BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Banyaknya pengguna internet di Indonesia tentu tidak dapat dipungkirijuga mendorong dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang. Internet menjadi media dalam melakukan transaksi penjualan dan pembelian. Selain itu internetmenjadi 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 majudengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya yaitutidak hanya menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi tetapi jugakemudahan serta kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan maupun non keuangan secara online tanpa mengharuskan nasabahnya untukdatang dan mengantri di bank atau ATM (Widyarini, 2005). Kemudahan serta kenyamanan ini ditawarkan oleh perbankan melalui layanan Mobile Banking.

Perkembangan teknologi ini juga terjadi di Indonesia dibuktikan dengan semakin banyaknya pengguna teknologi saat ini terutama smartphone. Menurut data yang diperoleh dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, pada tahun 2018 jumlah pengguna aktif teknologi smartphone di Indonesia mencapai lebih dari 100 juta orang. Dengan jumlah sebesar itu, Indonesia akan menjadi negara dengan pengguna aktif smartphone terbesar keempat di dunia setelah Cina, India, dan Amerika. (Indonesia K. K., 2019) Perkembangan teknologi yang semakin pesat ini mengharuskan para pelaku bisnis dalam berbagai sektor memberikan inovasi yang lebih baru dan lebih

efektif agar dapat bersaing. Dengan adanya inovasi, akan menimbulkan kepraktisan, kemudahan akses, kenyamanan, dan biaya yang lebih ekonomis.

Perkembangan teknologi yang pesat ini juga telah mempengaruhi lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan seperti industri perbankan, salah satu bentuk kemajuanteknologi ini diwujudkan dalam pengembangan sistem pelayanan terhadap nasabahdalam bentuk electronic banking atau dikenal dengan sebutan Mbanking. M-banking dapat diartikan sebagai aktifitas perbankan di internet, layanan ini memungkinkan nasabah sebuah bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, khususnya via web (Pinontoan, 2003). Layanan M-banking yang biasa disediakan oleh bank antara lain: internet banking, call banking, sms banking, ATM (Automatic Teller Machine). Layanan-layanan tersebut memberikan banyak kemudahan baik kepada nasabah maupun kepada pihak bank. Penggunaan mobile banking memberikan keuntungan bagi nasabah dan bank. bagi nasabah, mobile banking menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam transaksi perbankan Sedangkan keuntungan bagi bank adalah mobile banking dapat menjadi solusi murah pengembangan infrastruktur dibandingkan dengan membuka outlet ATM. (Dewantara, 2018)

Fasilitas layanan ini sangat membantu kebutuhan nasabah yang memiliki mobilitas dan kesibukan yang cukup tinggi. Melalui handphone, pengguna perbankan dapat mengakses layanan keuangan dan non keuangan seperti informasi saldo, transfer uang, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, perubahan PIN dan lain sebagainya. Berdasarkan hal tersebut, dengan adanya fasilitas layanan mobile banking nasabah akan merasa lebih efektif dan efisien. Namun, selain efektivitas dan banyaknya manfaat yang dapat

dirasakan tersebut, fasilitas layanan ini juga tidak terlepas dari risiko yang dapat merugikan nasabah

Berdasarkan prinsip syariah pada BSI Mobile, akad perjanjian BSI Mobile telah sesuai dengan syarat sah nya perjanjian dengan terpenuhinya rukun dan syara takad. Salah satu produk perbankan yaitu BSI Mobile, menggunakan akad wakalah dalam hal disertai dengan fee terhadap penggunaan layanan jasanya. (Herdarsyah, 2019) Wakalah menurut Ulama Malikiyah adalah tindakan seseorang mewakilkan dirinya kepada orang lain untuk melakukan tindakan-tindakan yang merupakan haknya yang tindakan itu tidak dikaitkan dengan pemberian kuasa setelah mati, sebab jika dikaitkan dengantindakan setelah mati berarti sudah berbentuk wasiat (Sayyid,1983) Bank ini bertindak sebagai wakil dari nasabah dan bank bertindak sebagai wakil dari provider dalam melakukan suatu pekerjaan, kemudian bank mendapatkan fee atas pekerjaan yang dilakukan tersebut. Dalam proses pengambilkan fee, MUI mensyaratkan pengambilan fee tidak memberatkan nasabah, dan pada bank syariah pengambilan fee berdasarkan dengan perhitungan nominal dari keseluruhaan pembiayaan seperti dalam Al-Quran surat Al-Isra ayat 35 sebagai berikut (Herdarsyah, 2019):

Artinya: "Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan neraca yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya". (QS. Al-Isra' ayat 35).

