

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bank syariah adalah Bank yang kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.<sup>1</sup> Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum Islam). Masyarakat akan di hadapkan pada banyak pilihan akan produk yang ditawarkan oleh bank syariah, bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangatlah penting bagi kepuasan nasabah. Perbankan sebagai lembaga intermediasi, pihak perbankan memerlukan kepercayaan dari masyarakat terutama nasabahnya. Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat maka perbankan harus mengutamakan pelayanan dalam setiap aktivitas yang dijalankan.

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang harus di perhatikan dalam setiap jasa perbankan. Karena, sebuah pelayanan akan menentukan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Nasabah akan sangat sulit untuk dipuaskan karena yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah kepuasan yang didapat. Kualitas pelayanan merupakan sebuah tolak ukur dalam perusahaan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan yang sangat penting untuk nasabah dapat terus bekerjasama dengan Bank. Dalam hal ini bank syariah di tuntutan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

---

<sup>1</sup> [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008, *Perbankan Syariah*, Pasal 1, Diakses 20 Oktober 2020

Berdasarkan tinjauan Zeithaml pada tahun 2002 mengungkapkan bahwa kualitas layanan kini sudah harus berkembang melalui teknologi informasi sebagai strategi untuk mencapai kesuksesan perusahaan/lembaga.<sup>2</sup> *Electronic Banking* merupakan inovasi layanan dari Bank dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memudahkan transaksi para nasabah yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah itu sendiri. Keberadaan *e-banking* ini menunjukkan upaya peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh bank.

Pertama kali *e-banking* diperkenalkan oleh Bank Internasional Indonesia (BII) pada September 1998. Langkah ini pun kemudian diikuti oleh bank-bank lain termasuk bank BJB Syariah. Pertumbuhan *e-banking* di Indonesia tercatat sebagai yang tercepat di Asia Tenggara.

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak terlepas dari kegiatan transaksi. Transaksi tersebut memerlukan alat bayar berupa uang dimana kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Namun, kenyataan yang ada saat ini berbeda dengan dahulu. Saat ini terdapat banyak layanan yang disediakan oleh Bank guna mempermudah nasabah melakukan transaksi. Dengan kecanggihan teknologi yang ada saat ini, semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan menggunakan media elektronik tanpa melibatkan kontak fisik secara langsung.

Dalam dunia perbankan saat ini telah diramaikan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara *mobile*, hal tersebut terjadi seiring dengan

---

<sup>2</sup> Zeithaml, et al. "Service Quality Delivery Through Web Sites:A Critical Review of Extant Knowledge." *Jurnal, Academy of Marketing Science*, 2002. hal. 7

tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. Masyarakat semakin menuntut kepraktisan dan mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang tidak hanya menghabiskan banyak waktu namun tanpa terasa telah mengikis sumber pendapatan seseorang. Hal ini menjadi dasar pemikiran para nasabah untuk mulai beralih dari kebiasaannya selama ini.

Sebelumnya para nasabah sudah cukup puas dengan adanya transaksi menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Namun sekarang kepuasan tersebut cepat menghilang, karena bertransaksi menggunakan ATM tidak jauh berbeda dengan datang langsung ke bank, bahkan terkadang nasabah harus tetap mengantri untuk menunggu gilirannya tiba. Dilain pihak, tingginya tingkat kriminalitas yang melahirkan kebutuhan masyarakat akan keamanan dan kepraktisan dalam melakukan transaksi. Apalagi di saat pandemik COVID-19 yang terjadi pada saat ini membuat nasabah yang asalnya tidak menggunakan *mobile banking* sekarang menggunakan *mobile banking* untuk meminimalisir keluar rumah dan bertemu dengan orang banyak untuk mencegah penyebaran virus corona (COVID-19).

Alasan ini merupakan salah satu penyebab dari pihak bank menentukan penawaran layanan *Mobile banking* diharapkan mengurangi ketidakpraktisan metode manual serta menawarkan kepraktisan demi keamanan dan kesehatan. Perkembangan teknologi informasi semakin canggih dan diminati oleh masyarakat luas. Teknologi dengan menggunakan media perangkat seluler serta internet, semakin canggih fitur-fiturnya telah di tawarkan oleh pembuat media

komunikasi tersebut. Pemanfaatan teknologi informasi ini menjadi suatu kebutuhan untuk mendukung perkembangan bisnis di sektor perbankan. Pemanfaatan teknologi ini menjadi suatu kebutuhan untuk mendukung perkembangan bisnis di sektor perbankan. Pemanfaatan teknologi secara tepat juga harus diperhatikan, untuk meminimalkan risiko operasional, agar perbankan mampu beroperasi lebih efisien.

