

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Teknologi merupakan suatu hal yang penting dalam mengembangkan suatu perusahaan di era saat ini. Perkembangannya mempengaruhi segala aspek kehidupan, termasuk dalam dunia perbankan. Perbankan sendiri merupakan lembaga keuangan yang memiliki peranan penting untuk menyokong perekonomian di setiap negara. Perbankan memiliki fungsi sebagai lembaga intermediasi yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, pemerataan pendapatan, pengentasan kemiskinan serta stabilitas sistem keuangan. Tidak semua industri keuangan yang berkembang saat ini memiliki layanan yang memadai untuk menarik nasabah. Padahal layanan informasi yang memadai justru menjadi kunci penting keterlibatan masyarakat dalam memajukan sistem perekonomian.

Saat ini Bank Syariah sedang menjadi pilihan pelaku bisnis. Keberadaan perbankan Syariah di Indonesia mendapatkan dukungan yang kuat dari pemerintah setelah adanya Paket Deregulasi, yang berkaitan dengan lahirnya Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 1992 yang direvisi dengan UU No. 10 Tahun 1998, dimana Bank Umum adalah bank yang dalam melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hal 4.

Sedangkan Bank Syariah merupakan sebuah lembaga keuangan yang segala kegiatannya didasarkan pada prinsip-prinsip syariah. Menurut Undang-Undang Nomer 21 Tahun 2008 Pasal 1 ayat 7 menyatakan bahwa perbankan syariah merupakan seluruh bentuk kegiatan yang berhubungan dengan perbankan syariah maupun Unit Usaha Syariah (UUS) yang di dalamnya membahas segala bentuk kelembagaan, agenda usaha, serta proses untuk melaksanakan kegiatan.<sup>3</sup>

Dalam Al-Qur'an Surat Al-Maidah (5) ayat 48, Allah SWT berfirman:

وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ مُصَدِّقًا لِمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ الْكِتَابِ وَمُهَيْمِنًا عَلَيْهِ فَاحْكُم بَيْنَهُمْ بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ عَمَّا جَاءَكَ مِنَ الْحَقِّ لِكُلِّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شِرْعَةً وَمِنْهَاجًا وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِنْ لِيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ فَاسْتَنْفُوا الْخَيْرَاتِ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ ٤٨

Artinya: “Dan kami telah menurunkan kepadamu Al-Qur'an dengan membawa kebenaran, membenarkan apa yang sebelumnya, Yakni Kitab-Kitab (yang diturunkan sebelumnya) dan batu ujian terhadap Kitab-Kitab yang lain itu; Maka putuskanlah perkara mereka menurut apa yang Allah turunkan dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka dengan meninggalkan kebenaran yang telah datang kepadamu, untuk tiap-tiap umat diantara kamu. Kami berikan aturan dan jalan yang terang. Sekiranya Allah menghendaki, niscaya kamu dijadikan-Nya satu umat (saja), tetapi Allah hendak menguji kamu terhadap pemberian-Nya kepadamu. Maka berlomba-lombalah berbuat kebajikan, hanya kepada Allah-lah kembali kamu semuanya, lalu diberitahukan-Nya kepadamu apa yang telah kamu perselisihkan itu”.<sup>4</sup>

Menurut jenisnya Bank Syariah dibagi menjadi dua, yaitu: Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank Umum Syariah (BUS) kegiatannya hanya berupa menyalurkan jasa dalam lalu lintas

<sup>3</sup> UU RI No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Bab 1 Pasal 7.

<sup>4</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an Terjemahan Salsabil*, (Bandung: Jabal, 2010). hal. 43

pembayaran, sedangkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah kegiatannya yaitu menyalurkan dana kepada nasabahnya tanpa ada kegiatan menyalurkan jasa lalu lintas dalam pembayaran. Pada tahun 2009 perbankan sudah mulai berkembang pesat, yang awalnya jumlah BUS hanya 5 unit, dalam kurun 1 tahun BUS sudah menjadi 11 unit.<sup>5</sup>

Seiring dengan bertambahnya waktu persaingan antar perbankan syariah semakin ketat, terutama dalam bidang layanan informasi. Setiap perbankan syariah berusaha untuk menciptakan fasilitas layanan informasi yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, karena kualitas layanan yang baik akan memberikan dampak positif pada perbankan syariah yang bersangkutan berupa kepuasan. Untuk merealisasikan hal tersebut maka pihak perbankan syariah perlu memanfaatkan perkembangan teknologi informasi secara maksimal dan profesional dengan memberikan layanan yang dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi dimanapun dia berada, menghemat waktu dan menghemat biaya.

