

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran

Seperti yang kita ketahui persaingan bisnis di dunia perbankan syariah terus meningkat setiap tahunnya dan diikuti oleh perkembangan zaman, teknologi informasi adalah suatu faktor pendorong untuk memudahkan segala aktivitas usaha yang ada. Dimanana Indonesia sendiri masyarakatnya yang mayoritas muslim, masyarakat makin mengerti tentang pentingnya mendukung seluruh kegiatan perbankan syariah yang ada di Indonesia saat ini. Sehingga perbankan syariah dipercaya untuk melengkapi semua kebutuhan masyarakat akan pentingnya pelayanan perbankan syariah ini supaya sesuai dengan norma dan kaidah Islam yang ada. Menurut Otoritas Jasa Keuangan Pada Bulan Mei 2019 tercatat sebanyak 2.251 kantor perbankan syariah di Indonesia.

Persaingan yang sering terjadi pada dunia perbankan syariah sehingga mereka melakukan perkembangan atau perubahan teknologi pada disetiap bisnis mereka. Perkembangan informasi teknologi ini bisa memberikan dampak yang baik dan meningkatkan perkembangan perbankan di Indonesia terutama bank-bank syariah yang ada di negara kita saat ini. Penelitian yang dilakukan oleh Global Islamic Financial Report (GIFR) pada tahun 2017, Indonesia mencapai peringkat ketujuh

negara tentang industri perbankan dan keuangan syariah sesudah Malaysia, Qatar, Pakistan, dan Saudi Arabia.

Perbankan syariah yang ada diseluruh Indonesia telah banyak mencoba melakukan sesuatu hal yang baru dalam pembentukan fasilitas layanan perbankan dalam bentuk *electronic* salah satunya adalah *Mobile Banking*. *Mobile Banking* ini disediakan dengan tujuan memudahkan semua transaksi perbankan yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun dengan menggunakan bantuan *internet* atau jaringan *telekomunikasi*, maka nasabah menemukan jasa layanan cepat, mudah yang berhubungan dengan perbankan, hal ini bertujuan untuk menaikkan kepuasan nasabah. *Electronic Banking* yang ada pada bank mempunyai jenis layanan seperti: *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *Phone Banking*, *SMS Banking*, dan sebagainya. Setelah penelitian yang dilaksanakan Kadence International pada tahun 2014 *Mobile Banking* merupakan salah satu jenis layanan *electronic* perbankan yang sering digunakan dan diminati oleh nasabah dikarenakan lebih simpel, lebih lengkap, bahkan tersedia pelayanan 24 jam *non stop* bisa difungsikan pada perangkat telefon *seluler*.

Perkembangan teknologi informasi saat ini, nasabah membutuhkan dan mengutamakan yang namanya kepraktisan, keefektifan dan *fleksibilitas* seperti layanan *Mobile Banking* yang disediakan oleh bank untuk lebih mempermudah nasabah melakukan segala urusannya. Menurut Kotler (2009) kepuasan nasabah atau pelanggan ialah adanya rasa senang, kecewa suatu konsumen yang datang sesudah membandingkan harapan terhadap kenyataan yang didapatkan, kepuasan atau rasa senang yang tinggi menciptakan ikatan batin dengan produk atau perusahaan

bersangkutan, dari pengertian diatas maka dapat kita simpulkan bahwa setiap kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan dua hal antara apa yang diinginkan dan apa hasil yang kita diterima. Kebutuhan dan keinginan nasabah akan terpenuhi jika nasabah merasa puas. Menurut Boone dan Kurtz (2010:439) ada beberapa pilihan bagi nasabah untuk jasa perbankan seperti keyakinan atas usaha perbankan yang baik dan *profesional* serta memudahkan dalam melakukan pelayanan yang diberikan perbankan. Setiap pelayanan jasa sudah dilengkapi dengan bantuan teknologi informasi adalah suatu komponen dalam menentukan puas atau ketidak puasny nasabah.

