

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara yuridis perbankan di Indonesia di mulai dengan di keluarkannya paket kebijakan desember 1983 (pakdes 83) dengan paket kebijakan oktober (pakto 88). Tetapi secara kelembagaan di tandai dengan berdirinya PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1991. Bank muamalat saat itu sebagai satu-satunya bank yang secara murni menerapkan prinsip syariah berupa prinsip bagi hasil. Dalam operasi kegiatan usahanya bank muamalat termasuk dalam bank yang sehat karena mempunyai CAR (*Capital Adequacy Ratio*) dengan kategori A (4% ke atas) sehingga dia hanya diwajibkan menyusun rencana bisnis dan tidak menjadi pasien BPPN.¹

Dengan demikian, selama krisis ekonomi terjadi bank syariah ternyata masih menunjukkan kinerja yang relatif lebih baik di bandingkan dengan lembaga perbankan konvensional. Hal ini dapat di lihat dari lebih rendahnya penyaluran pembiayaan yang bermasalah pada bank syariah dan tidak terjadinya *negative spread* dalam kegiatan operasionalnya. Kondisi ini tentu saja dapat di pahami mengingat tingkat pengembalian bank syariah tidak mengacu pada tingkat suku sehingga pada akhirnya dapat menyediakan dana investasi dengan biaya modal yang relatif lebih rendah kepada masyarakat. Karena pada dasarnya semua konsep dari perbankan syariah hampir sebagian besar mengadopsi dari konsep syariat islam dalam segi harta, akad, dan

¹ Umam K & Budi S, *Perbankan Syariah : Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, (Jakarta : PT. Rajagrafindo : 2016), 8.

transaksi apa saja yang di perbolehkan dan apa saja yang di larang oleh syariat islam. Sebagaimana yang tertulis dalam ayat di bawah ini yang berbunyi :

وَأَتَّبِعْ فِي مَآءِ آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۗ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ

مِنَ الدُّنْيَا ۗ وَأَحْسِنَ ۗ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَبْغِ

الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Artinya : Dan carilah pada apa yang telah di anugerahkan kepada Allah kepadamu (kebahagian) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan kebahagiaanmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah kepada oranglain, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di muka bumi. Seseungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan".²

Dari ayat tersebut dapat di pahami bahwa penggunaan harta, manusia tidak boleh mengabaikan kebutuhannya di dunia, namun mengalokasikannya untuk mencari pahala di akhirat. Islam telah mengatur secara lengkap dan tegas semua kaidah-kaidah dalam penggunaan harta.³

Dalam era globalisasi seperti saat ini, dunia perbankan di tuntutan untuk lebih bisa menciptakan produk-produk yang lebih kreatif, salah satunya dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Teknologi sangat mempengaruhi kegiatan pemasaran karena dapat memberikan suatu akibat pada kehidupan nasabah, terutama cara hidup dan ola konsumsinya. Pada

² Al-Qur'an 28 : 77

³ Risa S, *Akutansi Syariah berbasis PSAK Syariah*, (Jakarta : Indeks : 2017). 31

perkembangannya, dunia perbankan menciptakan suatu teknologi atau sebuah sistem yang menggunakan internet banking sebagai media perantara yang di sebut atau lebih di kenal dengan *Mobile banking*.

Mobile banking merupakan salah satu wujud dari kemajuan perkembangan teknologi tersebut, perangkat komunikasi merupakan salah satu dari perkembangan teknologi yang pada saat ini juga di dimanfaatkan oleh sektor perbankan. Dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan pada nasabahnya, *mobile banking* merupakan salah satu bentuk layanan yang di sediakan oleh bank untuk memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi melalui ponsel seluler. Fasilitas layanan ini sangat membantu kebutuhan nasabah yang memiliki mobilitas dan kesibukan yang cukup tinggi, di samping itu dengan adanya *mobile banking* maka nasabah akan lebih efektif dan efisien. Ada beberapa layanan *mobile banking* yang di gunakan oleh nasabah, antara lain : untuk mengirim uang (transfer) antar rekening di bank yang sama atau rekening yang berbeda bank, membayar tagihan telepon rumah, pengisian voucher isi ulang, membayar tagihan kartu kredit, dan pengecekan saldo.

Pesatnya perkembangan bisnis *online banking* khususnya *mobile banking* di Indonesia perlahan menggeser gaya perbankan yang konvensional yang melibatkan puluhan juta nasabah bank di Indonesia. Bukan suatu yang mudah menggeser pola kebiasaan lama *cash and carry banking* atau *old banking style* ini ke *new banking style*. Kehadiran *mobile banking* ini telah membawa perubahan yang mendasar pada jenis layanan perbankan, dari awalnya *banking delivery channels* ke arah *self-service channels* atau *mobile*

banking. Dengan berbagai kemudahan yang di tawarkan melalui penggunaan *mobile banking*, nasabah bank dapat dengan mudah mengakses dari mana saja di seluruh Indonesia. Selama beberapa tahun terakhir ini, bank- bank di Indonesia telah memperkenalkan sistem perbankan berbasis *elektronik banking* untuk meningkatkan operasional dan mengurangi biaya. *Mobile banking* merupakan salah satu bentuk produk jasa yang mulai banyak di tawarkan oleh bank-bank komersial di Indonesia.

Dalam transaksi ekonomi terdapat interaksi antara penjual dengan pembeli untuk memperkuat hubungan jangka panjang antara penjual dan pembeli begitu juga dengan dalam transaksi *mobile banking*, pihak bank bank berusaha untuk membangun dan menjaga hubungan atau ikatan jangka panjang dengan nasabahnya. Dalam *mobile banking*, adanya pemisah secara fisik antara bank dengannasabahnya dan tidak adanya interaksi secara fisik antara nasabah dengan karyawan bank dalam *mobile banking* menyebabkan situasi yang unik, sehingga kepercayaan konsumen adalah hal yang terpenting bagi bank. Dalam Al-Qur'an di jelaskan mengenai tata cara transaksi yang di lakukan tidak tunai yaitu yang berbunyi :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى
فَاكْتُبُوهُ



Artinya : "hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang di tentukan, hendaklah kamu menuliskannya".⁴

⁴ Al-Qur'an 1: 282

Mobile banking banyak memberikan manfaat kepada nasabah yang membutuhkan suatu layanan yang lebih efisien dan efektif akan tetapi *mobile banking* juga membuka peluang akan timbulnya tindak kejahatan. Masalah keamanan dan kerahasiaan data-data pribadi maupun keuangan dalam *mobile banking* seringkali di pertanyakan oleh nasabah sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan *mobile banking*.

Berdasarkan survey Nielsen , Indonesia menempati posisi enam terbesar di dunia atau keempat di asia dalam tindak kejahatan *internet* dan kasus tindak kejahatan *internet* dengan menggunakan fasilitas *mobile banking* di Indonesia adalah kasus pembobolan rekening nasabah Bank Central Asia (BCA) dengan menggunakan *clikbca*. Timbulnya beberapa kasus kecurangan menggunakan media *mobile banking* dan tidak adanya interaksi fisik antara pegawai bank dengan nasabahnya maka dapat menyebabkan nasabah tidak percaya terhadap *mobile banking*. Ketidakpercayaan nasabah terhadap *mobile banking* menimbulkan rasa takut pada nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Rasa takut ini menyebabkan nasabah tidak mau menggunakan *mobile banking*. Karena nasabah tidak mau menggunakan *mobile banking*, maka timbullah dua dampak bagi bank, antara lain :

1. Bank memperbanyak jumlah ATM, kantor cabang dan percetakan formulir transaksi , katalog, brosur, yang bertujuan supaya nasabah puas dengan pelayanan yang di berikan oleh bank kepada nasabahnya. Hal ini menyebabkan bank harus mengeluarkan biaya yang besar untuk itu semua.

2. Bank telah mengeluarkan dana besar untuk membangun sistem internet banking tetapi *internet bankig* tidak memberikan nilai tambah bagi nasabah karena nasabah menghindari pemakaian *mobile banking*.

Dalam teori Das dan Teng menyebutkan bahwa kepercayaan trust sebagai derajat di mana seseorang yang percaya menaruh sikap positif terhadap keinginan baik dan keandalan orang lain yang dipercayanya di dalam situasi yang berubah ubah dan beresiko. Kepercayaan dalam bisnis perbankan merupakan salah satu prinsip utama. bank harus terus menjaga kepercayaan yang telah nasabah berikan karena berlandaskan kepercayaanlah nasabah menyimpan uangnya di bank dan menggunakan segala produk serta jasa yang disediakan oleh bank tersebut.

Dengan latar belakang permasalahan *mobile banking* di bank BCA, peneliti ingin mengetahui apa kejadian tersebut apa pernah di alami bank mandiri syariah karena bank mandiri syariah satu-satunya bank syariah yang sudah melepaskan diri dari bank induknya (bank konvensional). di samping faktor keamanan *mobile banking* ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi nasabah dalam pemakaian *mobile banking*.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengajukan sebuah penelitian yang berjudul "PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP PEMAKAIAN MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG SURABAYA DARMO".

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi permasalahan dalam penulisan proposal ini adalah:

Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap pemakaian mobile banking pada bank syariah mandiri cabang Surabaya Darmo ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui apa Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap pemakaian mobile banking pada bank syariah mandiri cabang Surabaya Darmo?