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam perbankan syariah adalah dengan penggunaan layanan *m-banking* atau *mobile banking*. Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan. Dari definisi di atas memberi indikasi bahwa tiap perusahaan harus mampu berkompetisi menciptakan barang atau jasa sesuai permintaan atau harapan konsumen demi tercapainya kepuasan

---

<sup>5</sup> Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Tahun 2022.

pada konsumen itu sendiri.<sup>6</sup> Layanan *m-banking* ini merupakan salah satu produk dari layanan *e-banking*. Layanan *e-banking* dapat diakses oleh nasabah melalui komputer, laptop, telepon genggam, telepon rumah ataupun ATM. Lewat sarana tersebut, setiap orang dapat melakukan pengecekan rekening, transfer dana, pembelian voucher telepon seluler, pembayaran tagihan listrik, telepon dan air. Perkembangan layanan mobile banking dalam perbankan syariah terbilang begitu cepat dibandingkan dengan yang lain seperti internet banking, sms banking dan call banking.<sup>7</sup>

Menurut Riswandi *m-banking* merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. Dengan adanya *m-banking*, kegiatan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan sebelumnya nasabah datang langsung ke bank, kini dapat dilakukan dengan menggunakan handphone yang sudah terpasang aplikasi, dengan begitu nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.<sup>8</sup>

*Mobile banking* menciptakan kemudahan layanan perbankan syariah dalam satu genggam yaitu melalui ponsel. Otomatis hal tersebut sangat mempermudah masyarakat modern dalam melakukan transaksi karena di era sekarang ini ponsel merupakan suatu kebutuhan bagi pelaku bisnis maupun masyarakat luas untuk mendapatkan berbagai informasi penting. Bukan hal yang

---

<sup>6</sup> Philip khotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, Jilid I (jakarta: Erlangga, 2001), hal. 83

<sup>7</sup> Nasihul Umam, Analisis Perbandingan Kualitas layanan BRI Mobile Banking Dan BSM Mobile Banking (Studi pada Mahasiswa FEBI Dan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2014), *Skripsi*, 2018, hal. 5

<sup>8</sup> Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, Jogjakarta:Persada, 2005), hal.83

baru lagi jika perbankan berlomba-lomba untuk mengembangkan layanan ini. Bukan hanya sebagai bentuk layanan, akan tetapi juga mampu menekan *cost of fund* (biaya dana).

Kehadiran *mobile banking* ini merupakan salah satu cara memasarkan sebuah produk perbankan serta memudahkan nasabah untuk bisa melaksanakan transaksi dimanapun mereka berada. Dalam kegiatan pemasaran suatu perusahaan selalu memiliki tujuan yang hendak dicapai, baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang. Dalam tujuan jangka pendek yaitu digunakan untuk menarik nasabah terutama dalam peluncuran produk baru, sedangkan untuk jangka panjangnya yaitu digunakan untuk mempertahankan produk-produk yang sudah ada agar tetap unggul. Ada beberapa tujuan suatu perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran antara lain: 1) dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah akan suatu produk maupun jasa. 2) dalam rangka memenuhi keinginan para nasabah akan suatu produk barang atau jasa. 3) dalam rangka memberikan kepuasan semaksimal mungkin terhadap nasabahnya. 4) dalam rangka meningkatkan penjualan dan laba. 5) dalam rangka menguasai pasar dan juga menghadapi para pesaing.<sup>9</sup>

Fasilitas layanan informasi yang disajikan *mobile banking* juga akan mempengaruhi kepuasan nasabah di perbankan tersebut. Dengan semakin bervariasi fasilitas layanan informasi yang disajikan dan memiliki manfaat yang sesuai dengan kebutuhan nasabah maka akan memberikan dampak positif terhadap nasabah itu sendiri maupun pihak perbankan. Dalam Undang-Undang

---

<sup>9</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 59

Republik Indonesia No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik menyatakan bahwa Informasi Elektronik adalah salah satu maupun sekumpulan data elektronik yang tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic interchange (EDI)*, surat elektronik (*electronic mail*), *telegram*, *teleks*, *telecopy* atau sejenisnya, huruf tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang diolah dan memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang lain yang mampu memahaminya. Sedangkan Transaksi elektronik adalah suatu kegiatan jual beli atau kegiatan lainnya yang menggunakan jaringan komputer maupun media elektronik lainnya.

Fasilitas yang dimiliki oleh mobile banking sangat diperlukan oleh generasi milenial atau generasi z zaman sekarang. Berbicara mengenai generasi ini, generasi milenials dianggap sebagai sosok manusia yang menyukai barang instan dan minim akan perjuangan untuk memperolehnya.<sup>10</sup> Generasi milenials memang dibesarkan oleh kemajuan teknologi sehingga memiliki ciri-ciri kreatif, informatif, mempunyai passion dan produktif. Generasi milenials berteman baik dengan teknologi dan melibatkan teknologi dalam segala aspek kehidupannya.<sup>11</sup> Generasi millennial adalah pengadopsi awal teknologi produk dan layanan baru, karena itu mereka dianggap lebih cenderung menggunakan mobile banking dimasa depan daripada generasi lainnya.