Jenis-jenis layanan yang diberikan dan ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri itu sendiri banyak sekali pilihannya seperti: *Electronic Banking, Phone Banking, Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking*, dan sebagainya. Pada dasarnya, *mobile banking* yang ada di Bank Syariah Mandiri disebut juga dengan *BSM Mobile Banking GPRS*, atau biasa disebut MBG, agar bisa mempermudah setiap transaksi yang dilakukan nasabahnya dengan menggunakan jaringan *internet* atau *GPRS* yang ada pada telepon *seluler*. Pada akhirnya, MBG berganti nama menjadi *BSM Mobile*. Layanan pada *BSM Mobile* ini selalu menampilkan hal yang terbaru juga selalu melakukan peningkatan agar bisa menarik minat penggunanya. Dalam layanan *BSM Mobile* terdapat menu *favorite* yang mana dalam menu ini nomor rekening yang sering digunakan untuk tujuan transaksi seperti tranfer uang, pembelian atau pembayaran akan tersimpan secara langsung dalam menu *favorite* tersebut.

Setiap pelayan pasti memiliki keunggulan masing-masing dan yang menjadi keunggulan *BSM Mobile* ini adanya layanan yang bukan layanan perbankan seperti kata-kata inspiratif (hikmah), serta informasi jadwal sholat. Transaksi perbankan biasanya dilakukan dengan cara seperti pergi ke kantor bank dan bertatapmuka langsung dengan petugas bank tersebut. Sekarang dengan menggunakan layanan *mobile banking* yang sudah ada pada telefon *seluler*, kita tidak harus lagi pergi ke bank dan menunggu lama hanya untuk melakukan transaksi seperti *transfer*, pembayaran dan pembelian dan lain-lain. Dengan menggunakan *mobile banking* tersebut nasabah akan dipermudah untuk melakukan segala transaksinya seperti transaksi *finansial* maupun *non finansial*. Transaksi *finansial* adalah seperti pembayaran telepon, listrik, air, *tv cable*, asuransi dan lainnya, dan transaksi *non finansial* meliputi cek saldo tabungan, cek mutasi tabungan dan lainnya. Aplikasi layanan *mobile banking* ini dapat anda *download* melalui akun resmi atau *website* bank, *Play Store*, *IOS Goggle Play Store*, dan *App Store* yang ada pada telefon *seluler* anda. Setelah *mendownload aplikasi Mobile Banking* anda bisa mengaktifkannya di *customer service* supaya anda bisa menggunakan layanan *mobile banking* untuk bertransaksi. Tetapi saya lebih tertarik menggunakan *Mobile Banking* karna fitur layanannya 24 jam, jadi saya dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. Berdasarkan uraian yang sudah dibuat oleh penulis, maka tugas akhir ini mengambil judul:

“PERSEPSI NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING (M-BANKING)* PADA BANK SYARIAH MANDIRI KK UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA DAN STRATEGI PEMASARANNYA”.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan magang ini adalah:

1. Mengetahui persepsi nasabah dalam menggunakan fasilitas layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta.
2. Mengetahui fasilitas layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta.
3. Mengetahui cara Bank Syariah Mandiri melakukan pemasaran dan promosi untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.

1.3 Target Magang

Tujuan magang dilakukan adalah untuk:

1. Bisa menjelaskan persepsi nasabah dalam menggunakan fasilitas layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta.
2. Bisa menjelaskan jenis layanan *Mobile Banking* Bank BSM KK UII Yogyakarta.
3. Mampu menjelaskan cara Bank Syariah Mandiri melakukan kegiatan pemasaran dan promosi agar menarik minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.

1.4 Bidang Magang

Kegiatan yang dilakukan selama magang pada Bank Syariah Mandiri KK UII Yogyakarta untuk pengerjaan Tugas Akhir dilakukan dalam bidang pelayanan *customer service*. Pekerjaan *customer service* antara lain pembukaan rekening, mempromosikan produk bank, pengaktifan ATM (*Automatic Teller Mechine*), pengaktifan *Mobile Banking* dan juga memantau transaksi nasabah, *customer service* juga melakukan penutupan dan pemblokiran rekening.

1.5 Lokasi Magang

Alamat magang bertempat pada Bank Syariah Mandiri KK Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Krawitan, Umbulmartani, Ngemplak, Sleman *Regency*, *Special Region* of Yogyakarta 55584.

1.6 Jadwal Magang

Waktu magang yang dilaksanakan pada Bank BSM KK UII Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jadwal Magang

NO	Kegiatan	Februari	Maret	April	September
1	Pengajuan permohonan magang				
2	Pembekalan Magang				
3	Pelaksanaan Magang				
4	Bimbingan Dosen				
5	Penyusunan Tugas Akhir				
6	Ujian Tugas Akhir				