

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bank adalah lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian nasional. Bank memiliki peran utama menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman atau kredit serta memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

Transaksi keuangan yang sering digunakan oleh nasabah yaitu transfer sesama bank maupun transfer ke bank lain. Kegiatan ini biasanya sering terjadi saat melakukan pembayaran, jual beli dan transaksi lainnya. Untuk melancarkan transaksi tersebut biasanya nasabah harus datang ke bank, lalu mengisi slip untuk transfer dan nasabah mengantri di bank tersebut.

Kemajuan teknologi yang semakin canggih memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam aktifitas sehari-hari. Peran teknologi mendukung perkembangan industri perbankan yang membutuhkan kecepatan dan ketelitian dalam sistemnya. Kemajuan system teknologi perbankan berkaitan erat dengan inovasi teknologi informasi. Semakin berkembang dan kompleksnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, itu berarti semakin beragam dan kompleks adopsi teknologi yang dimiliki oleh suatu bank (Habibie, 2017).

Menurut peraturan BANK Indonesia No 9/15/PBI/2007. “*Electronic Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi

perbankan melalui media electronic antara lain *ATM, Phone Banking, Elektronik Fun Transfer, Internet Banking, Mobile Phone*”.

Dengan menggunakan *Mobile Banking* nasabah dapat dipermudah dalam melakukan berbagai transaksi baik non finansial maupun finansial. Transaksi non finansial seperti mengetahui informasi saldo dan mutasi rekening. Sedangkan transaksi finansial antara lain melakukan pembayaran zakat, pembayaran listrik, asuransi, akademik, membeli pulsa, transfer dana dan pembayaran kartu kredit. Bukan hanya pada dunia perbankan konvensional saja, melainkan system pembayaran non tunai seperti *mobile banking* juga telah masuk di dunia perbankan syariah.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis yang telah dilakukan peneliti menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan *BRI mobile banking* dan *BSM mobile banking* pada indikator kecepatan, keamanan dan kepercayaan, hanya terdapat satu perbedaan, yaitunpada indikator kecepatan, dimana *BRI mobile banking* karena dalam pengoperasiannya menggandengkan dengan *sms banking*, tentu nasabah diwajibkan untuk selalu memiliki pulsa dalam melakukan hal berikut, seperti *transfer*, pengecekan saldo dan melakukan pembayaran, selain itu fasilitas lainnya di akses menggunakan internet, dan hal itu pernah menjadi keluhan dan penghambat bagi nasabah yang memiliki jaringan internet namun saat tidak ada pulsa, sedangkan pada *BSM mobile banking* seluruh aksek menggunakan internet, sehingga nasabah lebih praktis dan tidak harus memiliki pulsa saat mengakses

BSM *mobile banking*, karena BSM *mobile banking* tidak menggandengkan SMS *banking* dalam pengoperasiannya.

Tabel 4.11

Hasil Pengujian Uji-T

Sampel Bebas Berdasarkan Indikator dan Keseluruhan

Indikator	BRI <i>Mobile</i>	BSM <i>Mobile</i>	t_hitung	Sig. (2- <i>tailed</i>)	Keterangan
Kecepatan (<i>Speed</i>)	16,466	17,621	-2,793	0,007	Ada Perbedaan
Keamanan (<i>Security</i>)	16,100	16,783	-1,791	0,078	Tidak Ada Perbedaan
Keakuratan (<i>Accuracy</i>)	17,600	17,270	0,797	0,429	Tidak ada Perbedaan
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	17,333	17,648	-0,897	0,373	Tidak Ada Perbedaan
Hasil Keseluruhan	67,500	69,324	-1,726	0,089	Tidak Ada Perbedaan

Dari perbedaan di atas dapat kita ketahui bahwa pada indikator kecepatan BSM *mobile banking* lebih baik dari pada BRI *mobile banking*, selain itu tidak ada perbedaan pada indikator lainnya, sehingga diperoleh hasil secara keseluruhan melalui pengujian *Independent Sample t test* terlihat Mean / rata-rata tingkat kualitas layanan BRI *mobile banking* 67,500 dan tingkat kualitas layanan BSM

mobile banking sebesar 69,324, dengan diperoleh $t_{hitung} -1,726 > t_{tabel} -1,997$ dan nilai signifikan.(2-tailed) $0,089 > 0,05$ maka H_0 diterima atau tidak ada perbedaan antara kualitas layanan BRI *mobile banking* dan kualitas layanan BSM *mobile banking*, sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa layanan BRI *mobile banking* dan layanan BSM *mobile banking* secara keseluruhan keduanya memiliki kualitas layanan yang baik (Umam, 2018).

Mobile banking yang diproyeksikan Bank Syariah Mandiri sebagai layanan prima dan merupakan produk unggulan yang ditawarkan kepada para nasabah diharapkan dapat melayani secara maksimal dan aman dalam bertransaksi. Namun banyak persepsi mengenai produk mobile banking diharapkan sesuai dengan yang diinginkan karena kemudahan yang ditawarkan dalam mobile banking terhadap nasabah. Dengan adanya kemudahan tersebut maka timbullah ancaman-ancaman yang tidak diharapkan oleh pihak bank dan nasabah. Dengan demikian pihak bank mampu meengcover seluruh keamanan dan privasi nasabah yang melakukan transaksi dengan menggunakan mobile banking sesuai harapan nasabah (Yuliansyah, 2017).