Saat ini hampir seluruh bank mengaplikasikan layanan *mobile banking*. Dibandingkan layanan *e-banking* lainnya, perkembangan *mobile banking* terbilang paling cepat. Perkembangan ini lantaran kehadiran *mobile banking* mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas apalagi disaat adanya wabah corona (COVID-19).

*Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. *Mobile banking* atau biasa disebut *m-banking* tidak akan berjalan, jika tidak didukung oleh telpon seluler dan internet. Setiap orang yang memiliki ponsel dapat memanfaatkan fasilitas ini, untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan mudah. Adanya berbagai kemudahan layanan perbankan tersebut, diharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan berbagai macam jasa yang diberikan oleh pihak bank.

Pengembangan yang dilakukan perbankan tidak hanya semata mencoba peruntungan saja melainkan hal tersebut dilakukan karena pertumbuhan pengguna *smartphone* yang meningkat pesat di Indonesia. Menurut Thomas Jul selaku presiden Ericsson Indonesia menyampaikan pada rapatnya penetrasi

*smartphone* di Indonesia pada tahun 2015 sebanyak 38% dan diperkirakan hingga 2021 akan meningkat menjadi 98%. Thomas Jul juga juga menyampaikan Indonesia merupakan negara tertinggi di Asia Tenggara dan Oceania, tercatat dengan hampir 100 juta pengguna di tahun 2015 dan diprediksi tumbuh menjadi 250 juta pelanggan *smartphone* di akhir 2021.<sup>3</sup>

Sri Nawangsari dan Retno Widiastuti dari hasil penelitiannya membuktikan bahwa layanan *m-banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah hal ini telah dibuktikan dengan kecepatan dalam mengakses *m-banking* dan keakuratan serta ketepatan dalam bertransaksi menjadi lebih efisien dan efektif.<sup>4</sup> Tidak hanya sampai disitu Siti Arafah Sa'adah mengungkapkan dalam penelitiannya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, semakin efektif kualitas pelayanan yang dilakukan maka semakin tinggi kepuasan nasabah.<sup>5</sup> Dengan kata lain, perkembangan *m-banking* di Indonesia sedemikian cepat tak lain karena layanan *m-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 beberapa faktor

---

<sup>3</sup> Yogi Yuliansyah, "Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta", *Skripsi* Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta 2017, hal 3

<sup>4</sup> Sri Nawangsari dan Retno widiastruti, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, kepercayaan dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus pada Bank DKI – Depok)", *Jurnal Ekonomi*, Universitas Gunadarma, Jakarta, hal. 54

<sup>5</sup> Siti Arafah Sa'adah, "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Jawa Barat Banten Syariah (BJB Syariah) kantor cabang pembantu Ciputat", *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Jakarta 2019, hal. 77

lainnya. Namun, yang paling menarik untuk dianalisis adalah faktor fasilitas kemudahan bertransaksi. Faktor kemudahan bertransaksi ini lah yang dapat diperoleh nasabah melalui layanan *m-banking*.

Isu layanan kemudahan bertransaksi ini kemudian ditangkap oleh bank BJB Syariah. Salah satu bank yang di tuntut layanan terbaik kepada nasabah yaitu Bank BJB Syariah KCP Padalarang, yang merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang sudah memiliki kepercayaan masyarakat dalam menyimpan dananya. Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah merupakan salah satu Bank yang hadir untuk ikut memberikan pelayanan dan produk perbankan syariah di Indonesia. Dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat yang mulai tumbuh keinginan untuk menggunakan jasa perbankan syariah. Hingga saat ini, BJB Syariah memiliki kantor pusat di kota Bandung, Jalan Braga no. 135.

**Tabel 1.1**

**Bank BJB Syariah**

Kantor Cabang	8
Kantor Cabang Pembantu	44
Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	54
Jaringan ATM Bersama	49.630

Sumber: [www.bjbsyariah.co.id](http://www.bjbsyariah.co.id)

Bank BJB Syariah telah memiliki 8 (delapan) kantor cabang, 44 (empat puluh empat) kantor cabang pembantu, 54 (lima puluh empat) jaringan anjungan

tunai mandiri (ATM) yang tersebar di daerah Propinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta dan 49.630 jaringan ATM bersama.<sup>6</sup>

Bank BJB Syariah sebagai salah satu perbankan syariah di tanah air berada di garda terdepan untuk menyambut era digitalisasi. Bentuk adaptasi terhadap perkembangan arus digitalisasi ini ditengok lewat keberadaan platform-platform berbasis digital yang diperuntukan menunjang kemudahan bertransaksi, termasuk salah satunya yakni aplikasi *Mobile Masalah*. Diluncurkan pada 2013 lalu. Nasabah yang terdaftar sebagai pengguna *mobile banking* pada Bank BJB Syariah cabang padalarang saat ini yang dapat dilihat melalui data berikut ini:

