

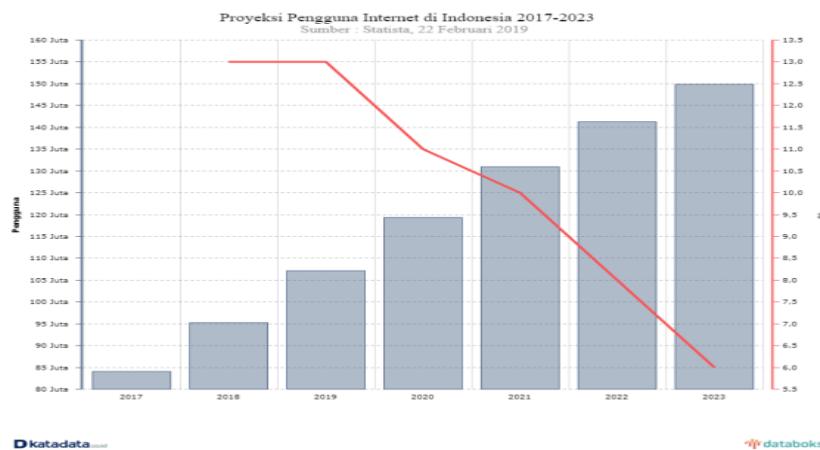
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini penggunaan teknologi sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan dan memanfaatkan sebuah teknologi. Teknologi yang dimanfaatkan berupa informasi, keamanan, pendidikan, budaya, dan lainnya. Adanya kemudahan informasi membuat ilmu pengetahuan yang terus berkembang sesuai dengan kebutuhan manusia maka perkembangan ilmu pengetahuan ini tidak akan pernah berhenti. Data proyeksi perkembangan penggunaan teknologi masyarakat Indonesia dari tahun 2017 hingga tahun 2023 bisa dilihat pada gambar 1.1

Gambar 1.1



databoks.katadata.co.id

Dari data diatas menunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia dalam setiap tahun selalu mengalami kenaikan dari tahun 2017 yang

semula 84 juta pengguna kemudian naik menjadi 95,2 juta pengguna pada tahun 2018. Pada tahun 2019 pengguna mengalami kenaikan lagi menjadi 107,2 juta pengguna dan pada tahun 2020 diproyeksikan mengalami kenaikan lagi sampai 119,4 juta pengguna. Bahkan diproyeksikan pengguna internet di Indonesia akan selalu mengalami peningkatan sampai tahun 2023 yang bisa mencapai 150 juta pengguna.

Teknologi sendiri sudah ada sejak dahulu, seperti manusia zaman dahulu yang memecah kemiri menggunakan batu atau memetik buah dengan menggunakan galah, teknologi ini disebut dengan teknologi yang sederhana yang dinyatakan oleh Nana Syaodih S. (1997:67). Berbeda dengan yang dinyatakan oleh Nana Syaodih S., Jaques Ellul (1967: 1967 xxv) memberi arti teknologi sebagai keseluruhan metode yang secara rasional mengarah dan memiliki ciri efisiensi dalam setiap bidang kegiatan manusia. Maka dengan seiringnya perkembangan zaman dan ilmu pengetahuan saat ini teknologi sudah berkembang sangat pesat mulai dari alat-alat yang sederhana menjadi alat-alat yang berupa elektronik maupun digital. Berkembangnya teknologi yang cukup pesat ini banyak dimanfaatkan oleh perusahaan-perusahaan untuk menambah pangsa pasarnya dengan memanfaatkan sebuah teknologi yang ada, khususnya dunia perbankan. Bank BCA, Mandiri, BNI, BRI, dan lain-lain yang sudah memanfaatkan teknologi biasa disebut *digital banking*. Fasilitas yang ditawarkan antara lain *internet banking* dan *mobile banking*. Daftar

beberapa bank yang telah memiliki fasilitas *internet banking* per Maret 2019 yang bisa kita lihat pada gambar 1.2