D. Manfaat penelitian

Adapun manfaatnya dalam penelitian ini, yaitu :

1. Secara praktis :

- a. Bagi pihak bank syariah mandiri, sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan strategi dalam menarik nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.
- b. Bagi pihak nasabah, sebagai pihak pertimbangan dalam keputusan dalam menggunakan *mobile banking*.

2. Secara teoretis.

Sebagai sumber referensi dan saluran pemikiran bagi kalangan akademis dan praktisi di dalam menunjang penelitian selanjutnya yang akan bermanfaat sebagai bahan perbandingan bagi penelitian yang lain.

E. Penelitian Terdahulu

1. Pada penelitian Sri Wahyuni dan Ahmad Nurul Huda yang berjudul "Analisis pengaruh kualitas layanan *internet banking* dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta" penelitian ini meneliti

bagaimana tingkat kualitas *internet banking* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dan bagaimana tingkat kepuasan nasabah mempengaruhi nasabah terhadap suatu bank. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas layanan *internet banking* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan. Sehingga ketika kualitas *internet banking* buruk maka tingkat kepuasan nasabah menurun dan berpengaruh terhadap bank tersebut.⁵

2. Pada penelitian Siti Nurhayati dan Wenti Ayu Sunaryo yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* Secara Keseluruhan Terhadap Kepuasan Pelanggan". Pada penelitian ini meneliti tingkat kepuasan pelanggan (nasabah) yang menggunakan layanan *online (internet banking)* di bank BNI cabang Pekalongan. Hasil penelitian ini yaitu kualitas layanan produk perbankan merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap persepsi nasabah atas kualitas layanan perbankan secara keseluruhan. Sehingga ketika menurunnya tingkat kualitas layanan nasabah berpengaruh terhadap persepsi nasabah terhadap Bank Negara Indonesia (BNI) cabang pekalongan.⁶

3. Pada penelitian Maya Angela Silvia yang berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Ahmad Yani Makassar ". Penelitian ini meneliti kualitas faktor-faktor yang mempengaruhi minat

⁵ Sri Wahyuni & Ahmad Nurul Huda, " *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta* ", (Skripsi-ABFII Perbanas Jakarta, 2016).

⁶ Siti Nurhayati & Wenti Ayu Sunaryo, " *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Secara Keseluruhan Terhadap Kepuasan Pelanggan*", (Skripsi- Universitas pekalongan, 2015).

nasabah dalam menggunakan internet banking. Hasil penelitian ini adalah Persepsi kemudahan pengguna, kenyamanan berpengaruh positif sedangkan persepsi daya guna dan variable kepercayaan berpengaruh negative terhadap minat nasabah. .⁷

4. Pada penelitian Irfan Nurahmadi Haris yang berjudul "pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini meneliti pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah". Hasil dari penelitian ini adalah produk *mobile banking* bank syariah mandiri, secara keseluruhan dapat dikatakan baik. Namun ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian perusahaan. Perusahaan di harapkan terus melakukan inovasi dalam menciptakan dan mengembangkan produk-produknya, seperti: menambahkan fitur-fitur transaksi *e-commerce*, pembayaran pajak, dan pembayaran perusahaan air minum (PDAM). Sehingga dapat memberikan produk yang lebih berkualitas serta lebih bervariasi dari pesaingnya dan dapat memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa produk *mobile banking* bank syariah mandiri adalah produk yang berkualitas dan akan tetap menjadi pilihan pertama bagi nasabah. Untuk kedepannya perkembangan *mobile banking* bank syariah mandiri di harapkan mampu memberikan keamanan yang lebih baik lagi dengan menambahkan sistem

⁷ Maya Angela Silvia, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Ahmad Yani Makassar", (skripsi- Universitas Hasanuddin, Makassar , 2014).

perlindungan atau garansi atas semua transaksi nasabah. Karena mayoritas masyarakat masih meragukan keamanan dari sistem transaksi *online*.⁸

5. Pada penelitian Dara Saputri yang berjudul "Kemudahan Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang". Hasil dari penelitian ini adalah ada pengaruh kemudahan, daya guna, kepercayaan, kenyamanan, secara bersama-sama terhadap minat nasabah pengguna *mobile banking* di Bank BRI Syaria'h Kantor Cabang Tanjung Karang.⁹

Tabel 1.1

Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang

No	Nama penelitian	Judul Penelitian terdahulu	Metode	Variable	Hasil
1	Sri Wahyudi dan Ahmad Nurul Huda (2016)	Analisis pengaruh kualitas layanan internet banking dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada PT bank rakyat Indonesia (persero) TBK kantor cabang pembantu jamsostek Jakarta	Kuantitatif (Regresi)	(X ₁) kualitas layanan (X ₂) kepuasan nasabah (Y) loyalitas nasabah	Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sementara kualitas nasabah dan kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah
2	Maya Angela Silvia (2014)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada	Kuantitatif (Regresi)	(X ₁) Persepsi Kemudahan Penggunaan (X ₂) Persepsi Daya Guna (X ₃) Kenyamanan	Persepsi kemudahan pengguna, kenyamanan berpengaruh positif sedangkan

⁸ Muhammad Irfan, "Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Syariah Depok)", (Skripsi- Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017).

