

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengembangan SDM (sumber daya manusia) yang sangat kreatif dan inovatif, mengarah pada tingginya tingkat pengetahuan dan kemajuan teknologi, baik langsung ataupun tidak berpengaruh pada perkembangan aktivitas sosial dan ekonomi, termasuk kegiatan dan transaksi, ini mengindikasikan bahwa manusia tidak dapat terlepas dari aktivitas transaksional. Transaksi yang pembayarannya dalam bentuk uang antara dua orang atau lebih yang secara langsung bertemu untuk melakukan transaksi. Namun saat ini berbeda dengan sebelumnya, karena bank telah menyediakan layanan untuk memudahkan transaksi nasabah. Seiring dengan semakin matangnya teknologi saat ini, berbagai transaksi bisa dijalankan melalui media elektronik tanpa memerlukan interaksi fisik secara langsung. (Nuridin, 2020).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong digitalisasi perbankan dengan mengeluarkan Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, peraturan yang dikeluarkan oleh OJK ini menyebutkan “layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*) serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan”. Dengan adanya peraturan dari OJK ini diharapkan perbankan dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi untuk memenuhi kebutuhan konsumen. (Otoritas Jasa Keuangan, n.d.) <https://www.ojk.go.id/> Diakses pada 09 November 2023 jam 20.33).

Perbankan merupakan salah satu kompetitor yang sedang mengalami persaingan yang ketat dalam dunia perdagangan. Selain bersaing dalam menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah, perbankan juga bersaing menciptakan produk serta jasa unggulan agar mampu memuaskan nasabah dan menjadikan

nasabah loyal kepada perusahaan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, perbankan memanfaatkan IT sebagai sarana dalam memikat nasabah. (Annisa Indah Mutiasari, 2020).

Persaingan pada era globalisasi saat ini menjadi semakin ketat. Ini terjadi karena semakin banyaknya lembaga keuangan yang bermunculan. Lembaga keuangan merupakan salah satu faktor yang mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan memungkinkan perbankan untuk menjalankan kegiatan bisnisnya dengan menggunakan dua sistem, yaitu konvensional dan syariah. Sementara itu, di Indonesia, beberapa tahun terakhir, ekonomi Islam mengalami perkembangan yang signifikan dengan didirikannya banyak bank syariah. (Disemadi, 2022).

Bank Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan ekonomi syariah yang kehadirannya banyak diminati dan diikuti di sejumlah negara. Negara-negara di kawasan Asia Tenggara yang sudah mengoperasikan perbankan syariah adalah Indonesia, Malaysia, Brunei Darussalam, Thailand, Filipina, dan Singapura. Meskipun fase yang dialami berbeda-beda, namun pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah sangat pesat dan cukup menjanjikan. Secara global, perbankan syariah di Asia Tenggara menduduki peringkat kedua dunia dalam hal aset terbesarnya. Dan posisi perbankan syariah di Asia Tenggara sangat dihormati di seluruh dunia (Ghozali, M., Azmi, M. U., & Nugroho, 2019).

Di Indonesia, perkembangan perbankan syariah ditandai dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992. Pada tahun 1990, Majelis Ulama Indonesia (MUI) membentuk kelompok kerja untuk mendirikan Bank Islam di Indonesia. Kelompok kerja yang dimaksud disebut Tim Perbankan MUI dan diberi tugas melakukan pendekatan dan konsultasi dengan seluruh pihak terkait. Hasil kerja Tim Perbankan MUI maka berdirilah bank syariah pertama di Indonesia yaitu PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang sesuai akta pendiriannya didirikan pada tanggal 1 November 1991. Sejak 1 Mei 1992, BMI resmi beroperasi dengan modal awal Rp 106.126.382.000,- (Ojk.go.id. (n.d.), n.d.).

Bank harus beradaptasi dengan cepat untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin canggih dan mobilitasnya. Bank BJB Syariah, sebagai bank provinsi jawa barat syariah, juga menghadapi tekanan untuk berinovasi dalam menghadapi revolusi digital dan memberikan layanan yang memadai. Transformasi digital banking menjadi isu penting dalam industri perbankan saat ini.

Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi pendorong utama bagi kemajuan dalam sektor teknologi perbankan, serta memicu terbentuknya masyarakat berbasis informasi. Industri perbankan harus memperhatikan perkembangan teknologi informasi dengan cermat agar tetap kompetitif di pasar global. Namun, di balik kemajuan teknologi yang pesat ini, timbul berbagai permasalahan hukum yang dapat muncul di masa mendatang dan berpotensi menyebabkan kerugian jika tidak ditangani dengan tepat. Terdapat sejumlah kasus yang telah mengakibatkan keengganan nasabah untuk menggunakan layanan perbankan melalui internet, yang terutama disebabkan oleh kekhawatiran akan masalah keamanan, khususnya dalam konteks kejahatan di dunia maya seperti pencurian data pribadi dan informasi finansial nasabah. (Annisa Indah Mutiasari, 2020).

