

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan teknologi sudah semakin pesat dan menuntut berbagai bidang untuk memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Salah satunya yang memanfaatkan perkembangan teknologi adalah sektor perbankan, teknologi informasi bagi pelayanan perbankan sangat bermanfaat untuk menunjang fungsi dari layanan bank itu sendiri sehingga dapat berjalan dengan efektif dalam menjalankan segala transaksi dan lebih efisien dalam segi waktu serta manajerial. Dalam melayani nasabah, bank juga memberikan kebebasan dengan adanya *self-service* yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Pelayanan bank juga harus mampu beradaptasi dengan kebutuhan nasabah sehingga dapat meningkatkan kualitas dan memberikan berbagai kemudahan terhadap nasabah dalam melakukan berbagai transaksi (Hajizah, 2023).



Sumber : ((Hootsuite (We are Social), n.d.)

Gambar 1. 1 Pengguna Internet di Indonesia

Berdasarkan pada gambar 1.1 data hotsuit di Indonesia pada awal tahun 2023, pengguna internet mencapai 212,9 juta jiwa, ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan sebesar 5% atau 10 juta pengguna dari tahun sebelumnya. Jumlah penduduk indonesia saat ini mencapai 276, 4 juta, yang berarti tingkat penetrasi internet pada awal 2023 di indonesia mencapai 77% .

Persaingan dalam dunia perbankan di Indonesia tidak dapat dihindari, sehingga setiap bank harus berusaha untuk tetap bertahan dalam lingkungan yang bersaing secara sehat (kompetitif), agar suatu bank dapat beroperasi sesuai rencana dengan tujuan untuk terus memperoleh keuntungan. Saat ini, bank harus terus berupaya untuk mempertahankan nasabahnya dengan mengembangkan produk dan layanan yang dibutuhkan oleh nasabah, oleh karena itu bank harus memahami perilaku nasabah agar dapat menjamin kelangsungan usaha bank tersebut (Parapat et al., 2024).

Perkembangan teknologi saat ini mendorong perbankan untuk bersikap adil dalam penggunaan internet. Ini merupakan langkah maju yang signifikan dalam kemampuan dunia perbankan untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabahnya, khususnya menawarkan kecepatan dalam pemrosesan transaksi sekaligus memudahkan dan memberikan kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara daring tanpa harus mengantri di bank atau ke ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Kenyaman dan kemudahan ini ditawarkan oleh perbankan melalui layanan *mobile banking* (Dahlioni, 2020).

Seiring dengan kemajuan teknologi, kejahatan di internet juga ikut berkembang, salah satunya adalah kejahatan dunia maya, yang didefinisikan sebagai serangan terhadap sistem informasi konsumen melalui peretasan (*hacking*). Hal ini menimbulkan kekhawatiran di kalangan nasabah yang ingin menggunakan layanan *mobile banking*. Oleh karena itu perlu adanya tingkat keamanan yang baik maupun hal lainnya demi menjaga layanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi (Zahira, 2022). Di samping itu, hal yang harus dilakukan oleh pihak perbankan terhadap *mobile banking* ialah fasilitasnya agar nantinya dapat menarik minat nasabah untuk menggunakannya, dengan begitu nantinya pihak nasabah bisa menilai sendirinya mengenai kenyamanan dalam penggunaan *mobile banking* tersebut (Liem et al., 2020).

Fenomena tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rahmahdhani et al., 2023). Pemanfaatan teknologi digital dalam bidang keuangan memang memberikan kemudahan dan banyak manfaat yang dapat

membuat transaksi lebih cepat, mudah, efektif, serta efisien dari segi waktu. Akan tetapi, dibalik kelebihan tersebut terdapat risiko pencurian data yang menghantui para penggunanya keamanan layanan digital dalam lembaga perbankan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan, untuk menjaga kepercayaan nasabah terhadap keamanan transaksi elektronik, industri perbankan mulai dituntut untuk menyediakan fitur keamanan. Karena adanya pencurian data nasabah dapat berakibat pada terjadinya pembobolan rekening yang sangat merugikan nasabah.

