

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank syariah adalah lembaga intermediasi dan juga penyedia jasa keuangan yang berjalan berdasarkan moral dan nilai islam, terkhusus bebas dari bunga (Riba), terlepas dari tindakan spekulatif yang nonproduktif semacam perjudian (Maysir), terbebas pula dari hal-hal yang tidak pasti dan mencurigakan (Gharar), asas keadilan, dan hanya membiayai aktivitas usaha yang benar. Bank syariah yang kerap disamakan dengan bank tidak berbunga. Bank yang tidak memiliki bunga merupakan konsep yang lebih ketat dari bank syariah, sementara beberapa jumlah instrument atau praktiknya terbebas dari bunga. Bank syariah selain menjauhi bunga, juga secara rajin turut berkontribusi dalam memperoleh sasaran dan maksud dari ekonomi Islam yang sesuai pada keamanan masyarakat. (Yumanita, 2005)

Bank syariah yang didirikan untuk mewujudkan kemaslahatan bagi umat Islam maka dalam pelaksanaan bank syariah tidak boleh bertentangan dengan Syariat atau tuntunan-tuntunan Agama Syariah itu sendiri. Salah satu kekeliruan utama yang terdapat pada bank konvensional adalah system Bunga. System yang bertentangan dengan Prinsip-Prinsip ajaran Islam. Berdasarkan pendapat para ulama, system bunga Bank dalam Islam perlu

dihilangkan. Penghilangan system bunga bank berarti melaksanakan islamisasi perbankan (Atabik, 2013)

Bank syariah merupakan bank yang melakukan kegiatan usaha yang berlandaskan prinsip-prinsip hukum Islam. Dalam aktivitas perbankan berdasarkan pendapat dari Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia. Dalam riwayat perbankan syariah pertama kali pembentukan sebuah bank Islam di Mesir, yaitu dibentuknya Islamic Rural Bank di Kairo pada tahun 1963. Merupakan bank pertama yang dimiliki pihak swasta adalah Dubai Islamic Bank. (Muflihini, 2019)

Prinsip-prinsip syariah adalah susunan perjanjian menurut hukum Islam antara Bank dengan bidang lain untuk menyimpan modal atau pembiayaan aktivitas usaha, atau kegiatan lain yang dijelaskan dengan syariah, yaitu pembiayaan menurut bagi hasil (Mudharabah), pembiayaan menurut pengikutan modal (Musyarakah), prinsip jual beli yang mendapatkan keuntungan (Mudharabah), atau pengelolaan barang modal menurut prinsip sewa tanpa ada pilihan (Ijarah). Bisa juga dengan pemindahan kepemilikan dari barang yang sudah disewakan melalui pihak Bank lain (*Ijarah wa istishna*). (Sari et al., 2013)

Pada awalnya bank syariah dikembangkan sebagai suatu tindakan dari kelompok ekonomi dan praktisi perbankan muslim yang berusaha mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang mengharapkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang diharapkan sejalan dengan nilai etika

dan juga Asas-asas Syariah Islam. Umat Islam yang diinginkan dapat mempelajari dan juga memahami perkembangan Bank Syariah. Potensial yang ada untuk perkembangan Bank Syariah dapat mengenali semua mitra kerja (Fitria, 2015)

Perkembangan Bank Syariah di negara-negara pada abad 19 memberikan dampak terhadap Indonesia. Pada awal 1890-an, Musyawarah mengenai Bank Syariah sebagai dasar ekonomi Islam mulai dilaksanakan. Pada tahun 1990 berdasarkan pertimbangan yang sudah disepakati dalam Lokakarya Musyawarah Nasional (MUNAS) IV MUI pada bulan agustus 1990 di Jakarta. Berdasarkan perjanjian MUNAS IV MUI dibentuklah ikatan kerja untuk mendirikan Bank Islam di Indonesia. (Muflihini, 2019)