⁹ Dara Saputri, "Kemudahan Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang", (Skripsi- UIN raden intan Lampung, 2017).

		Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Ahmad Yani Makassar		(X ₄) kepercayaan (Y) Minat Nasabah	persepsi daya guna dan variable kepercayaan berpengaruh negative terhadap minat nasabah.
3	Siti Nurhayati dan Wenti ayu sunarjo (2016)	Pengaruh kualitas layanan internet banking secara keseluruhan terhadap kepuasan pelanggan	Kuantitatif (Regresi)	(X ₁)Online Customer Service Quality (X ₂)Online Information System Quality (X ₃)Banking Service Product Quality(Y) Overall Internet Banking Service Quality	Service Quality, Online Information System Quality, dan Banking Service Product Quality secara parsial maupun secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Overall Internet Banking Quality.
4	Irfan Nurahmadi Haris (2017)	Pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada bank syariah mandiri depok)	Kuantitatif (regresi)	(X ₁)Kepercayaan Nasabah (X ₂)kualitas layanan (Y)Kepuasan Nasabah	Variable kepercayaan nasabah dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah
5	Dara saputri (2017)	Pengaruh kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan terhadap minat nasabah pengguna mobile banking pada PT bank mandiri syariah kantor cabang tanjung karang.	Kuantitatif (regresi)	(X ₁) kemudahan penggunaan (X ₂) daya guna (X ₃) kenyamanan (X ₄) kepercayaan (Y) minat nasabah	Tidak ada pengaruh kemudahan pengguna, daya guna, dan kepercayaan terhadap minat nasabah pengguna mobile banking sementara ada pengaruh kenyamanan terhadap minat

					nasabah pengguna mobile banking.
--	--	--	--	--	----------------------------------

Tabel 2.1
Penelitian sekarang

No	Nama penelitian	Judul Penelitian terdahulu	Metode	Variable	Hasil
1	Rosy Okta Safira (2019)	Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Pemakaian Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Darmo	Kuantitatif (Regresi)	(X) Kepercayaan Nasabah (Y) Pemakaian Mobile Banking	Variable kepercayaan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemakaian mobile banking.

F. Hipotesis penelitian

Hipotesis merupakan posisi yang akan di uji keberlakuannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Hipotesis nol (H_0) / hipotesis statistik yaitu hipotesis yang di uji dengan statistik. Hipotesis ini mempunyai bentuk dasar atau memiliki statement yang menyatakan tidak ada hubungan antara variable X dan variable Y yang akan di teliti, atau variable independen (X) tidak mempengaruhi variable dependen (Y). hipotesis alternative (H_a) menyatakan hubungan menyatakan ada hubungan, yang berarti ada signifikan hubungan antara variable independen (X) dan variable dependen (Y).



Gambar 1.1
Hipotesis penelitian

X = Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap
Pemakaian Mobile Banking Pada Bank Mandiri
Syariah
Y = Pemakaian Mobile Banking Pada Bank Mandiri
Syariah.

G. Sistematika penulisan

Secara keseluruhan dalam skripsi ini tersusun dalam 5 bab yang masing-masing bab-nya terdiri dari beberapa sub bab pembahasan, hal ini di maksudkan untuk mempermudah dalam pemahaman adapun sistematikanya dalah sebagai berikut: Bab satu berisi pembahasan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, hipotesis dan model analisis serta sistematika penulisan skripsi.

Bab dua berisi landasan-landasan teori yang di gunakan untuk memperkuat judul penelitian yang di ambil oleh peneliti dan masalah yang ingin di teliti, meliputi kepercayaan nasabah, pengertian nasabah dan pemakaian mobile banking.

Bab tiga berisi metode penelitian, di sini akan di jelaskan bagaimana langkah dalam penelitian. Metode penelitian ini berisikan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan teknik analisis data.

Bab empat berisi hasil penelitian, di sini akan di jelaskan paparan data dan analisis data. Dalam paparan data berisi tentang bank mandiri syariah cabang surabaya darmo. Pada analisis data berisi tentang pengujian dan hasil analisis data, yang akan di uraikan tentang hasil pengaruh dari variable kepercayaan

nasabah terhadap pemakaian *mobile banking* pada bank mandiri syariah cabang Surabaya darmo.

Bab lima merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan yang merupakan jawaban atas pokok permasalahan yang penulis ajukan dan juga saran yang akan berguna bagi penulis pada khususnya dan pihak-pihak lain pada umumnya.