Mobile banking semakin memudahkan di era sekarang karena dapat diakses kapan saja dan dari mana saja. Nasabah lebih memilih bertransaksi di kantor cabang dan ATM karena akan banyak risiko yang mungkin timbul seperti kurang aman, server *down/server off*, banyak nasabah yang kurang memahami fitur apa saja yang ada di *mobile banking*, terbatasnya informasi mengenai fitur layanan *mobile banking*, dan masih banyak nasabah yang belum mengerti dan memahami cara penggunaan *mobile banking* ini (Shofiah et al., 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Reva Gustiva (2024) menunjukkan bahwa masih banyak nasabah yang baru mengenal *mobile banking* dan lebih memilih melakukan transaksi di ATM (Anjungan Tunai Mandiri) bahkan ada pula nasabah yang rela mengantri di bank untuk berinteraksi langsung dengan *Customer Service* dan *Teller*. Akibatnya, masyarakat tidak dapat menggunakan aplikasi *mobile banking* ini secara efisien karena kekurangannya pengetahuan nasabah tentang *mobile banking*. Nasabah masih belum memiliki akses *mobile banking* karena aplikasi memerlukan kualitas internet yang memadai jika internet tidak memiliki koneksi yang baik maka *mobile banking* tidak dapat digunakan. Meski memiliki *smartphone*, banyak pengguna yang belum mengetahui tentang *mobile banking* karena kurangnya pemahaman teknologi jadi mereka belum berminat untuk menggunakan *mobile banking*.

Pesatnya pertumbuhan *mobile banking* saat ini disebabkan oleh layanan yang diberikan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah sesuai dengan kemajuan teknologi. Penggunaan *mobile banking* dalam teori Penerimaan dan Penggunaan teknologi terpadu yang dipopulerkan oleh (Venkatesh et al. 2007) adalah teori yang berfokus pada prediksi adopsi dan penggunaan teknologi. Penggunaan teknologi informasi pada industri perbankan lebih berfokus pada sistem pelayanan. Hal tersebut dikarenakan bank merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, dimana kepuasan nasabah dalam hal ini adalah nasabah ditentukan oleh kualitas layanan. Selain pelayanan yang baik, fasilitas-fasilitas penunjang yang dapat mempermudah transaksi juga mempengaruhi penilaian nasabah terhadap suatu produk perbankan (Khumaini et al., 2022).

Bank Jabar Banten Syariah atau disingkat bank bjb syariah adalah lembaga keuangan yang mulai beroperasi pada tahun 2010. Bank Dengan adanya kemajuan teknologi informasi ini bank Jawa Barat Banten Syariah berupaya meningkatkan layanan inovasi produknya yaitu *mobile masalah*. *Mobile Masalah* merupakan salah satu *layanan m-banking atau delivery channel*, sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan selain yang tersedia di kantor cabang dan di mesin ATM, yang dapat diakses oleh nasabah menggunakan *smartphone* kapan saja dan dimana saja selama selama 24 jam. Guna untuk memberikan kemudahan nasabah bank Jawa Barat Banten Syariah dalam bertransaksi secara langsung dengan menggunakan layanan tersebut (*Bank BJB Syariah - Mitra Amanah Usaha Masalah*, n.d.).

Salah satu cabang bank Jabar Banten Syariah yang juga menerapkan layanan *mobile masalah* adalah BJB Syariah Kc Jakarta Soepomo. BJB Syariah Kc Jakarta Soepomo memberikan pelayanan dibidang teknologi sehingga mempermudah nasabah untuk bertransaksi dimanapun berada tanpa perlu harus mengantri panjang hanya untuk bertransaksi dengan kecanggihan teknologi yang ada saat ini yaitu dengan bertransaksi melalui aplikasi *mobile banking*. *Mobile banking* adalah fasilitas bawaan handphone yang di download

melalui *play store* yang berbasis internet. Hingga saat ini hampir semua perbankan syariah sudah memiliki layanan *mobile banking* termasuk BJB Syariah Kc Jakarta Soepomo dimana tujuannya adalah untuk memberikan layanan atau kemudahan akses, fasilitas dan layanan kepada masyarakat.

Mobile masalah kini menjadi salah satu andalan bagi para nasabah bank bjb syariah. Tercatat hingga saat ini aplikasi ini telah diunduh lebih dari 10 ribu pengguna di *Google Play Store*. Berbagai kegunaan praktis berkaitan dengan transaksi bisa didapati melalui aplikasi ini, termasuk di antaranya untuk mengecek saldo, cek ATM terdekat, pembayaran tagihan rutin bulanan, pembelian voucher pulsa dan listrik serta voucher lainnya. Untuk mengecek berhasil atau tidaknya transaksi, bisa dilakukan dengan cara mengecek detail histori transaksi di menu info transaksi terakhir atau pada menu kotak masuk. keberhasilan transaksi juga bisa terverifikasi otomatis setelah nasabah memasukkan PIN ATM untuk otorisasi transaksi.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dalam perkembangan teknologi digital yang terjadi pada sektor perbankan terdapat beberapa keuntungan dalam pemanfaatan aplikasi *mobile banking*. Tetapi, dalam keuntungan tersebut masih ada nasabah yang belum memaksimalkan penggunaan fasilitas layanan *mobile banking* tersebut. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Efektivitas Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah Di Bank Bjb Syariah Kc Jakarta Soepomo*”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih banyak nasabah yang belum mengerti dan memahami cara penggunaan *mobile banking*.
2. Pemanfaatan sistem digital memiliki risiko seperti rentan terhadap penipuan.
3. Server yang bermasalah *down* sehingga dapat menghambat layanan terhadap nasabah.