**Tabel 1.2**  
**Data Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Pada Bank BJB Syariah KCP Padalarang Tahun 2020**

No.	Uraian	Jumlah Nasabah (Orang)
1.	BJB Syariah	2.438

Sumber: BJB Syariah Cabang Padalarang, Tahun 2020

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat trend penggunaan transaksi digital selama masa pandemi covid-19 mengalami peningkatan signifikan. Hal ini seiring dengan perubahan perilaku nasabah yang mulai beralih menggunakan transaksi secara virtual. Kepala Eksekutif Pengawas Perbankan OJK Heru Kristiyanan mengatakan transaksi daring mengalami peningkatan pesat. Pada

---

<sup>6</sup> (<http://www.bjbsyariah.co.id>) Bank BJB Syariah, Mitra Amanah Usaha Masalah. Diakses pada 20 Maret 2020

Maret 2020 terjadi peningkatan transaksi sebesar 320%. Lalu pada April 2020 naik menjadi 480%.<sup>7</sup>

*Mobile Maslahah* kini menjadi salah satu andalan bagi para nasabah bank BJB Syariah. Berbagai kegunaan praktis berkaitan dengan transaksi bisa didapati melalui aplikasi, termasuk diantaranya untuk mengecek saldo, cek ATM terdekat, pembayaran tagihan rutin bulanan, pembelian voucher pulsa dan listrik, pembayaran zakat, infaq sadaqoh, dan kemudahan lainnya.

Bank BJB Syariah merupakan bank yang memiliki tanggung jawab besar sebagai salah satu pelaku ekonomi Indonesia untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat luas agar mereka menjadi sumber daya nasional yang tangguh dan terbaik, dengan memberikan edukasi/pendidikan perbankan yang baik, benar, dan sesuai dengan syariah. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan adalah perasaan atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.<sup>8</sup>

Dari uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana berdirinya Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Padalarang dan menganalisis seberapa besar tingkat kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah yang menawarkan layanan *mobile banking* disaat pandemi Covid-

---

<sup>7</sup> <https://www.medcom.id/ekonomi/keuangan/nN90mejK-penggunaan-layanan-perbankan-digital-meningkat-pesat>. Diakses pada 22 oktober 2020.

<sup>8</sup> Aditya Wardhana “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia” *Jurnal*, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, 2015. hal. 3

19. Dalam hal ini, penulis akan meneliti Bank BJB Syariah KCP Padalarang dilihat dari layanan *mobile banking* yang diterapkannya pada masa pandemi Covid-19. Oleh karena itu penulis bermaksud membuat penelitian yang berjudul **“Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB Syariah KCP Padalarang”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, bahwa permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana sejarah berdirinya Bank BJB Syariah KCP Padalarang.
2. Seberapa besar pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Padalarang.

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana sejarah berdirinya Bank BJB Syariah KCP Padalarang
2. Untuk mengetahui seberapa pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan di Bank BJB Syariah KCP Padalarang.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Sebagaimana sudah terarahnya penelitian berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan diatas, maka hasil penelitian diharapkan:

1. Kegunaan Teoritis

a. Bagi Bank BJB Syariah KCP Padalarang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berharga dalam memperkaya ilmu pengetahuan dan diharapkan bisa menambah wawasan tentang pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Padalarang.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini bisa menjadi bahan kajian bagi peneliti lainnya termasuk perguruan tinggi, lembaga pendidikan lainnya, dan lembaga swadaya masyarakat untuk memahami dan peduli terhadap masalah pendidikan.

c. Bagi Praktisi

Hasil penelitian tersebut diharapkan bisa menjadi motivasi untuk meningkatkan proses belajar mengajar, sehingga bagi para pendidik bisa meningkatkan peran serta dalam proses pembelajaran .

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Bank BJB Syariah KCP Padalarang

Dapat memberikan masukan atau pertimbangan-pertimbangan bagi Bank BJB Syariah dalam menyusun strategi untuk meningkatkan layanan sehingga bisa meningkatkan kepuasan nasabah

b. Bagi Akademik

Adanya penelitian ini diharapkan bertambahnya pengetahuan dan referensi yang membahas perbankan syariah dan bisa memahami bagi masyarakat luas.

c. Bagi Praktisi

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman berharga. Selain itu sebagai praktek dari teori yang di dapat di bangku perkuliahan.