Menurut Santosa dalam bukunya yang berjudul *Raising Children in Digital Era* menyebutkan bahwa generasi Z atau generasi net yaitu generasi

---

<sup>10</sup> Aryan Danil Mirzan, *Milenial Cerdas Finansial* (Jawa Barat: CV Jejak Anggota IKAPI, 2019), 55.

<sup>11</sup> Budiati Indah et al., *Profil Generasi Milenial Indonesia* (Jakarta: Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, 2018), 14

yang lahir setelah tahun 1995 atau lebih tepatnya setelah tahun 2000, generasi ini lahir saat internet mulai masuk dan berkembang pesat dalam kehidupan manusia<sup>12</sup>. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan generasi z merupakan sesuatu yang diketahui oleh seseorang yang lahir setelah tahun 1995 sampai setelah tahun 2000 (generasi z) yang berkenaan dengan suatu hal di mana ia mampu mengambil keputusan serta dapat mengolah pengetahuan tersebut menjadi informasi yang baik. Generasi millennial sebagai pengguna aktif teknologi mobile konsumen generasi ini dianggap menguntungkan bagi pertumbuhan pasar dari perusahaan-perusahaan yang menawarkan teknologi tinggi dan jasa seperti layanan perbankan.

Pada saat ini generasi Z sudah banyak yang sudah menjadi mahasiswa. kehidupan yang jauh dengan orang tua menuntut sesuai hal menjadi sangat instan dan cepat seperti pengiriman uang dan transaksi lainnya, karena alasan ini banyak mahasiswa tak terkecuali mahasiswa UIN SATU Tulungagung tepatnya Program Studi Perbankan Syariah menggunakan mobile banking sebagai pilihan utama dari pada harus ke bank.

Menurut penelitian Arga Satria Antasari, yang meneliti pengaruh penggunaan internet banking terhadap kepuasan nasabah dengan variabel bebas berupa kebebasan, keamanan, kesenangan dan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Sampel penelitian ini diambil dari nasabah Bank BRI cabang Bontang sebanyak 99 responden. Hasil dari penelitian tersebut adalah variabel kebebasan, variabel keamanan, dan variabel kesenangan berpengaruh secara

---

<sup>12</sup> Santosa, *Raising Children in Digital Era*, (Jakarta: Alex Media Komputindo, 2015), 23

simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah, Namun variabel yang paling penting dalam internet banking adalah variabel kesenangan yang disebut juga sebagai kenyamanan karena variabel tersebut dapat memudahkan nasabah berinteraksi dengan bank, mempercepat dalam transaksi perbankan serta dapat dilakukan nasabah kapan saja dan dimanajaja mereka berada.<sup>13</sup> Hal ini serupa dengan penelitian Dian Lusiana Nofitasari yang meneliti tentang pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan dan resiko terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syariah di Surakarta. Sampel dari penelitian ini adalah mahasiswa IAIN Surakarta yang menggunakan aplikasi *mobile banking* yang diambil sebanyak 61 responden. Hasil penelitian tersebut adalah variabel Manfaat, kemudahan Dan Resiko memiliki pengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* yang dilihat dari hasil pengujian nilai F-hitung sebesar 177,171 dan nilai F-tabel sebesar 2,77. Sedangkan signifikannya sebesar 0,000. Karena nilai signifikan di bawah 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) dan nilai hitung lebih besar daripada nilai F-tabel ( $177,171 > 2,77$ ), maka di perolehlah hasil penelitian bahwa ke tiga variabel bebas berpengaruh terhadap variabel independent.<sup>14</sup>

Dari ulasan maka penulis akan melakukan penelitian lebih dalam mengenai bagaimana kepuasan generasi Z yang notabennya adalah pencinta teknologi dengan pelayanan *mobile banking* yang ada pada saat ini. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian berupa **Kepuasan Nasabah Generasi**

---

<sup>13</sup> Arga Satria Antasari, dkk, Pengaruh penggunaan internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank BRI (Persero) Tbk Cabang Bontang), *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 1 No. 1 Tahun 2013, hal. 1.

<sup>14</sup> Dian Lusiana Nofitasari, Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Resiko Terhadap Penggunaan *Mobi Banking* Bank Syariah Di Surakarta: Studi Pada Mahasiswa IAIN Surakarta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, *Skripsi*, Tahun 2017, hal 70-71.

**Z Dalam Penggunaan Mobile Banking Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung).**

**B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskannya pada latar belakang, maka rumusan masalah yang terkait dengan penelitian ini guna menjawab permasalahan yang ada adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penggunaan mobile banking syariah oleh generasi z pada mahasiswa UIN SATU Tulungagung?
2. Bagaimana kepuasan nasabah generasi Z pada mahasiswa UIN SATU Tulungagung terhadap penggunaan mobile banking syariah?