Seiring berjalannya waktu, perkembangan perbankan syariah semakin pesat. Bank syariah sekarang berusaha untuk menarik sebanyak mungkin nasabah dengan meningkatkan kualitas layanan dan menawarkan produk-produk baru yang menarik minat nasabah. Pengaruh digital banking dalam era saat ini sangat besar dan telah mengubah lingkungan serta pola pikir dan perilaku masyarakat dalam memilih bank yang sesuai dengan kebutuhan mereka. (Nurfadilla, n.d.).

Dalam persaingan yang semakin ketat ini masih rendahnya pemahaman nasabah terhadap manfaat layanan *mobile banking*, ditambah dengan kekhawatiran, telah menjadi nasabahnya terhadap manfaat layanan *mobile banking*, ditambah dengan kekhawatiran, telah menjadi faktor pendorong bagi nasabah untuk lebih memilih transaksi tunai. Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun diharapkan untuk lebih memahami kebutuhan dan situasi nasabah sebelum mengenalkan produk, menciptakan pengalaman positif bagi nasabah,

memberikan informasi yang membangun persepsi positif, dan memengaruhi keputusan serta minat nasabah, seperti generasi milenial. (Dirwan, 2022).

Bank konvensional maupun bank syariah telah memanfaatkan mobile banking. Bank BJB Syariah juga tidak ketinggalan dalam memanfaatkan kemajuan teknologi. Bank BJB Syariah telah meluncurkan aplikasi yang bernama *Mobile Masalah* pada tahun 2013. *Mobile masalah* merupakan institusi pelayanan mobile banking pada Bank BJB Syariah yang dapat diakses oleh pengguna menggunakan telepon seluler. Bank BJB Syariah berusaha membantu dan menjaga ikatan jangka panjang dengan bank melalui berbagai aktivitas transaksi seperti tabungan dan penarikan uang sehingga tidak menimbulkan antrian panjang dan tidak perlu datang ke bank. Dengan akses yang mudah yang dapat dilaksanakan di mana pun dan kapan pun selama 24 jam non-stop. Namun jika hal ini tidak dikompensasi dengan pelaksanaan sosialisasi yang sesuai terhadap nasabah, karena dalam hal ini tidak semua masyarakat memiliki pengetahuan lebih tentang teknologi, maka sangat penting untuk meningkatkan nasabah.

Bank Jawa Barat Banten mendirikan divisi dari kantor cabang syariah yang terletak di Bandung pada tanggal 20 Mei 2000, dengan izin Bank Indonesia Nomor 2/29.DpG/DPIP/ pada tanggal 15 Mei 2000. Bank Jawa Barat Banten ini adalah bank pertama yang ada di Jawa Barat dan diantara bank pembangunan se-Indonesia yang beroperasi dengan *sistem dual banking*. Bank Jawa Barat Banten Syariah KCP Arjawinangun merupakan salah satu cabang pembantu dari Bank Jawa Barat Banten Syariah Cabang Cirebon.

Banyaknya nasabah yang masih kurang terhadap minat dan pengetahuan nasabah untuk melakukan transaksi menggunakan *mobile masalah* dan masih terdapat kendala dalam penggunaan *mobile masalah*. Mengacu pada konteks yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis menjadi tertarik untuk melaksanakan studi dengan judul: **Analisis Layanan Mobile Masalah Dalam Meningkatkan Frekuensi Transaksi Nasabah (Studi Kasus Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun)**.

B. Perumusan Masalah

1) Identifikasi Masalah

Mengingat latar belakang masalah yang disebutkan di atas, identifikasi masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan informasi dari Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun masih banyak nasabah atau masyarakat yang belum menggunakan layanan mobile masalah.
- b. Belum meningkatnya frekuensi transaksi nasabah Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun mengenai mobile masalah.
- c. Masih banyak hambatan bagi nasabah yang menyebabkan belum adanya peningkatan frekuensi penggunaan layanan mobile masalah pada Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun.

2) Batasan Masalah

Dalam rangka mencegah kesalahpahaman terkait studi ini, peneliti menetapkan batasan bahwa penelitian ini:

- a. Penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun.
- b. Penelitian ini berfokus pada layanan mobile masalah dalam meningkatkan frekuensi transaksi nasabah pada Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun.