Gambar 1.2

Bank	Situs web
Bank Mandiri	https://ib.bankmandiri.co.id
BCA	https://ibank.klikbca.com/
BNI	https://ibank.bni.co.id
BRI	https://ib.bri.co.id
Bukopin	https://ib.bukopin.co.id/
Bank ANZ	https://www.anz.com/INETBAN
Bank Danamon	https://www.danamonline.com
Bank Mega	https://ibank.bankmega.com/in
Bank CIMB	https://www.cimbclicks.co.id/

www.aturduit.com

Teknologi yang ada saat ini cukup berperan dalam perkembangan dunia bisnis, utamanya bagi dunia perbankan. Pemanfaatan teknologi dilakukan untuk mendapatkan informasi dan sebagai sarana komunikasi. Berdasarkan carisinyal.com per Maret 2020 mengungkapkan bahwa sudah banyak bank-bank di Indonesia yang sudah memanfaatkan teknologi terutama pada bidang *mobile banking*. Berikut data beberapa bank di Indonesia yang sudah memanfaatkan teknologi berupa *mobile banking* bisa dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1

Nama Bank	<i>Mobile Banking</i>
Bank Central Asia (BCA)	BCA Mobile
Bank Mandiri	Mandiri Online
Bank BNI	BNI Mobile Banking
Bank BTN	BTN Mobile
Bank Syariah Mandiri	Mandiri Syariah Mobile
Bank CIMB Niaga	GoMobile
Bank BRI	BRI Mobile
Bank Muamalat Indonesia	M-DIN

carisinyal.com

Informasi yang dimanfaatkan oleh bank bisa digunakan untuk mengetahui informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan bisa mengembangkan atau membuat sebuah produk atau jasa yang bisa diberikan agar bisa menarik minat masyarakat dalam menggunakan layanan yang diberikan. Hal ini sesuai penelitian Zeithmal (2002) yang menyatakan bahwa kualitas layanan kini harus berkembang melalui teknologi informasi sebagai strategi untuk mencapai kesuksesan perusahaan atau lembaganya.

Adanya teknologi membuat bank bisa memaksimalkan informasi yang dapat diperoleh dari masyarakat. Diharapkan dengan mengetahui informasi tersebut bank bisa mencapai kesuksesan atas perusahaannya dengan membuat atau mengembangkan sebuah produk jasa atau layanan. Salah satu yang bisa digunakan oleh bank dalam memberikan pelayanan yang efektif ini yaitu dengan memanfaatkan teknologi yang berupa produk

layanan *mobile banking*. Maksudnya yaitu dengan adanya teknologi berupa *mobile banking* ini nasabah bisa melakukan transfer, cek saldo, membayar tagihan, dan lainnya yang biasa dilakukan dengan cara konvensional. Nasabah bisa cukup melakukannya dengan menggunakan *m-banking* yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja, maka diharapkan nasabah akan merasakan kemudahan dalam melakukan transaksi dengan menggunakan *smartphone* yang dimiliki oleh nasabah. Pengaksesan *m-banking* di *smartphone* sendiri harus terhubung dengan sambungan internet, baik yang berupa paket data seluler ataupun *wifi*. Menurut laman aturduit.com pada tahun 2019, fitur-fitur pada *mobile banking* pada umumnya yaitu untuk pengecekan informasi saldo, transfer baik antar rekening maupun antar bank, menu pembayaran, ganti PIN, dan sebagainya.

Fitur-fitur yang ada pada *mobile banking* saat ini mengalami perkembangan, tidak hanya ada fitur yang diatas saja namun ada juga fitur yang lain. Fitur tersebut yaitu pembukaan rekening melalui *online* di *m-banking* yang merupakan sebuah fitur atau layanan inovatif dan bisa dimanfaatkan oleh masyarakat. Pembukaan rekening yang tidak harus datang ke cabang ini biasa disebut dengan rekening digital. Pembukaan rekening digital ini memberikann kemudahan kepada para nasabah yang ingin membuka rekening. Pada saat ini bank-bank di Indonesia yang sudah mempunyai layanan pembukaan rekening melalui *m-banking* banyak dari bank-bank konvensional. Menurut sumber data dari kontan.co.id pada

bulan Oktober 2019, bank-bank besar di Indonesia seperti Bank Central Asia (BCA), Bank Mandiri, BNI, BRI, dan Bank CIMB Niaga sudah memiliki fitur pembukaan rekening secara *online* pada aplikasi *mobile banking* mereka.

