

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi seperti saat ini, persaingan bisnis antara perusahaan semakin ketat di pasar domestic maupun internasional. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas. World Economic Forum (2015) memprediksi Indonesia akan menjadi salah satu pasar digital terbesar di Asia Tenggara pada tahun 2020. Hal ini mempertegas peluang inklusi keuangan digital, diperkuat dengan kenyataan baru sekitar 36% orang dewasa di Indonesia yang memiliki rekening bank sekitar 120 juta orang masuk dalam katagori unbanked. Kontrakdisinya, Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mencatat 132,7 juta orang Indonesia telah terhubung ke internet, berkat perkembangan infrastruktur dan mudahnya mendapatkan smartphone atau perangkat genggam. Angka ini naik pesat dari tahun 2014 yang hanya mencapai 88 juta orang. Industri perbankan melihat gap ini, bergerak maju dan berkolaborasi untuk meningkatkan system, strategi dan fungsi, agar masyarakat dapat membuktikan bahwa transaksi dengan bantuan teknologi itu mudah dan cepat (kompas.com)

Pada era persaingan bisnis yang begitu ketat seperti saat ini, menuntut semua perusahaan untuk berani dalam mengambil keputusan serta menerapkan strategi perusahaan sehingga bisa

menjadi lebih unggul dari pada pesaing. Namun untuk menjadi perusahaan lebih unggul dalam pesaing dunia bukanlah hal yang mudah. Strategi merupakan peranan terpenting dalam kunci kesuksesan bagi suatu perusahaan. salah satunya memanfaatkan teknologi informasi sebagai salah satu strategi perusahaan.

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna system informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan.

Digitalisasi yang pesat membuat dunia perbankan mengubah strategi bisnisnya dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasanya. Dengan adanya jaringan teknologi informatika yang canggih ini, maka hubungan antara bank dan nasabahnya menjadi lebih dekat, hemat, efisien, cepat dan murah. Perkembangan teknologi yang semakin pesat saat ini menuntut sebuah instansi dan para SDM yang terkait didalamnya mengupdate informasi menyesuaikan kebutuhan zaman. Dengan adanya fasilitas teknologi, masyarakat yakin dan lebih intens menerapkannya dalam segala transaksi.

Di masa pandemic COVID-19, BRI Syariah mencatatkan peningkatan transaksi melalui aplikasi mobile BRIS Online. Tercatat, ada 11,5 juta transaksi digital BRIS Online, atau 78,6% dari keseluruhan transaksi BRI Syariah hingga akhir Mei 2020, diikuti transaksi melalui ATM sebesar 15,81%, dan sisanya melalui teller serta internet banking. Jumlah transaksi

melalui BRIS Online terpantau meningkat sekitar 36% dibandingkan sebelum kondisi pandemic COVID-19. Jenis transaksi yang paling banyak dilakukan yaitu transfer dan isi ulang elektronik. (Jakarta : detikfinance).

Bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu *mobile banking*.¹ Peranan teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, dimana kemajuan suatu system perbankan sudah tentu didukung oleh peran teknologi informasi. Semakin berkembang dan kompleksnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, hal itu berarti semakin beragam dan kompleks adopsi teknologi yang dimiliki oleh suatu bank.

Kepuasan sendiri memiliki arti sebagai tanggapan atas perasaan seseorang baik rasa senang atau kecewa yang ada setelah membandingkan kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya. Apabila kinerja diatas harapan, maka nasabah merasa sangat puas dan tidak akan beralih ke produk lain. Dan sebaliknya, jika merasa kecewa, nasabah tidak akan menggunakan produk yang sama lagi dikemudian hari (Kotler dan Keller, 2009).

Sebelumnya para nasabah sudah cukup puas dengan adanya transaksi menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

¹ Nurdin, N. (2016). "The Roles of Information Technology in Islamic Bank Knowledge Managemen : A study of Two Syariah Banks in Palu. Hunafa : Jurnal Studia Islamika, 13(2), 181- 217.

Namun sekarang kepuasan tersebut cepat hilang, karena nasabah harus mengantri panjang untuk mendapatkan gilirannya. Dilain pihak tingginya tingkat kriminalisasi yang melahirkan kebutuhan masyarakat akan keamanan dan kepraktisan dalam melakukan segala transaksi. Industri perbankan tahu benar memanfaatkan hal itu. Bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu mobile banking. Layanan mobile banking membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat handphone.