3) Rumusan Masalah

1. Bagaimana layanan mobile masalah dapat meningkatkan frekuensi transaksi nasabah pada Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun?
2. Faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan frekuensi transaksi nasabah dalam menggunakan mobile masalah pada Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun?
3. Bagaimana hambatan-hambatan nasabah dalam penggunaan fasilitas layanan mobile masalah pada Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan perumusan masalah yang telah disebutkan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana layanan mobile masalah dalam meningkatkan frekuensi transaksi nasabah (Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun).
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang ada dalam meningkatkan frekuensi transaksi nasabah dalam menggunakan mobile masalah (Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun).
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana hambatan-hambatan nasabah dalam penggunaan fasilitas layanan mobile masalah pada nasabah (Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun).

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Studi ini dimaksudkan untuk memperkaya khasanah literatur ilmu ekonomi dan bisnis Islam, dan diharapkan juga artikel ini dapat dijadikan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Pihak Bank

Temuan dari penelitian ini bisa dijadikan sebagai sumber masukan untuk mengembangkan produk-produk di Bank BJB Syariah khususnya untuk meningkatkan frekuensi transaksi nasabah terhadap layanan mobile masalah pada Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun.

2. Bagi Peneliti

Dijadikan sebagai kontribusi dalam pengembangan produk di Bank BJB Syariah khususnya untuk meningkatkan frekuensi transaksi nasabah mengenai layanan mobile masalah di Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini memberikan manfaat dalam pemahaman mendalam tentang sektor perbankan, khususnya pemahaman Bank Syariah.

D. Metodologi Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dengan demikian, dalam melakukan penelitian perlu adanya suatu metode penelitian yang sesuai untuk memperoleh sebuah data yang akan diteliti dalam sebuah penelitian. (Prof. Dr. Sugiyono, 2019).

1) Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Pernyataan (Albi Anggito, 2018), penelitian kualitatif adalah penelitian yang memakai lingkungan alam dan dilakukan dengan menjelaskan apa yang terjadi yang mengikutsertakan beragam metode yang tersedia.

Penelitian kualitatif deskriptif merupakan terminologi yang diterapkan dalam penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjawab pertanyaan peneliti tentang siapa, di mana, serta bagaimana sebuah kejadian atau pengalaman terbentuk hingga diteliti secara detail. Pola yang terlihat dalam kejadian tersebut (Nurmalasari & Erdiantoro, 2020). Dalam konteks ini, tujuannya yakni menganalisis bagaimana layanan mobile masalah berkontribusi pada peningkatan frekuensi transaksi nasabah di Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun.

b. Pendekatan Studi Kasus

Dalam studi ini, peneliti menerapkan penelitian dengan jenis studi kasus dan bersifat deskriptif. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan untuk memahami fenomena sosial dan cara pandang terhadap objek yang diteliti. Pendekatan kualitatif punya *output* berupa data deskriptif tentang individu dan tindakan yang diobservasi berupa komentar dan informasi verbal. Oleh karena itu, bisa disimpulkan bahwa penelitian kualitatif

merupakan penelitian yang mendeskripsikan fenomena tertentu sesuai dengan temuan yang diperoleh di lapangan.

2) Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian adalah representasi dari situasi objektif dari penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti. Penelitian ini dilakukan di PT Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun bertempat di Jl. By Pass Arjawinangun Desa Jungjang, Kec. Arjawinangun, Kab. Cirebon, Jawa Barat, 45162, Telp. (0231) 350049, Fax. (0231) 350049. Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 17 Oktober 2023 sampai 30 November 2023.

3) Sumber Data

Data sumber dalam penelitian ini merujuk pada bahan-bahan yang dijadikan sebagai alat bantu penelitian yang didukung oleh bukti keabsahan. Studi ini mengandalkan dua jenis sumber data, yaitu:

a. Data Primer

Jenis data primer merupakan data yang didapat secara langsung di lapangan oleh peneliti, yang berasal dari sumber yang relevan termasuk hasil wawancara dengan informan, penggunaan kuesioner, data survei, serta data dari observasi (Nuryatsrib, 2016). Penelitian ini mengumpulkan data primer melalui proses observasi dan wawancara langsung yang dilakukan oleh penulis dengan para narasumber yang terdiri dari *Customer Service*, *Funding Officer* serta 20 nasabah Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun.

b. Data Sekunder

Data sekunder yakni Informasi yang didapat secara tidak langsung melalui berbagai media dan sumber yang tersedia, seperti arsip perusahaan, publikasi pemerintah dan data analitis (Amalia Yunia Rahmawati, 2020).

4) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.(Sugiyono, 2015).

a. Wawancara

Wawancara, sebagai teknik pengumpulan data melalui percakapan berorientasi tujuan antara dua pihak atau lebih, melibatkan pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang menyediakan jawaban. Tujuan wawancara adalah untuk menggali informasi mendalam tentang individu, kejadian, aktivitas, organisasi, emosi, motivasi, aspirasi, perhatian, serta rekonstruksi harapan untuk masa depan. Dalam konteks penelitian ini, wawancara yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang:

- 1) Mengetahui dan menganalisis layanan mobile masalah dalam meningkatkan frekuensi transaksi nasabah (Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun).
- 2) Mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang ada dalam meningkatkan frekuensi transaksi nasabah dalam menggunakan mobile masalah (Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun).
- 3) Mengetahui dan menganalisis hambatan-hambatan nasabah dalam penggunaan fasilitas layanan mobile masalah pada nasabah (Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun).

b. Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan dengan tujuan merasakan dan kemudian memahami hakikat suatu fenomena atas dasar pengetahuan dan gagasan dalam memperoleh informasi yang diperlukan dalam pelaksanaan penelitian.

Langkah-langkah dalam observasi ini meliputi masalah umum yang terkait dengan subjek penelitian ini. Selanjutnya, mengidentifikasi komponen-komponen spesifik yang menjadi pusat perhatian, pembatas objek serta pencatatan. Peneliti mengobservasi khususnya bagaimana

layanan mobile masalah dapat meningkatkan frekuensi transaksi nasabah. Objek yang diobservasi dalam penelitian ini yakni Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi dalam penelitian kualitatif, yang mengikuti setelah wawancara dan observasi, berfokus pada pencatatan dan pengumpulan informasi dari buku, arsip, dan materi terkait yang relevan dengan subjek penelitian. Dengan adanya dokumen ini dapat berguna sebagai alat uji, tafsir bahkan memprediksi. Dalam studi ini, peneliti memanfaatkan beragam dokumen yang meliputi cara aktivasi mobile masalah.

5) Teknik Analisis Data

Analisis data yakni rangkaian proses meneliti serta mengatur data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi secara terstruktur, serta mengklasifikasikan data tersebut ke dalam berbagai kategori, dipecah jadi beberapa unit, untuk mengorganisasikannya sebagai model, apapun yang penting serta apa yang hendak dipelajari, menarik kesimpulan agar dapat dimengerti dengan baik oleh diri sendiri serta orang lain.

Menurut Miles dan Huberman dalam buku (Prof. Dr. Sugiyono, 2019). Proses analisis data yang dilakukan meliputi empat alur yakni pengumpulan data, reduksi data, sajian data, dan pembuatan kesimpulan/verifikasi. Keempat proses ini diuraikan sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Dalam kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan berhari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada awal melakukan penelitian menjelaskan secara umum situasi sosial/objek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua.

b. Data Reduksi

Data reduksi merupakan data yang berjumlah besar yang diperoleh di lapangan, sehingga harus ditulis secara cermat serta rinci. Lamanya peneliti berada di lapangan buat jumlah datanya makin kompleks. Mereduksi data berarti merangkum, memilih unsur-unsur pokok, memfokuskan satu cara menggambarkan unsur-unsur penting, menata data dengan metode tertentu. Data yang telah disederhanakan akan mempermudah proses peneliti dalam mengumpulkan apa yang dibutuhkan.

c. Data Display

Data Display yakni informasi yang terstruktur membantu dalam menyimpulkan dan mengambil tindakan. Mengobservasi atau memperlihatkan data dari suatu kejadian memudahkan peneliti dalam memahami situasinya. Penyajian data dalam format narasi teks merupakan metode yang umum dalam penelitian kualitatif.

d. Kesimpulan/Verifikasi

Kesimpulan merupakan rangkuman hasil yang diperoleh dan didukung dengan bukti-bukti yang sah. Pada penelitian kualitatif, Permasalahan dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif mungkin terpecahkan atau mungkin tidak, seiring dengan perkembangan situasi saat peneliti berada di lapangan, karena sifat penelitian ini yang bersifat dinamis dan terus berubah.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan, penulis akan menyusun sistematika penulisan yang terbagi menjadi 5 bab, di mana setiap bab terdiri dari berbagai sub-bab yang menjelaskan isi bab tersebut. Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini diatur sebagai berikut:

BAB I pendahuluan merupakan bab yang berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan dan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II merupakan tinjauan literatur dari berbagai teori dan referensi yang dijadikan dasar dalam kajian penelitian, termasuk teori tentang analisis permasalahan terkait layanan mobile masalah terhadap peningkatan frekuensi transaksi nasabah, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran .

BAB III berisi tentang gambaran umum objek penelitian ini yang berisi nama dan alamat perusahaan, sejarah, visi misi, butir-butir perusahaan, struktur organisasi perusahaan, job description, dan produk-produk yang ada di Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun.

BAB IV adalah bab yang menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan terhadap rumusan masalah ada.

BAB V yakni bagian penutup yang mencakup kesimpulan, saran, serta berbagai lampiran. Bab ini dirancang untuk membantu pembaca dalam memahami inti dari penelitian ini.