Bank-bank syariah sendiri sudah mulai tumbuh dan berkembang dengan adanya teknologi ini yang sudah diawali oleh Bank Syariah Mandiri yang menyediakan fitur pembukaan rekening digital atau *online* melalui *mobile banking* Mandiri Syariah Mobile. Hal ini sesuai dengan pernyataan Riko (*Head of Digital Banking* Mandiri Syariah) dalam wawancara dengan pihak kontan.co.id pada tahun 2019, “Pembukaan rekening bisa dilakukan secara online. Ini menjadi *mobile banking* syariah pertama yang bisa buka rekening secara online”.

Semakin berkembangnya teknologi menyebabkan Bank Syariah Mandiri meluncurkan fitur yang berupa pembukaan rekening melalui *online* ini. Berdasarkan wawancara dengan Indria Wahyuni *Branch Operational and Service Manager* KCP Sidoarjo Waru pada bulan Februari 2020, pembukaan rekening *online* mulai dikenalkan pada akhir tahun 2019 agar dapat menarik minat masyarakat yang ingin menggunakan jasa layanan BSM. Layanan yang diberikan oleh bank melalui Mandiri Syariah Mobile ini agar bisa mempermudah bagi calon nasabah dalam membuka rekening dan tidak mengikat pada jam kerja bank serta tidak perlu antri saat ingin membuka rekening. Meskipun banyak manfaat yang dapat diberikan dengan layanan ini, namun karena

fasilitas layanan yang masih sangat baru pasti terdapat banyak kendala dalam pelaksanaannya. Adapun kendala yang terjadi antara lain berupa jaringan yang dimiliki oleh nasabah kurang memadai, SDM yang belum mencukupi, hingga sistem yang terkadang terjadi eror pada saat proses pembukaan.

Berbeda dengan membuka rekening secara konvensional atau melalui *customer service*, bagi nasabah yang membuka rekening digital melalui Mandiri Syariah Mobile harus mengunduh aplikasinya terlebih dahulu. Setelah mengunduh dan kemudian mengisi form melalui *mobile banking* dan akan melalui proses seperti melalui proses menunjukkan kartu identitas seperti KTP, foto dengan KTP, TTD, dan lainnya. Kemudahan yang ditawarkan membuat masyarakat tidak perlu khawatir untuk dapat membuka rekening secara online.

Adanya inovasi ini yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri diharapkan bisa menambah jumlah dan meningkatkan kepuasan nasabah, serta bisa menambah nilai jual BSM sendiri di masyarakat. Selain itu, dengan meluncurkan fitur pembukaan rekening *online* ini diharapkan juga Bank Syariah Mandiri bisa lebih bersaing dengan bank-bank konvensional lain yang sudah memiliki fitur ini terlebih dahulu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat diperoleh rumusan masalah yaitu “Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan pembukaan rekening online

melalui *mobile banking* Mandiri Syariah Mobile terhadap kepuasan nasabah di area Surabaya Kota?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pembukaan rekening *online* melalui *mobile banking* Mandiri Syariah Mobile terhadap kepuasan nasabah

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi Pembaca

Dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan bisa memberikan tambahan wawasan kepada para pembaca terkait dengan pembukaan rekening *online* melalui *mobile banking* Mandiri Syariah Mobile.

2. Bagi Bank Syariah Mandiri

Diharapkan bisa sebagai bahan pertimbangan untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan pembukaan rekening *online* melalui *mobile banking* Mandiri Syariah Mobile.