C. Pembatasan Masalah

Untuk menjaga fokus, kedalaman, penelitian dan menghindari meluasnya permasalahan yang dibahas, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini hanya pada bagaimana efektivitas sistem *mobile banking* dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah di BJB Syariah Kc Jakarta Soepomo.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diuraikan beberapa rumusan masalah seperti:

1. Bagaimana penerapan sistem *mobile banking* pada Bank BJB Syariah Kc Jakarta Soepomo?
2. Bagaimana efektivitas sistem *mobile banking* dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah di BJB Syariah Kc Jakarta Soepomo?
3. Bagaimana pengukuran efektivitas sistem *mobile banking* dalam meningkatkan kualitas layanan?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis penerapan sistem *mobile banking* di BJB Syariah Kc Jakarta Soepomo.
2. Untuk menganalisis efektivitas sistem *mobile banking* masalah dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah di BJB Syariah Kc Jakarta Soepomo.
3. Untuk memahami kelebihan dan kekurangan serta melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan

F. Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah manfaat pengetahuan dan wawasan mengenai ilmu perbankan syariah khususnya dalam efektivitas *mobile banking* dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dan dapat dijadikan referensi atau perbandingan bagi penelitian selanjutnya.

b. Manfaat praktis

1) Manfaat Bagi Intansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan gagasan, saran ataupun informasi bagi lembaga sehingga dapat digunakan sebagai acuan ataupun pedoman dalam menjaga stabilitas perusahaan.

2) Manfaat Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat mendukung penelitian selanjutnya yang masih berkaitan dengan efektivitas *mobile banking* dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah pada perbankan syariah.

3) Manfaat Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi terkait dengan teknologi perbankan, kepuasan nasabah dan pengembangan layanan perbankan syariah.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan cara terjun langsung ke objek penelitian yang bertujuan mengumpulkan data-data yang didapatkan melalui informasi dari narasumber secara relevan dan akurat.

Dalam hal ini, peneliti mengembangkan data dari hasil analisis data yang didapatkan melalui wawancara sesuai dengan fakta yang ada. Selanjutnya, laporan dari hasil peneliti lakukan dijabarkan dalam bentuk naratif, di mana penjabarannya dilakukan tanpa menggunakan angket atau angka, namun berisi kutipan yang digambarkan oleh informan yang didapatkan di lapangan.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mencari data fakta sehingga mendapatkan kesimpulan. Peneliti melakukan dengan cara mendeskripsikan tentang kualitas layanan dalam menggunakan *mobile banking*, sebagai salah satu tujuan untuk melakukan transaksi yang mudah, cepat dan aman.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang

menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Disebut sebagai penelitian kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Arsyam & Tahir, 2021).

2. Objek Penelitian

Yang dimaksud obyek penelitian, adalah hal yang menjadi sasaran penelitian. Menurut Supranto (2000:21) objek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti. Objek penelitian terbagi menjadi dua yaitu objek penelitian analisis dan objek penelitian observasi (Safarudin et al., 2023). Dalam penelitian ini objek penelitian analisisnya yaitu bank bjb syariah KC Jakarta Soepomo yang beralamat di Jl. Prof. DR. Soepomo No. 72, RT. 3/RW. 15, Menteng Dalam, Kota Jakarta Selatan 12870. Objek penelitian observasi dalam penelitian ini yaitu mengenai efektivitas *mobile banking* dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah di Bank BJB Syariah KC Jakarta Soepomo.

3. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* ini adalah teknik mengambil informan atau narasumber dengan tujuan tertentu yang sesuai dengan topik penelitian karena orang tersebut dianggap memiliki informasi yang dianggap mengetahui permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data (Rahardjo, 2011).

Pada penelitian ini peneliti menggali informasi dari narasumber atau informan yang benar-benar mengerti dan paham terhadap layanan *mobile banking* yang diberikan oleh Bank Jabar Banten dengan tujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan *mobile banking*. Pemilihan informan dalam penelitian ini, diperoleh dengan melakukan kegiatan wawancara yang dilakukan terhadap 3 informan, diantaranya yaitu Manajer Operasional, Account Officer,

staf customer service, teller kemudian 6 lainnya lagi yaitu nasabah yang telah menggunakan layanan *mobile masalah*.