Ayat tersebut menjelaskan bahwa sebuah transaksi hanya sah apabila semua pihak yang terlibat dalam transaksi memenuhi kewajiban yang berkaitan dengan konsekuensi transaksi.Dalam transaksi menggunakan mobile banking, transaksi mobile banking sah apabila semua pihak yang terlibat dalam transaksi memenuhi kewajiban yang berkaitan dengan konsekuensi transaksi. (Herdarsyah, 2019)

Peneliti pada kesempatan kali ini tertarik pada salah satu fenomena yang sering ditemukan pada peneliti di setiap harinya, dan terbentuklah judul penelitian tentang efektivitas penggunaan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah, selain didasari dengan deskripsi latar belakang, penentuan judul tersebut juga didasari dengan hasil penelitian tentang efektifitas penggunaan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah yang telah dilakukan. Dari judul tersebut tujuan penelitian kali ini dilakukan untuk mengukur seberapa efektif aplikasi ini digunakan oleh mahasiswa khususnya fakultas Agamaislam Universitas Muhammadiyah Jember, Karena Universitas Muhammadiyah Jember juga berkerja sama dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam pembayaran angsuran UKT. Alasan penulis mengambil tempat penelitian di fakultas agama islam Universitas Muhammadiyah Jember tersebut karena fakultas ini masih sangat perlu untuk mengetahui seberapa pengaruhkah efektivitas penggunaan aplikasi m-banking ini terhadap mahasiswanya yang sekarang dapat diketahui banyak sekali aplikasi-aplikasi myaitu. Sehingga penulis ingin mengangkat banking serupa. sekaligus memperkenalkan secara luas tentang fakultas Agama Islam di Universitas Muhammadiyah Jember. Sehingga terbentuknya judul penelitian kali ini yaitu Efektivitas Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu dari latar belakang di atas ,rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :
Bagaimana pengaruh efektifitas BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah
Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai penulis adalah Untuk mengidentifikasi pengaruh efektifitas BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jember

1.4 Definisi Operasional

1.4.1 Efektifitas

Pengertian efektivitas sesuai dengan Permendagri Nomor 59 Tahun 2007 adalah pencapaian hasil program dengan target yang telah ditetapkan, yaitu dengan cara membandingkan keluaran dengan hasil. Mardiasmo menyatakan bahwa efektivitas yaitu suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. (Alisman, 2014). Dimana ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi adalah bila telah mencapai tujuan, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah berjalan efektif. Efektivitas dalam penelitian ini adalah ukuran seberapa jauh tujuan diciptakannya BSI Mobile oleh bank dapat tercapai atau seberapa besar pengaruh penggunaan BSI Mobile dalam membantu memudahkan akses nasabah terhadap bank. Efektivitas cenderung kepada persepsi nasabah terhadap layanan BSI Mobile yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia.

1.4.2 Penggunaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) penggunaan diartikan sebagai proses, cara, perbuatan menggunakan sesuatu atau membeli sesuatu baik barang maupun jasa (KBBI), 2002). Dalam penelitian ini penggunaan adalah pemakaian salah satu layanan yang ada di Bank Syariah Indonesia yaitu mobile banking oleh nasabah Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jember.

1.4.3 BSI Mobile

BSI Mobile adalah salah satu saluran distribusi yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menggunakan teknologi 3G/4G dan WIFI melalui smarthphone. (Mobile, 2021)

1.4.4 Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat kesenangan, kelegaan dan sebagainya). (KBBI), 2002). Kepuasan dapat diartikan sebagai rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan dalam penelitian ini diartikan sebagai tingkat keadaan yang dirasakan oleh nasabah setelah menggunakan fasilitas BSI Mobile atau sejauh mana anggapan kinerja produk ini memenuhi harapan nasabah.

1.4.5 Nasabah

Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank. (Sonny Koeswara, 2013)

1.4.6 Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank syariah adalah bank di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan syariah . Bank ini diresmikan pada tanggal 1 Februari

2021 pukul 13.00 bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. Bank ini hasil penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu. (Indonesia B. S., 2021)

1.1 Manfaat Penelitian

1.1.1 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang seberapa efektifitasnya penggunaan aplikasi mobile banking bagi mahasiswa fakultas agama islam universitas muhammadiyah jember.

2. Bagi Fakultas

Hasil penelitian ini secara tidak langsung diperkenalkan lewat judul skripsi ini sehingga pihak fakultas dapat mengetahui seberapa efektif kegunaan aplikasi tersebut kepada mahasiswa baru di fakultas agama islam atau mahasiswa di seluruh universitas yang membaca skripsi ini.

3. Bagi Bank syariah Indonesia (BSI)

Dapat dijadikan motivasi atau masukan khusunya bagi bank yang berfokus pada salah satu produknya yaitu BSI Mobile atau Mobile Banking.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dan literasi untuk peneliti selanjutnya.

1.1.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan dalam menambah ilmu pengetahuan terkait dengan efektifitas Penggunaan BSI Mobile Terhadap kepuasan nasabah (studi pada mahasiswa Fakultas Agama Islam Univeritas Muhammadiyah Jember)

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian kali ini dilakukan di Universitas Muhammadiyah Jember yang terletak di JL.Karimata, No. 49, Jember, Jawa Timur. Penelitian kali ini fokus pada salah satu fakultas dari universitas tersebut yaitu fakultas Agama Islam yang berdiri pada tahun 2018. Fakultas Agama Islam sendiri memiliki dari dua program studi yaitu Pendidikan Agama Islam dan Ekonomi Syariah

