

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi digital di era sekarang menjadikan teknologi sebagai salah satu kebutuhan. Perkembangan ilmu teknologi dan pengetahuan yang semakin cepat mengharuskan segala aspek kehidupan dan segala bidang menggunakan teknologi. Sektor yang terdampak akibat perkembangan teknologi yaitu sektor perekonomian dan perbankan. Perubahan yang besar terhadap berbagai sektor diseluruh dunia disebabkan oleh perkembangan teknologi yang semakin pesat. Perkembangan teknologi pada sektor perbankan mengalami perubahan dalam melakukan transaksi keuangan. Perkembangan teknologi dalam perbankan juga menyebabkan sistem pembayaran menjadi lebih kompleks selain menggunakan ATM, Mobile banking, internet banking dan sebagainya (Bhiantara,2018).²

Bank telah berubah dari penyedia solusi perbankan berbasis kertas ke teknologi terbaru seperti mobile banking. Mobile banking hampir serupa dengan sms banking, namun fitur yang dimiliki mobile banking lebih lengkap dibandingkan sms banking. Ditengah masa pandemi, BRI syariah mencatat kenaikan jumlah transaksi di aplikasi mobile banking

² Wasiaturrahma,dkk, fintech dan prospek bisnis koperasi syariah, (surabaya: scopindo media pustaka, 2019), hal 8

BRIS online mencapai 36% dari biasanya. Jenis transaksi yang paling banyak dilakukan adalah transfer dan melakukan isi ulang uang elektronik.

Layanan mobile banking bank syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah sebelumnya yaitu sms banking dan internet banking. Layanan mobile banking digunakan dengan perangkat smart phone seperti blackberry, apple dan HP dengan system berbasis android serta windows. Nasabah bank syariah yang menggunakan aplikasi mobile banking tidak dikenakan biaya pulsa HP tapi menggunakan kuota data internet.³

Mobile banking pada dasarnya memberikan manfaat bagi para nasabahnya, tetapi masih banyak masyarakat yang belum menggunakan mobile banking sebagai alat untuk mempermudah transaksi selain ATM. Seperti yang kita tahu bahwa para nasabah juga mempertimbangkan faktor resiko yang ada di mobile banking, nasabah khawatir apabila ada oknum yang tidak bertanggungjawab dan menyalahgunakan privasi yang ada di mobile banking tersebut. Ketidakpercayaan nasabah dalam menggunakan mobile banking akan menimbulkan rasa takut pada nasabah untuk menggunakan mobile banking. Maka tantangan bank dalam hal ini adalah menemukan strategi dan mendapatkan kepercayaan nasabah terhadap mobile banking.

Semakin berkembangnyaa teknologi internet memungkinkan pengguna internet sebagai wadah dan peluang demi kenyamanan

³ Muammar Arafat Yusmad, aspek hukum perbankan syariah dari teori ke praktik, (Yogyakarta: 2018, deepublish), hal 79-78

transaksi nasabahnya. Seperti yang kita tahu bahwa mobile banking sudah lama diluncurkan untuk memudahkan nasabahnya untuk saling bertransaksi, mobile banking pertama kali diluncurkan oleh excelcom pada akhir tahun 1995. Pemunculan mobile banking mendapat respon dari masyarakat, kemunculan inilah yang melatar belakangi bank-bank di indonesia mendapatkan kepercayaan dari nasabahnya, salah satunya ialah pemanfaatan teknologi termasuk pada bank BRI syariah.

Penulis memilih judul tentang *mobile banking* karena *mobile banking* merupakan salah satu produk perbankan termasuk perbankan syariah dan termasuk dalam pemasaran bank. Bank memberikan layanan mobile banking untuk memberikan nilai (*value*), kepercayaan kesejahteraan pada nasabah dalam melakukan transaksi, dimana nasabah menginginkan layanan yang praktis dan tidak menguras banyak waktu. Dengan kehadiran mobile banking ini dapat membantu nasabah untuk melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Namun pada kenyataannya mobile banking sering mengalami gangguan system layanan, dimana saat nasabah melakukan transaksi sering gagal tetapi saldo nasabah terpotong. Sehingga hal tersebut membuat nasabah ragu untuk menggunakan layanan tersebut karena hal semacam ini akan merepotkan nasabah ketika harus mengurus lagi ke meja teller.

Penulis memilih BSI KK tulungagung trade center sebagai objek penelitian karena penulis ingin mengetahui sejauh mana pengetahuan

nasabah BSI KK Tulungagung Trade Center memahami tentang *shared value* dan layanan mobile banking.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti fokus untuk mengadakan penelitian berjudul **“Pengaruh Shared Value dan Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah (studi kasus pada nasabah Mobile Banking BSI KK Tulungagung Trade Center (EKS BRISYARIAH)”**

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dari itu perlu dilakukan identifikasi:

1. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan mobile banking.
2. Mobile banking diciptakan sebagai saluran baru untuk memudahkan nasabah dalam memenuhi kebutuhannya namun rata-rata nasabah bank Indonesia masih banyak yang menggunakan mobile banking hanya sekedar melihat saldo.
3. Kurangnya pengetahuan nasabah terhadap perkembangan produk perbankan syariah.

C. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas penulis mengidentifikasi beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *shared value* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah BSI KK Tulungagung Trade Center?

2. Apakah layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah BSI KK Tulungagung Trade Center?
3. Apakah *shared value* dan layanan *Mobile Banking* secara simultan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah BSI KK Tulungagung Trade Center?

D. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *shared value* terhadap kepercayaan nasabah BSI KK Tulungagung Trade Center.
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepercayaan nasabah BSI KK Tulungagung Trade Center.
3. Untuk mengetahui pengaruh *shared value* dan layanan *mobile banking* secara simultan terhadap kepercayaan nasabah BSI KK Tulungagung Trade Center.

E. KEGUNAAN PENELITIAN

Adapun penelitian ini berguna untuk :

1. Secara Teoritis dapat menambah wawasan bagi mahasiswa dan masyarakat serta merupakan syarat untuk memenuhi strategi kelulusan S1 (strata 1).
2. Secara Praktis
 - a. Bagi mahasiswa hasil penelitian diharapkan menjadi dokumen akademik yang berguna serta bermanfaat untuk dijadikan acuan bagi akademik IAIN Tulungagung.

- b. Bagi masyarakat dengan adanya penelitian ini diharapkan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan BSI KK Tulungagung Trade Center.
- c. Bagi IAIN Tulungagung dapat memperkaya literature tentang apa yang diteliti serta menambah wawasan mahasiswa khususnya fakultas dan bisnis islam.

F. RUANG LINGKUP DAN KETERBATASAN PENELITIAN

Ruang lingkup dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ruang Lingkup

Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari *shared value* (X1) dan layanan *mobile banking* (X2) terhadap kepercayaan (Y) pada BSI KK Tulungagung Trade Center.

2. Pembatasan Penelitian

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh *shared value* dan layanan *mobile banking* terhadap tingkat kepercayaan nasabah.

G. PENEGASAN ISTILAH

1. Penegasan Konseptual

Penegasan konseptual berdasarkan referensi yang ada dan diambil dari pendapat pakar sesuai dengan tema yang diteliti. Sesuai dengan judul penelitian mengenai pengaruh *shared value* (X1) layanan *mobile banking* (X2) dan kepercayaan nasabah (Y). maka penegasan istilah sebagai berikut:

- a) Shared Value (X1)

Beberapa pendapat menyimpulkan bahwa CSV (creating shared value) adalah sebuah konsep pendekatan masyarakat dimana setiap perusahaan harus membentuk suatu nilai ekonomi dan nilai sosial secara bersama-sama.

b) Layanan Mobile Banking (X2)

Menurut Riswandi (2005) adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone.⁴ *mobile banking* merupakan salah satu jasa pelayanan perbankan yang disediakan oleh bank.

c) Kepercayaan Nasabah (Y)

Tingkat kemampuan bank memberikan kepercayaan kepada nasabah agar merasa aman, bebas dari risiko, dan keragu-raguan.

2. Penegasan Operasional

Secara operasional dapat ditegaskan bahwa peneliti ini akan meneliti terkait seberapa besar pengaruh *shared value* dan layanan *mobile banking* terhadap tingkat kepercayaan nasabah (Studi Pada Nasabah *Mobile Banking BSI KK Tulungagung Trade Center (EKS BRISYARIAH)*).

H. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

- a. Bagian Awal Bagian awal ulasan penelitian meliputi sampul atau cover depan, halaman judul.

⁴ Ni Luh Wiwik Sri Rahayu, dkk, *teknologi finansial sistem finansial berbasis teknologi di era digital*, (yayasan kita menulis, 2020), hal 133

b. Bagian utama terdiri dari beberapa bagian

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini memuat mengenai (a) Latar Belakang Masalah (b) Rumusan Masalah (c) Tujuan Penelitian (d) Kegunaan Penelitian (e) Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian (f) Defisi Operasional (g) Landasan Teori (h) Metode Penelitian (i) Sistematika Penulisan Skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Peneliti menjelaskan tentang teori-teori yang relevan untuk acuan dalam penelitian menggunakan data kuantitatif. (a) teori yang membahas variabel/sub variabel, (b) teori yang membahas variabel/sub variabel kedua, (c) dan seterusnya jika ada, (d) Kajian penelitian terdahulu (e) Kerangka konseptual dan yang terakhir yaitu (f) Hipotesis Penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada penelitian diatas memuat tentang (a) Pendekatan dan jenis penelitian, (b) Populasi, Sampling dan sampel penelitian, (c) Sumber data, variable, dan skala pengukuranya, (e) Teknik pengumpulan data dan instrument penelitian serta (f) Teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini Terdiri dari (a) hasil penelitian (b) temuan penelitian

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini terdiri dari (a) kesimpulan dan (b) saran

- I. Bagian akhir terdiri dari (a) daftar rujukan (b) lampiran-lampiran