneliti tentang aplikasi *mobile banking*. Perbedaannya adalah penulis akan meneliti mengenai pengaruh layanan sedangkan penelitian terdahulu mengenai kecakapan penggunaan. Perbedaan lainnya juga terdapat pada subjek dan tempat penelitian, subjek yang diteliti oleh Melda yaitu dosen IAIN Antasari Banjarmasin yang menjadi nasabah di Bank BRI Syariah sedangkan subjek penelitian penulis yaitu nasabah sekaligus pengguna layanan *mobile banking* di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Pusva Rahayu Sekarwati yang berjudul “Preferensi Nasabah terhadap Penggunaan *SMS banking* di Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”. Jenis penelitiannya yaitu penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Dari hasil penelitiannya telah diperoleh data bahwa preferensi nasabah terhadap layanan *SMS banking*, banyak mendapat respon baik dalam hal kemudahan transaksi. Persamaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Pusva Rahayu Sekarwati adalah

sama-sama meneliti tentang fasilitas dari *elektronik banking*. Perbedaannya adalah objek penelitian tersebut ialah penggunaan *SMS banking* sedangkan yang penulis akan teliti ialah penggunaan *mobile banking*. Lokasi penelitian dan variabel yang dianalisis pun berbeda dengan penelitian ini.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Akhmad Jarkani dengan judul “Minat Nasabah terhadap Penggunaan *Mobile Banking* (Studi pada Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin)”. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yang bersifat kuantitatif, dalam penelitian tersebut minat mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin (Jurusan S1-Perbankan Syariah, D3-Perbankan Syariah, dan Ekonomi Syariah) terhadap fasilitas *mobile banking* banyak yang berminat. Persamaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Akhmad Jarkani adalah pada objek yang diteliti sama-sama meneliti *mobile banking* Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Perbedaannya adalah penulis akan meneliti mengenai pengaruh layanan sedangkan penelitian terdahulu mengenai minat. Variabel yang dianalisis pun berbeda dengan penelitian ini.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Aliansyah Efendi dengan judul “Pengaruh Pelayanan ATM terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menabung di BRI”. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Perbedaannya adalah objek

penelitian tersebut ialah pelayanan ATM. Sedangkan yang penulis teliti ialah layanan *mobile banking*. Lokasi penelitian pun berbeda dengan penelitian ini.

I. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab yang diambil dari buku-buku, internet, data dan informasi yang diperoleh dari praktisi dan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin selaku nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah :

Bab I Pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang dari suatu permasalahan yang akan diteliti, kemudian dirumuskan dalam rumusan masalah. Setelah itu disusun juga tujuan penelitian serta manfaat penelitian yang didapatkan. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian. Kajian pustaka ditampilkan sebagai informasi bahwa adanya penelitian sebelumnya mengenai aspek lain. Sistematika penulisan merupakan susunan skripsi secara menyeluruh.

Bab II Landasan Teori, yang merupakan penjabaran masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan media internet juga sumber informasi dari penelitian sebelumnya.

Bab III Metode Penelitian, bab ini memuat jenis, sifat, dan lokasi penelitian kemudian subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisa data serta tahapan penelitian.

Bab IV Laporan Hasil Penelitian dan Pembahasan, yaitu mencakup tentang hasil dan analisis data serta jawaban atas rumusan masalah.

Bab V Penutup, yaitu mencakup kesimpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas dan diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan akan dikemukakan beberapa saran pengetahuan dari hasil penelitian.