

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Di zaman yang serba canggih dan mudah pada saat sekarang ini, memudahkan masyarakat mendapatkan informasi, berurusan dan membuat perbankan menjadi mudah untuk memikat masyarakat menjadi nasabahnya dengan cara melalui media cetak dan elektronik. Terbukti sekarang ini dengan banyaknya bermunculan perbankan di Indonesia yang setiap tahunnya semakin maju, sesuai dengan perkembangan zaman yang juga semakin tahun semakin maju. Bank sangat berperan penting dalam perkembangan perekonomian atau bisa dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu kemajuan suatu bank di suatu negara dapat dijadikan ukuran kemajuan negara tersebut (Kasmir :2010:1).

Perkembangan perbankan di Indonesia yang semakin maju di tandai dengan munculnya bank syariah yang berbeda dengan bank konvensional. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip Syariah yang mengacu kepada Al-Quran dan Al-Hadits. Sedangkan Bank Konvensional adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya dengan menerapkan metode bunga yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalulintas pembayaran ([http: dwialditaperbankan.blogspot.com](http://dwiaditaperbankan.blogspot.com)). Sebagai perbankan syariah yang tergolong baru dengan menawarkan jasa

produk-produk dan inovasi yang baru, memberanikan diri untuk bersaing dengan bank konvensional yang sudah lama berdirinya. Salah satu perbankan syariah yang telah maju pesat saat sekarang ini adalah bank BRI Syariah. Bank BRI Syariah mulai beroperasi di Indonesia pada tanggal 17 November 2008 sampai dengan pada saat sekarang ini yang kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah islam (<http://www.brisyariah.co.id>).

Sebagai negara yang paling banyak penduduk muslimnya, akan membawa keuntungan tersendiri bagi bank syariah dalam menawarkan produk-produknya, di tambah dengan meningkatnya kesadaran masyarakat yang membuat bisnis dengan berbasis syariah, maka akan menambah nilai tersendiri bagi perbankan syariah itu sendiri dan di tambah lagi dengan dibukanya beberapa perguruan tinggi yang berkonsentrasi pada ekonomi syariah.

Banyaknya pertumbuhan perbankan di Indonesia, mewajibkan bagi setiap bank untuk mempromosikan produk-produk andalannya masing-masing dalam menarik minat masyarakat dan termasuk BRI Syariah yang juga mempromosikan berbagai macam produknya, serta memberikan kemudahan bagi nasabahnya, yaitu bekerja sama dengan ATM BRI, Artajasa (ATM Bersama) dan juga ATM Prima. ATM (Anjungan Tunai Mandiri) selanjutnya di tulis ATM. (<http://www.brisyariah.co.id>).

Dalam mempromosikan produk dan fasilitas yang diberikan, perbankan akan mengeluarkan berbagai macam biaya seperti biaya promosi,

biaya perawatan fasilitas dan biaya administrasi. Biaya promosi ialah biaya yang dikeluarkan untuk mempromosikan suatu bank dan produk-produk yang ada di bank tersebut untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi. Sedangkan biaya administrasi ialah semua biaya yang berhubungan dengan administrasi umum organisasi yang tidak dapat diestimasi secara tepat baik untuk pemasaran ataupun produksi.

Kerjasama yang dilakukan bank BRI Syariah, akan memperhemat pengeluaran anggaran untuk pembelian mesin ATM yang harganya lumayan mahal dan belum termasuk untuk biaya bangunan, biaya teknologi komunikasi, pemeliharaan, pengawalan tambahan kas, asuransi dan listrik. Dengan adanya kerjasama ini, maka bank BRI Syariah akan menghemat anggarannya dalam memberikan kemudahan bertransaksi kepada nasabahnya walaupun bukan melalui ATM BRI Syariah itu sendiri, karna hanya beberapa perbankan yang banyak memiliki mesin ATM di berbagai tempat. Bank yang memiliki banyak mesin ATM di Indonesia antara lain ialah BRI, BNI, Mandiri dan BCA.

Banyaknya produk yang ditawarkan tanpa sistem manajemen yang baik, masyarakat tidak akan mau menjadi nasabah suatu bank tersebut. Karna itu perbankan tidak cukup hanya mengandalkan produk-produknya saja, akan tetapi juga sistem manajemen, profil personalia dan serta *service delivery* nya. Dengan kata lain semua aspek operasionalnya yang di jalankan benar-benar sesuai dengan namanya (Hilman : 2013:8).