4. Sumber Data

Dalam sebuah penelitian, instrumen yang paling penting adalah data, apabila jika tidak ada data yang menguatkan maka penelitian tidak akan selesai. Sumber data dibagi menjadi 2 yaitu: (Firmansyah & Masrun, 2021).

1. Data primer

Data primer adalah objek penelitian atau data yang dikumpulkan oleh peneliti yang berasal dari sumber pertama (Sugiyono, 2016). Dalam hal ini wawancara dan observasi adalah cara untuk mendapatkan data primer. Pada penelitian ini data primer diperoleh melalui hasil wawancara dari pihak bank bjb syariah Kc Jakarta Soepomo, nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile masalah* dan buku tentang efektivitas dari Sutrisno.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan suatu penjelasan yang di dapatkan dari pihak kedua. Dalam penelitian ini data sekunder dilakukan dengan riset dari web resmi bank bjb syariah yang berkaitan dengan permasalahan, catatan laporan dari pihak bank.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitiannya (Sugiyono, 2014). Teknik pengumpulan data dibutuhkan untuk mendukung dan memudahkan proses pengumpulan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: observasi, wawancara, dan dokumentasi (Hakim, n.d.).

1. Observasi

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non verbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Menurut sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan

dengan teknik lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain (Jailani, 2023).

Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan observasi non partisipan secara langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya terjadi di bank bjb syariah KC Jakarta Soepomo.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan melakukan dialog atau tanya-jawab kepada informan untuk memperoleh informasi yang berdasarkan pada tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur yang berarti peneliti memiliki pedoman wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang telah disiapkan untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan masalah penelitian (Adlini et al., 2022). Dalam penelitian ini yang di wawancarai yaitu, manajer operasional bank bjb syariah KC Jakarta Soepomo, staf customer service, staf teller, staf analisis emas dan nasabah yang telah menggunakan layanan *mobile masalah*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam teknik pengumpulan data merupakan semua jenis data yang berupa dokumen (Kaharuddin, 2021). Dalam penelitian ini dokumentasi diperoleh dari studi pustaka, website resmi Bank bjb Syariah serta data wawancara yang dilakukan langsung oleh peneliti kepada pihak Bank BJB Syariah KC Jakarta Soepomo dan nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile masalah*.

6. Teknik Analisis Data

1. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sebelum, selama, dan sesudah pada data penelitian yang dilakukan di Bank BJB Syariah KC Jakarta Soepomo. Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2018).

Tahapan alur analisis data yang dilakukan dalam penelitian kualitatif tentang ini menggunakan interaktif model, sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses mengumpulkan informasi secara langsung pada narasumber, serta melalui dokumen atau arsip yang relevan. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan menggunakan tiga teknik yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan secara langsung pada Bank BJB Syariah KC Jakarta Soepomo.

b. Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan dan penyaringan data untuk memilih informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Data tersebut akan memberikan gambaran secara jelas dalam penelitian. Pada penelitian ini melakukan reduksi data-data terkait layanan mobile masalah Bank BJB Syariah KC Jakarta Soepomo dengan merangkum data yang relevan dengan penelitian.

c. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam berbagai bentuk uraian antara kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Mendisplaykan data dapat memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

d. Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dapat dilakukan berdasarkan hasil analisis data dengan menunjukkan hasil wawancara dan dokumentasi yang telah melalui proses reduksi dan penyajian. Proses ini membantu peneliti untuk menghasilkan kesimpulan yang lebih jelas dan terstruktur dan dapat mendukung pemahaman lebih dalam terkait hasil penelitian.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah penyusunan skripsi ini, maka peneliti Menyusun penulisan skripsi ini dengan sistematika penulisan dan pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, bab ini memuat isi dan bentuk penelitian yang terdiri tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian literatur, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI, bab ini memuat penguraian dan pembahasan mengenai teori –teori yang digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis masalah yang akan dibahas pada penelitian ini tentang analisis *mobile banking* dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah di Bank BJB Syariah KC Jakarta Soepomo.

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN, bab ini memuat paparan data dan temuan penelitian yang berisi gambaran umum Bank BJB Syariah KC Jakarta Soepomo yang meliputi sejarah, profil, visi dan misi, struktur organisasi dan informasi lainnya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, bab ini memuat tentang penjabaran analisis dan pembahasan mengenai hasil penelitian.

BAB V PENUTUP, bab ini memuat penguraian mengenai kesimpulan akhir dari hasil temuan peneliti pada saat penelitian, dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab keempat sebagai jawaban singkat atas permasalahan yang diteliti. Peneliti juga akan menyampaikan kesimpulan dan saran terhadap hasil temuan yang telah peneliti uraikan.