Perkembangan Bank Syariah dari sisi lembaga berawal pada tahun 1991 dengan dilaksanakannya Bank Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan resmi dijalankan pada tahun 1992. Menurut RAE (2008), kemajuan Perbankan Syariah yang sangat cepat baru terjadi setelah tahun 1998. Perbankan semakin mendapat perhatian setelah sejumlah seri krisis ekonomi berlangsung. Krisis yang dimaksud adalah krisis ekonomi dunia pada tahun 1998 yang dampaknya sangat dirasakan oleh Negara-negara di rantau Asia dan salah satunya Negara Indonesia (Sari et al., 2013)

Undang-undang perbankan syariah Nomor 21 tahun 2008 menurut filosofi yuridis telah mengisi tuntutan rasa keadilan dan juga kepastian hukum untuk pencari keadilan, terlebih menyangkut transaksi bisnis ekonomi

syariah (Shandy Utama, 2020). Bank syariah mempunyai tanggung jawab etika terhadap masyarakat dalam arti bahwa masyarakat memperlakukan orang yang bekerja di bank syariah memiliki jiwa yang sangat ramah juga mempunyai jiwa bertanggung jawab yang sangat tinggi, selain itu mempunyai akhlak yang baik sesuai dengan ajaran Islam.

Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu Bank Syariah yang diresmikan pada tanggal 01 Februari 2021. BSI yang bisa dikatakan Bank hasil Marger antara PT Bank BRI Syariah TBK, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Dari pihak Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang secara resmi mengeluarkan izin Marger Tiga usaha tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1, setelah itu pada tanggal 01 februari barulah Presiden Jokowi meresmikan BSI.

Perkembangan dunia perbankan berjalan sangat pesat. Dalam perkembangan perbankan banyak sekali faktor yang mempengaruhi berbagai macam sektor, antara lain yaitu faktor teknologi. Pemakaian teknologi sudah menjadi suatu komitmen. Dalam kebutuhan akan adanya sebuah informasi yang cepat mengharuskan perbankan untuk mewujudkan sebuah teknologi yang dapat memajukan kemampuan perbankan. Berkembangnya perbankan menciptakan teknologi system yang memanfaatkan internet sebagai media penengah yang disebut Internet Banking atau mobile banking (Atnan et al., 2018)

Bank syariah Indonesia berkembang bermaksud untuk menyediakan berbagai alternative pelayanan bagi masyarakat atau nasabah baik dalam bentuk penyimpanan dana, (Novi, n.d.2019) strategi perkembangan perbankan syariah diarahkan untuk meningkatkan kompetisi usaha yang dikatakan sejajar dengan system perbankan konvensional yang dilakukan secara komperenhensif yang dapat mengacu pada analisis kelemahan juga kekuatan perbankan syariah Indonesia pada saat ini. (Ledesman, 2018)

Sebelum terdapat bank syariah terdapat Bank Konvensional dimana dalam sebuah kesepakatan yang dimulai pada kesepakatan Nasional maupun Internasional, juga serta berlandaskan hukum formil Negara, sedangkan Bank syariah sendiri merupakan sebuah lembaga keuangan yang berlandaskan prinsip-prinsip Syariah. Perbankan Syariah merupakan seluruh bentuk kegiatan yang menghubungkan Unit Usaha Syariah (UUS) yang dimana membahas segala bentuk kelembagaan, agenda, usaha, serta proses untuk melaksanakan kegiatan syariah (Muhammad, 2010)

Bank Syariah Indonesia didirikan untuk menyediakan Fasilitas keuangan dengan cara mengupayakan instrument-instrumen keuangan yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan dan norma-norma syariah (Atabik, 2013) Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai tolok ukur bagi dunia perbankan sebagai tolak ukur kesuksesan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bisa dirasakan oleh nasabah itu sendiri. Kepuasan yang dirasakan pelanggan merupakan tingkat perasaan atau penilaian seseorang setelah membandingkan

kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Patricia, 2021) keamanan juga kemudahan bisa saja diberikan pihak bank untuk memberikan pelayanan bagi para nasabah bisa berupa bentuk mobile banking yang dapat mempermudah nasabah untuk bertransaksi.

Dalam perkembangan bank syariah juga berkembang pesatnya sebuah teknologi yang menimbulkan adanya cyber crime tindak kejahatan yang merugikan dan dapat melakukan perbuatan yang tidak benar, yang menjadikan pemakaian system yang berbasis computer untuk melancarkan aksi tindakan kecurangan (*fraud*) dan pencurian. Beberapa aspek yang menyebabkan adanya cyber crime adalah, system keamanan yang lemah, kecerobohan dalam penggunaan computer, dan akses internet yang tidak terbatas. (hidayat, 2023)

Cyber crime dapat mempengaruhi layanan terhadap nasabah, salah satunya nasabah dapat kehilangan data pribadi, kehilangan uang, ancaman keamanan dan juga gangguan layanan. Selain berpengaruh terhadap layanan nasabah. *Cyber crime* sangat mempengaruhi mobile banking. Serangan terhadap internet banking atau mobile banking dari cyber crime adalah penipu atau hacker (*Pharming*), (*Spoofing*) menggunakan email palsu atau nomor telephone palsu, (*Keylogger*) software yang digunakan tanpa diketahui oleh nasabah, (*Phising*) gerakan yang mendapatkan informasi pribadi atau user ID PIN, (*Snifing*) kegiatan menyadap paket data yang lalu lalang pada jaringan.

Layanan yang terbaik tentunya juga dapat memberikan rasa kepuasan tersendiri bagi para nasabah, serta dapat meningkatkan rasa kepuasan nasabah. Dalam hal ini dapat mengetahui desakan efisiensi waktu untuk melakukan transaksi di bank terkait dengan system antrian yang lama, jarak tempuh yang cukup jauh, sehingga membuat nasabah tidak mau melakukan transaksi secara langsung ke bank. dengan adanya system mobile banking dapat mempermudah efisiensi waktu dalam pelayanan untuk melakukan transaksi kapan pun dan dimana pun. Meskipun demikian pemahaman tentang layanan tidak berpegang pada layanan yang ada pada kantor-kantor cabang maupun kantor Induk. (Wahyuningsih, 2018)

Mobile Banking juga harus memperhatikan layanan yang diberikan, dikerenakan itu adalah satu hal yang penting untuk menjaga keamanan data para nasabah, pembobolan rekening dan lain sebagainya dari adanya kejahatan cyber crime. Dengan kemajuan teknologi yang dapat memberikan dampak positif maupun negative (Mohanis, 2015)

Kepuasan Nasabah atau pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan juga ekspektasi pelanggan, jadi sebagai pemasok yang produknya perlu mengetahui faktor-faktor yang bisa mempengaruhinya. Dalam penelaitan terdahulu menuliskan bahwa dimensi kemudahan, kenyamanan dan juga keamanan menjadi indicator atau sebagai tolak ukur kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Selain itu juga ada sembilan faktor yang dapat berpengaruh kepuasan seseorang konsumen yaitu antara lain: Produk layanan Harga,

Promosi, Keamanan, Kemudahan, Lokasi, Pelayanan dan fasilitas, Suasana, Kenyamanan (Patricia, 2021)

Keamanan adalah suatu kemampuan untuk melindungi data konsumen dari tindak jahat atau penipuan dalam bisnis perbankan (Handinisari et al., 2022) tingkat keamanan suatu permasalahan yang sangat penting sering menjadi pertimbangan nasabah sebelum memutuskan menggunakan mobile banking. Apabila faktor keamanan dan kemudahan yang dirasakan nasabah semakin tinggi maka kepuasan yang didapat semakin tinggi.