Dengan adanya kerjasama yang dilakukan bank BRI Syariah akan membuat jangkauannya menjadi luas, mentransfer dan tarik tunai di ATM manapun dan mobile banking tanpa adanya biaya administrasi bulanan ataupun biaya yang di ambil saat mentransfer langsung di ATM maupun melalui mobile banking. Mobile Banking atau Mobile BRIS adalah aplikasi berbasis SMS yang berguna untuk mengakses rekening tabungan BRI Syariah IB kapanpun dan dimanapun. Aplikasi ini sama halnya dengan Mesin ATM yang bertujuan untuk mempermudah nasabahnya dalam bertransaksi seperti Transfer dana, Pembelian isi ulang pulsa, Pembayaran tagihan dan Pembayaran donasi (Zakat, infaq, sodaqoh, wakaf dan kurban). Untuk menjaga keamanan bagi nasabahnya teknologi *MobileBRIS* ini menggunakan teknologi SMS binary. Pesan dan verifikasi PIN akan secara aman terkirim tanpa harus menyimpan di sent items ponsel. Dalam mendapatkan aplikasi ini nasabah harus mempunyai rekening terlebih dahulu di Bank BRI Syariah dan setelah itu mendaftarkan diri menjadi pengguna SMS BRI Syariah (sms banking BRI Syariah) melalui mesin ATM BRI Syariah atau kantor cabang terdekat (<http://www.Brisyaria.co.id>).

Terbukti pada saat sekarang ini produk perbankan telah banyak diminati masyarakat, hal ini terbukti dengan berkembangnya jumlah nasabah setiap tahunnya, sebagai mana yang dikatakan pimpinan PT BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta Ciknan Sawak bahwa setiap tahunnya pertumbuhan

nasabah mencapai 10 (sepuluh) persen setiap tahunnya, tapi ia tidak menyebutkan jumlah pastinya (<http://www.brisyariah.co.id>).

Perbedaan lain antara bank BRI Syariah dengan bank umum lainnya adalah menetapkan setoran awal yang lebih tinggi dari pada BRI Syariah. BRI Syariah setoran awal minimum Rp 50.000 sebelum ada peraturan baru yang ditetapkan pada tanggal 6 Mei 2015, sedangkan setelah tanggal 6 Mei 2015 sampai sekarang setoran awalnya ditetapkan menjadi 100.000 dan sedangkan biaya potongan perbulannya tidak ada. Seperti bank BRI Syariah, bank Syariah Mandiri juga menetapkan setoran awalnya minimum Rp 80.000 dan potongan bulanannya Rp 6.000 per bulan. (<http://www.syariahmandiri.co.id>).

Dalam membuka tabungan Bank BNI Syariah iB Hasanah ada dua akad yang ditawarkan kepada nasabahnya yaitu Akad *Wadiah* dan Akad *Mudharabah*. Produk tabungan akad *wadiah* di bank BNI Syariah tidak adanya biaya administrasi bulanan, sedangkan akad *Mudharabah* adanya biaya administrasi bulanan sebesar 5.000. Setoran awalnya minimum kedua akad tersebut sebesar 100.000. sedangkan tarik tunai, mentransfer dan cek saldo di ATM lain dikenakan biaya ( <http://tabunganbank.blogspot.com>). Sedangkan bank BCA Syariah setoran awalnya Rp 100.000 dan saldo minimumnya Rp 25.000 dengan biaya potongan bulanannya sebesar Rp 7.500. (<http://www.bcasyariah.co.id>).

Dengan adanya kemudahan yang diberikan bank BRI Syariah kepada nasabahnya, sangat mempermudah bagi nasabahnya dan tidak terlalu

menghiraikan adanya potongan bulanan yang dapat mengurangi tabungannya sedikitpun. Adapun kemudahan yang diberikan bank BRI Syariah seperti yang telah peneliti bahas di atas adalah dengan memberikan fasilitas yang serba gratis kepada nasabahnya paska sebelum tanggal 6 Mei 2015. Setelah tanggal 6 Mei 2015 semua transaksi yang dilakukan nasabah BRI Syariah dikenakan biaya transaksi seperti biaya tarik tunai, transfer, ceksaldo mengambil melalui ATM jaringan Bersama dan Prima.

Dengan adanya bebas biaya administrasi dan fasilitas yang serba murah, membuat peneliti ingin meneliti apakah yang diberikan bank BRI Syariah sekarang ini masih membuat minat nasabah semakin tinggi atau malah membuat minat masyarakat menjadi memudari. Dengan kemudahan yang diberikan bank Syariah ini apakah bisa menarik nasabah sebanyak-banyaknya untuk menabung ke BRI Syariah atau mungkinkah hanya dengan karna namanya saja. Untuk itu penyusun akan meneliti di BRI Syariah kantor cabang Purwokerto dengan judul : ANALISIS BIAYA ADMINISTRASI ATM DAN MOBILE BANKING DI PERSEROAN TERBATAS BRI SYARIAH KANTOR CABANG PURWOKERTO.

## **B. Rumusan Masalah**

Di lihat dari judul dan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Mengapa BRI Syariah membebaskan biaya Administrasi ATM dan *Mobile Banking*?
2. Bagaimana pemenuhan biaya administrasi ATM dan *Mobile Banking* terhadap pelayanan nasabah BRI Syariah?
3. Bagaimana pengaruh biaya administrasi ATM dan *Mobile Banking* terhadap perilaku nasabah di bank BRI Syariah?
4. Apakah bebas biaya Administrasi berpengaruh pada pelayanan ATM dan *Mobile Banking*?