Penggunaan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bukittinggi Pasar Aur perlu ditingkatkan lagi. Hal ini dikaitkan dengan sebagian besar profesi nasabah BSM Pasar Aur yaitu sebagai pedagang. Dengan adanya aplikasi *mobile banking* yang dibuat oleh BSM, nasabah dapat terbantu dalam melakukan transaksi yang dapat mempermudah nasabah dalam

melakukan transaksi non tunai saat melakukan transaksi jual beli ataupun transaksi lainnya.

Menurut laporan *MEF (Minimum Essential Force)* nasabah pengguna *mobile banking* di Indonesia meningkat secara signifikan pada tahun 2013 sebesar 58% menjadi 80% pada tahun 2014. Meskipun Indonesia masih berada dibawah negara-negara Afrika, namun lebih tinggi dibandingkan dengan negara Asia lainnya. Karena masyarakat masih belum terbiasa dengan penggunaan *mobile banking* dalam aktifitas sehari-harinya, sehingga nasabah dituntut untuk memahami proses transaksi menggunakan aplikasi *mobile banking*. Untuk memberikan pemahaman lebih luas kepada masyarakat mengenai penggunaan *mobile banking*, khususnya bagi nasabah Bank Syariah Mandiri Pasar Aur, maka dari itu, tugas akhir ini mengangkat judul mengenai **“Implementasi Sistem Pembayaran Non Tunai dengan Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) TBK Cabang Bukittinggi Pasar Aur”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berkaitan dengan judul dan latar belakang yang dikemukakan diatas dapat dilihat adanya beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri?
2. Bagaimana minat nasabah terhadap penggunaan *mobile banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bukittinggi Pasar Aur?

3. Bagaimana Upaya PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bukittinggi Pasar Aur dalam meningkatkan penggunaan mobile banking?

1.3. Tujuan Magang

1. Untuk mengetahui implementasi transaksi *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri.
2. Untuk mengetahui minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bukittinggi Pasar Aur.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bukittinggi Pasar Aur dalam meningkatkan penggunaan layanan mobile banking.

1.4. Manfaat Magang

Magang merupakan suatu proses untuk mempelajari praktek-praktek pada organisasi perbankan sehingga dapat memberikan manfaat. Adanya manfaat yang diperoleh bagi penulis sebagai berikut.

1. Untuk mendapatkan pengalaman dan pemahaman mengenai dunia kerja dan mengaplikasikan teori yang didapat penulis dengan implementasinya di dunia kerja.
2. Menumbuhkan sikap disiplin dan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan.
3. Untuk dapat mempersiapkan diri sebagai Sumber Daya Manusia yang berkualitas dalam menghadapi persaingan di dunia kerja pada masa yang akan datang.

Sementara manfaat magang bagi Universitas adalah:

1. Menciptakan SDM dengan keahlian professional yang dapat bersaing dalam dunia kerja.
2. Menjalinkan kerjasama serta hubungan baik antar kependidikan dengan lembaga perbankan.

Manfaat magang bagi Perbankan adalah:

1. Secara langsung memberikan dukungan dan fasilitas bagi perbankan di bidang pendidikan dalam menciptakan Sumber Daya Manusia yang berkualitas.
2. Menjalinkan kerjasama serta hubungan baik antar dunia pendidikan dengan lembaga perbankan.

1.5. Tempat Magang

Kegiatan magang ini akan dilaksanakan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bukittinggi Pasar Aur yang beralamat pada Jl. By Pass, Tarok Dipo, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Provinsi Sumatera Barat 26138.

1.6. Metode Pengumpulan dan Analisis Data

Agar dapat memperoleh data dan keterangan yang dapat diuji kebenarannya, relevan dan lengkap, maka studi ini menggunakan metode yang terdiri dari:

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah:

1. Studi Lapangan (*Field Research*)

Penulis melakukan penelitian melalui observasi atau pengamatan secara langsung ke PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bukittinggi Pasar Aur.

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Penulis melakukan penelitian dengan mengumpulkan data dari buku dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas oleh penulis guna melengkapi studi lapangan (*Field Research*).

2. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah Metode Kuantitatif yaitu pendekatan pengolahan data melalui metode statistik (Matematik) yang terkumpul dari data primer ataupun data sekunder yang dapat memberikan kesimpulan yang lebih terukur dan komprehensif.

1.7. Sistematika Tugas Akhir.

Penulisan laporan magang ini dibagi atas lima bab yang mana disetiap bab terdiri dai sub-sub bab yang menjadii satu kesatuan kerangka pemahaman masalah dengan rincian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab pertama ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat, waktu dan kegiatan magang, metode pengumpulan dan analisis data serta sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini menjelaskan tentang penjelasan teoritis berupa pengertian Implementasi, pengertian bank, prinsip operasional Bank Syariah, Mobile Banking.

BAB III Gambaran Umum

Pada bab ini berisikan tentang gambaran umum, sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri, visi dan misi serta tujuan, sasaran, strategi dan tugas pokok dan fungsi, struktur lembaga perbankan dari Bank Syariah Mandiri.

BAB IV Pembahasan

Pada bab ini merupakan pembahasan mengenai Implementasi Sistem Pembayaran Non Tunai dengan Menggunakan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Mandiri (Persero) TBK Cabang Bukittinggi Pasar Aur.

BAB V Penutup

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.