Digital banking, inovasi awal memahami gap layanan dan potensi pemanfaatan teknologi yang demikian besar, perbankanpun melahirkan mobile banking dan internet banking yang terbukti efektif dalam memperluas jangkauan layanan, menyasiasi tantangan geografis. Mobile banking ini dapat diakses oleh nasabah selama 24 jam.

Masuknya mobile banking dalam dunia perbankan ini memberikan dampak positif bagi nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan, dan sangat praktis. Manfaat dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi mobile banking ini pada kenyataannya tidak selalu berjalan lurus dengan antusias nasabah untuk menggunakan aplikasi tersebut. Setiap ada manfaat dan kemudahan nasabah menggunakan m-banking, adapun tantangan dan yang dialami nasabah. Masih rendahnya minat masyarakat Indonesia yang melakukan kegiatan ekonomi

digital, Beberapa tantangan digital ekonomi terhadap perkembangan bisnis perbankan seperti pada bagian keamanan data nasabah.

Dari pemaparan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh manfaat dan tantangan terhadap kepuasan nasabah BRISyariah di kcp serang, dalam penelitian berjudul **“PENGARUH MANFAAT DAN TANTANGAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI SYARIAH KCP SERANG”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Nasabah masih belum memahami manfaat dan kemudahan menggunakan mobile banking, seperti aktivasi ulang yang bias dilakukan sendiri.
2. Layanan mobile banking membuka kesempatan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat handphone. Mobile banking dapat diakses oleh nasabah selama 24jam dan memudahkan nasabah melakukan transaksi, hemat, mudah dan efisien.
3. Manfaat dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi mobile banking ini pada kenyataannya tidak selalu berjalan lurus dengan antusias nasabah untuk menggunakan aplikasi tersebut. Adapun tantangan yang dialami nasabah salah satunya koneksi jaringan dan keamanan data nasabah.

4. Kurangnya kepercayaan nasabah dalam keamanan data pribadi dan transaksi dalam menggunakan aplikasi mobile banking.
5. Kualitas layanan aplikasi mobile banking bagi nasabah belum sepenuhnya efektif. Seperti mengupdate aplikasi berulang kali dan aplikasi sering mengalami lagout saat digunakan.

C. Batasan Masalah

Permasalahan pada penelitian ini dibatasi terhadap manfaat dan tantangan pengguna mobile banking terhadap kepuasan nasabah BRISyariah KCP Serang. Penelitian ini hanya dilakukan kepada nasabah BRISyariah KCP Serang pada tahun 2020.

D. Perumusan Masalah

Melalui batasan masalah diatas, maka untuk mempermudah penelitian ini, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah manfaat mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRISyariah KCP Serang?
2. Apakah tantangan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRISyariah KCP Serang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh manfaat mobile banking terhadap kepuasan nasabah BRISyariah KCP Serang?
2. Untuk menganalisis pengaruh tantangan mobile banking terhadap kepuasan nasabah BRISyariah KCP Serang?

F. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pengaruh manfaat dan tantangan mobile banking terhadap kepuasan nasabah sehingga nasabah semakin banyak yang menggunakan mobile banking. Menjadi bahan referensi atau bacaan, khususnya bagi pihak yang mengadakan penelitian sejenis.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan bermanfaat untuk perusahaan perbankan khususnya bank BRISyariah, untuk mengembangkan inovasi baru dari system mobile banking di masa yang akan datang, dengan aman, nyaman dan fitur yang menarik sehingga nasabah bank BRISyariah dapat tetap menerima dan selalu menggunakan fasilitas layanan elektrobik mobile banking. Membantu manajemen perusahaan perbankan dalam mengembangkan strategi pemasaran berkaitan dengan peningkatan penggunaan fasilitas layanan elektronik banking yang khususnya mobile banking.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah:

Bab I pendahuluan, bab ini meliputi latar belakang, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II kajian teori, bab ini meliputi tentang landasan teori sebagai hasil dari studi pustaka. Teori yang didapat akan menjadi landasan pendukung mengenai masalah yang diteliti oleh penulis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

Bab III metodologi penelitian, bab ini menguraikan tentang metode analisis yang digunakan dalam penelitian dan data-data yang digunakan beserta sumber data.

Bab IV pembahasan hasil penelitian, bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, pengujian hipotesis, dan analisis data.

Bab V penutup, bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang diperoleh.