Berdasarkan beberapa peneliti yang terkait dengan kepuasan nasabah, apabila faktor kemudahan semakin tinggi maka rasa kepuasan pun akan semakin naik, begitu pula berlaku sebaliknya apabila kualitas layanan rendah maka kepuasan juga semakin melemah. Dari sudut pandang konsumen keamanan adalah suatu kemampuan untuk melindungi data informasi nasabah dari tindak penipuan yang mungkin saja bisa terjadi. Keamanan bertransaksi merupakan permasalahan penting yang sering dipertimbangkan nasabah untuk memutuskan untuk menggunakan aplikasi mobile banking.

Penelitian dengan menggunakan tiga Variabel Independen yaitu, Pengaruh efisiensi, keamanan, dan layanan terhadap kepuasan Nasabah. Dengan alasan mengambil Variabel dari efisiensi adalah, peneliti ingin mengetahui apa layanan yang diberikan m-banking terhadap kepuasan nasabah, Alasan yang kedua variabel keamanan adalah, untuk mengetahui

pengaruh m-banking yang akan digunakan nasabah untuk bertransaksi menimbulkan kepuasan nasabah, alasan yang ketiga yaitu variabel layanan, karena ingin mengetahui pengaruh layanan m-banking terhadap kepuasan nasabah.

Beberapa penelitian terdahulu telah menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan dalam menggunakan m-banking, dan hasilnya empiris yang berbeda-beda. Dalam penelitian (Amalia & Hastriana, 2022) menunjukkan bahwa kemudahan dan keamanan berpengaruh positif dalam menggunakan *m-banking*. Sedangkan dalam penelitian (Dewi et al., 2018) menjelaskan bahwa kemudahan, penggunaan, efisiensi dan keamanan memberikan pengaruh positif dalam menggunakan *m-banking*. Dalam penelitian (et al. . Nurdin, 2020) memberikan penjelasan bahwa variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap menggunakan *m-banking*. Dalam penelitian (Harahap, 2020) bahwa variabel layanan yang diberikan m-banking terhadap kepuasan nasabah adalah sangat berpengaruh dalam kepuasan nasabah.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang menggunakan m-banking terhadap kepuasan yang dirasakan oleh nasabah dalam beberapa faktor efisiensi, keamanan, dan layanan. Maka penelitian ini mengambil judul tentang: **“Pengaruh Efisiensi, Keamanan, Dan Layanan terhadap Kepuasan Menggunakan M-banking Nasabah Bank Syariah**

Indonesia”. Penelitian ini memilih Kecamatan Muntilan, Kabupaten Magelang karena merupakan salah satu daerah yang ada di Jawa Tengah, dengan tipikal Masyarakat yang ada di Muntilan maka akan menjadi tempat penelitian yang baik untuk menganalisis apakah pengaruh efisiensi, keamanan, dan layanan terhadap kepuasan menggunakan m-banking nasabah BSI.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah efisiensi berpengaruh terhadap kepuasan m-banking BSI?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan m-banking BSI?
3. Apakah layanan berpengaruh terhadap kepuasan m-banking BSI?
4. Apakah efisiensi, keamanan, layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan menggunakan mobile banking BSI?

C. Tujuan Penelitian

Dengan rumusan masalah yang telah dituliskan diatas maka tujuan penelitian masalah tersebut adalah:

1. Untuk mengetahui apakah variabel efisiensi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi mobile banking BSI
2. Untuk mengetahui apakah variabel keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah saat menggunakan aplikasi mobile banking BSI

3. Untuk mengetahui apakah menggunakan layanan aplikasi mobile banking terhadap penggunaan mobile banking BSI
4. Untuk mengetahui apakah efisiensi, keamanan, layanan berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking BSI

D. Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah beberapa point penting dalam perkembangan bank syariah, khususnya untuk penelitian kuantitatif yang berkaitan dengan efisiensi, keamanan layanan yang diberikan mobile banking untuk bertransaksi terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

2. Manfaat praktisi

Penelitian ini dapat memberikan peningkatan kepuasan nasabah, untuk menjadi acuan bagi bank syariah juga penggunaan aplikasi mobile banking.