**C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok masalah di atas, penelitian dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan penggunaan mobile banking syariah oleh generasi z pada mahasiswa UIN SATU Tulungagung.
2. Untuk menganalisis kepuasan nasabah generasi Z pada mahasiswa UIN SATU Tulungagung terhadap penggunaan mobile banking syariah.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang penulis lakukan diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis dan pihak-pihak yang berkaitan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Manfaat secara teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan atau sumbangan ilmu pengetahuan di bidang keilmuan maupun pengembangan ilmiah dari penulis maupun pembaca tentang kepuasan nasabah mengenai penggunaan mobile banking syariah.

##### 2. Manfaat secara praktis

###### a. Bagi Nasabah generasi Z

Sebagai bahan pertimbangan dan referensi mengenai penggunaan mobile banking terutama milik bank syariah dalam aktifitas sehari-hari.

###### b. Bagi Bank Syariah

Sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan pelayanan dan kualitas mobile banking yang dimiliki oleh setiap bank Syariah.

###### c. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan pengetahuan mengenai mobile banking Syariah.

###### d. Bagi penelitian selanjutnya

Sebagai referensi untuk penelitian lanjutan pada bidang yang sama dengan variabel yang berbeda.

## E. Penegasan Istilah

Untuk menghindari adanya kesalahan dalam menafsirkan judul skripsi ini, maka peneliti perlu memberikan penegasan atau pengertian pada istilah-istilah dalam judul tersebut yang sekaligus menjadi batasan dalam pembahasan selanjutnya:

### 1. Definisi Konseptual

- a. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan dimana seseorang mengatakan hasil perbandingan antara hasil kerja atau produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.<sup>15</sup>
- b. Generasi Z adalah generasi muda yang bisa disebut dengan generasi digital yang sangat mengandalkan teknologi digital untuk perkembangan dan pertumbuhannya.<sup>16</sup> Generasi Z ini juga terlihat dari mahasiswa UIN SATU Tulungagung.
- c. Mobile Banking Syariah merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank Syariah dalam melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Mobile Banking dianggap berkaitan erat dengan pengertian berikut atau disingkat dengan M-Banking. Fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone. Dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Philip Kotler. *Marketing Manajemen*. (New Jersey: Prentice Hal, .2000), hal 36

<sup>16</sup> Bakhti dan Safitri, "Peran bimbingan dan konseling untuk menghadapi generasi z dalam perspektif bimbingan dan konseling perkembangan", *Jurnal Konseling Gusjigang*, Vol. 1, No. 1, Januari 2017, hal. 107

<sup>17</sup> Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), Hal.110-11

## **2. Definisi Operasional**

Secara operasional penelitian yang berjudul “kepuasan nasabah generasi Z dalam menggunakan mobile banking syariah” adalah penelitian yang berfokus pada bagaimana penggunaan mobile banking syariah oleh generasi Z pada mahasiswa UIN SATU Tulunggaung dan bagaimana kepuasan nasabah generasi Z pada mahasiswa UIN SATU Tulungagung terhadap penggunaan mobile banking syariah.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Dalam penulisan skripsi ini ada 6 bab dimana setiap bab terdiri dari sub-bab sebagai perinciannya, dan untuk menghasilkan suatu pembahasan yang sistematis antara pembahasan yang satu dengan yang lain serta agar dalam pembahasan skripsi ini bisa mendapat gambaran yang jelas dan menyeluruh, maka perlu penulisan skripsi yang benar-benar mengarah pada bagian pembahasan. Karena itu, perlu kiranya bagi penulis untuk membuat sistematika penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisan skripsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan, terdiri dari konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah, kegunaan/manfaat hasil penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II Tinjauan Pustaka, terdiri dari kepuasan nasabah, generasi Z. mobile banking Syariah, penelitian terdahulu.

BAB III Metode Penelitian, terdiri dari: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian

BAB IV Paparan data dan temuan penelitian, terdiri dari : paparan data (1) penggunaan mobile banking syariah oleh generasi Z pada mahasiswa UIN SATU Tulunggaung, (2) kepuasan nasabah generasi Z pada mahasiswa UIN SATU Tulungagung terhadap penggunaan mobile banking syariah dan temuan penelitian.

BAB V Pembahasan, berisi tentang analisis hasil temuan melalui teori yang tertidi dari (1) penggunaan mobile banking syariah oleh generasi Z pada mahasiswa UIN SATU Tulunggaung, (2) kepuasan nasabah generasi Z pada mahasiswa UIN SATU Tulungagung terhadap penggunaan mobile banking syariah, penelitian terdahulu dan teori yang ada.

BAB VI Penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran