

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peran bank dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara di era modern ini tidak dapat dipandang sebelah mata. Hampir semua sektor usaha, mulai dari industri, jasa, perdagangan, pertanian, hingga perkebunan, membutuhkan bank sebagai mitra dalam menjalankan transaksi keuangan. Dukungan bank dalam hal ini sangat penting untuk menjamin kelancaran operasional dan pengembangan usaha.

Menurut UU RI Nomor 10 Tahun 1998 Pasal I ayat 2, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, dan kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah (Yumanita, 2005).

Pengertian Bank syariah menurut Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup lembaga, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam pelaksanaan kegiatan usahanya. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah (BSU) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk industri Perbankan. Munculnya layanan *mobile banking*, yang memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan Perbankan secara mudah dan cepat melalui perangkat *mobile* seperti *smartphone* atau tablet, telah menjadi tren yang semakin populer di seluruh dunia.

Di tengah persaingan yang semakin sengit dalam industri Perbankan, baik di dalam negeri maupun di kancah global, bank-bank yang ingin maju dan unggul harus mampu memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya. Kunci keberhasilan terletak pada kepercayaan dan kepuasan nasabah, yang menjadi faktor penentu dalam meraih keunggulan kompetitif. Dalam industri Perbankan, kepuasan nasabah menjadi prioritas utama. Untuk mencapai hal ini, perusahaan harus memprioritaskan pengelolaan kualitas pelayanan nasabah yang baik. Dengan demikian, kepercayaan dan kepuasan nasabah dapat terjaga dan terpelihara, Kotler (2002) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Di Indonesia, layanan *mobile banking* telah menjadi kebutuhan yang semakin penting bagi nasabah. Bank-bank di Indonesia berlomba-lomba untuk menghadirkan layanan *mobile banking* yang inovatif dan *user-friendly* untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks dan dinamis. Layanan Perbankan syariah berbasis internet, seperti *mobile banking* memberi kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus mengunjungi kantor bank syariah. Jenis-jenis layanan Perbankan syariah yang terdapat pada *mobile banking*, seperti transfer antar rekening atau ke bank lain, informasi saldo

dan mutasi rekening, pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, zakat dan lain-lain.

Data terkait penggunaan layanan digital *banking* berdasarkan data Bank Indonesia (BI), sepanjang bulan Agustus 2023 nilai transaksi secara nasional mencapai Rp5.098,6 triliun atau sekitar Rp5,1 kuadriliun (Databoks, 2023). Nilai itu meningkat 1,3% Juli 2023 (*month-on-month*), serta tumbuh 11,9% dibandingkan setahun sebelumnya (*year-on-year*). Nilai transaksi digital *Banking* atau Perbankan digital yang tercatat di atas adalah gabungan dari transaksi *internet banking*, *SMS/mobile banking*, dan *phone banking* (Databoks, 2023).

Nilai digital *banking* yang disebutkan di atas terdiri dari *internet banking*, *SMS/mobile banking*, dan *telephone banking*. Menurut definisi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *internet banking* adalah transaksi perbankan yang dilakukan melalui komputer dan internet melalui situs web khusus bank. *SMS/mobile banking* adalah transaksi perbankan yang dilakukan melalui telepon seluler, baik melalui aplikasi *smartphone* maupun layanan SMS bank. Di sisi lain *telephone banking* adalah transaksi perbankan yang dilakukan melalui telepon, di mana nasabah menghubungi pusat layanan nasabah bank. Bank kemudian memproses transaksi tersebut melalui personel spesialis atau program otomatis.

Jika dirincikan berdasarkan salurannya, nilai transaksi digital *banking* nasional pada Agustus 2023 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. 1**  
**Transaksi Internet Banking Di Indonesia 2023**

No	Jenis Transaksi	Jumlah
1.	<i>Internet banking</i>	Rp. 3.654,6 triliun
2.	<i>SMS/mobile banking</i>	Rp. 1.443,8 triliun
3.	<i>Phone banking</i>	Rp. 143,7 miliar

Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/>

Bank Aceh Syariah merupakan salah satu bank yang berada dalam industri Perbankan yang juga menyediakan layanan *m-banking*. Yaitu *Action Mobile Banking* merupakan salah satu produk layanan dari Bank Aceh Syariah yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi Perbankan melalui *smartphone*.

Layanan *mobile banking* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, kemudahan akses layanan *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan Perbankan kapan saja dan dimana saja, tanpa harus mengunjungi kantor bank. Hal ini sangat membantu nasabah, terutama bagi mereka yang memiliki mobilitas tinggi atau tinggal di daerah terpencil, efisiensi waktu *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi Perbankan dengan cepat dan mudah, sehingga menghemat waktu dan tenaga, meningkatkan transparansi *mobile banking* memberikan akses mudah bagi nasabah untuk memantau (saldo, mutasi rekening, dan riwayat transaksi) hal ini meningkatkan transparansi dan kepercayaan nasabah terhadap bank, peningkatan keamanan *mobile banking* umumnya dilengkapi dengan fitur keamanan yang canggih, seperti autentikasi dua faktor dan enkripsi data untuk melindungi data

nasabah dari akses yang tidak sah, peningkatan loyalitas kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking* dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap Bank nasabah yang merasa puas dengan layanan *mobile banking* cenderung akan tetap menjadi nasabah Bank tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking* Bank Aceh Syariah dapat diukur berdasarkan beberapa aspek antara lain, kemudahan pengguna nasabah merasa mudah dan intuitif (kemampuan mengetahui/memahami sesuatu tanpa dipelajari) dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* , Fitur dan layanan aplikasi *mobile banking* menyediakan fitur dan layanan yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, keamanan dan keandalan nasabah merasa aman dan yakin bahwa data mereka terlindungi dengan baik dan aplikasi *mobile banking* berfungsi dengan baik, responsivitas layanan nasabah merasa bahwa bank memberi respon yang cepat dan tepat terhadap pertanyaan dan keluhan mereka, kualitas layanan pelanggan nasabah merasa dihargai dan mendapatkan layanan yang ramah dan profesional dari tim layanan pelanggan bank.

Fitur-fitur Layanan *Mobile Banking* yang ditawarkan adalah Registrasi atau pendaftaran secara mandiri (tanpa harus ke kantor Bank Aceh), Informasi saldo dan mutasi, Jadwal Sholat dan mutasi kredit, Pembayaran dan Pembelian (SPP, Pajak dan, retribusi, Listrik (prepaid/postpaid), Pulsa, Internet, TV Berlangganan, Zakat, Infak, Sedekah, dan QRIS), Transfer Dana (antar rekening Bank, Online antar Bank). Layanan *Mobile Banking* ini menggunakan Akad Wakalah.

Bank Aceh telah memiliki 680 jaringan cabang, 134 Kantor cabang pembantu, 32 Payment Point dalam wilayah Provinsi Aceh, pada penelitian ini penulis memilih Kabupaten Pidie Jaya sebagai tempat penelitian yang memiliki 3 capem dan 1 cabang Bank Aceh Syariah. Sebagai data pendukung, penulis melakukan pra survei terhadap 31 nasabah Bank Aceh Syariah. Berikut hasil pra survei dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.2**  
**Hasil Pra Survei**

No Pertanyaan		Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Apakah anda nasabah Bank Aceh Syariah	31	96,9	0	0
2	apakah anda pengguna Mobile Banking Bank Aceh Syariah	30	93,8	1	3,1
3	Apakah anda puas dengan layanan Mobile Banking bank aceh syariah	26	83,9	5	16,1

Sumber : Data Diolah (2024)

Menurut hasil pra-survei yang dilakukan terhadap 31 responden nasabah Bank Aceh Syariah di bKabupaten Pidie Jaya, menunjukkan bahwa terdapat dua kelompok persepsi terkait layanan Mobile Banking. Pertama, lima responden menyatakan ketidakpuasan karena sering terjadi error dan keterbatasan fitur, seperti (pembayaran Shopee, Lazada, dan top-up Dana). Kedua, 26 responden menyatakan kepuasan terhadap layanan Mobile Banking. Harapan mereka terhadap layanan Mobile Banking Bank Aceh Syariah yaitu penambahan fitur pembayaran Shopee, Lazada, dan Top-up Dana, peningkatan layanan, penyesuaian limit transaksi sesuai keinginan nasabah, dan penambahan fitur

pembayaran e-commerce. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, Maka dengan ini penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai Pengaruh Layanan Mobile Banking Bank Aceh Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kabupaten Pidie Jaya, karena sangat penting sekali untuk mengetahui sejauh mana persepsi nasabah Bank Aceh Syariah di Pidie Jaya terhadap layanan *mobile banking* dan apakah dengan adanya layanan ini akan mendatangkan keuntungan bagi nasabah.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pengaruh Layanan Mobile Banking Bank Aceh Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di Kabupaten Pidie Jaya

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu, Untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah di Kabupaten Pidie Jaya terhadap kualitas produk dan layanan Mobile Banking yang ditawarkan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil pada penelitian ini adalah :

- a. Penelitian ini di harapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan bagi penulis perihal pengaplikasian layanan Mobile Banking yang ada di Bank Aceh Syariah dan pengembangan keilmuan diri yang sejenis dan bisa memiliki kebermanfaatan tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi penelitian selanjutnya.

- b. Manfaat Penelitian ini juga dapat memperkaya literatur tentang pengaruh layanan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah, khususnya di sektor Perbankan syariah.

- 1. Manfaat praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat membantu Bank Aceh Syariah untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking*, sehingga dapat meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka.
- b. Secara praktis, dengan adanya Penelitian ini dapat membantu membangun kepercayaan nasabah terhadap Bank Aceh Syariah, karena menunjukkan komitmen bank untuk memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah.