

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia perbankan berbagai macam inovasi serta layanan dibuat dengan tujuan untuk menarik serta memberikan layanan yang aman, nyaman dan mudah bagi nasabah.¹ Transaksi menggunakan media elektronik sangat mendominasi pada sistem keuangan, dan kebutuhan menggunakan media elektronik bertambah seiring dengan meningkatnya kegiatan perdagangan secara *online*.² Baik perbankan syariah maupun konvensional semuanya saling bersaing dengan memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah guna mempertahankan loyalitas nasabah.

Salah satu perbankan di Indonesia yang menerapkan *mobile banking* untuk mempermudah nasabahnya dalam bertransaksi adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank Syariah Indonesia merupakan Bank Syariah dengan penggabungan antara 3 merger yakni Bank Mandiri Syariah, Bank BRI Syariah, dan Bank BNI Syariah, dengan penggabungan ketiga bank tersebut maka pada akhirnya menjadikan BSI menjadi bank terbesar di Indonesia. Hingga kini BSI telah memiliki 1.365 kantor cabang yang tersebar di seluruh

¹ Dedi Hartawan, "Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah", *I-Economic* Vol. 3 No. 2 (2017) h. 149.

² I Putu Agus Eka Pratama, *Komputer dan Masyarakat*, (Bandung: Informatika, 2014). 64-65

Indonesia. Salah satunya di daerah Balaraja, sejak awal mula kehadirannya di Balaraja seperti layaknya perbankan pada umumnya BSI juga termasuk bank yang menyediakan fitur layanan *mobile banking* yang dapat membantu nasabah dalam mempermudah proses transaksi. Tercatat bahwa hingga saat ini pengguna BSI *mobile* telah mencapai 4,44 juta pengguna yang artinya telah naik 43% secara *year over year* (YOY)³, dan jumlah nasabah Bank BSI di daerah Balaraja sejak awal mula kehadirannya tercatat telah mencapai 35.000 nasabah dan terus bertambah setiap harinya.⁴

Berbagai macam kemudahan yang ditawarkan oleh perbankan melalui penggunaan *mobile banking* tentu saja dapat mengalami beberapa kendala dalam proses operasionalnya, seperti yang terjadi beberapa waktu belakangan ini, tepatnya pada tanggal 4 Mei 2023 para nasabah Bank Syariah Indonesia di tanah air cukup dibuat kecewa dengan gangguan layanan yang membuat nasabah tidak dapat mengakses dan bertransaksi menggunakan *mobile banking*, ATM, maupun pada *Teller* di kantor cabang bank.⁵ Pakar keamanan siber juga mengatakan bahwa perbankan di Indonesia perlu meningkatkan keamanan *digital* guna dapat mempertahankan kepercayaan nasabah.

³Bank Syariah Indonesia “Sejarah Perseroan”, <http://ir.bankbsi.co.id>, diakses pada 15 Desember 2022.

⁴Kamiludin, Pawning Officer Bank Syariah Indonesia KCP Balaraja, Wawancara dengan penulis di Kantornya, Tanggal 6 Maret 2023.

⁵Nurma Tambunan, dkk, “Berita Utama Tentang *Error Service* Di Bank Syariah Indonesia (BSI)”, *Community Development Journal*, Vol. 4, No. 2, (2023) h.5098.

Kepuasan nasabah sangat penting untuk industri perbankan, karena pada industri ini ditentukan oleh *high contact service* dan daya saing yang tinggi, jika perbankan kehilangan kepercayaan masyarakat terhadap layanannya maka hal tersebut akan membuat kerugian yang cukup besar bagi dunia perbankan.⁶ Oleh sebab itu kinerja pelayanan pada perbankan sangat perlu diperhatikan, semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap perbankan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rezki Arianty Akob dan Zulfikry Soekarno (2022), dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar.” Menyimpulkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah.⁷ Hal tersebut diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mayasari, dkk (2021), dengan judul “Pengaruh *Internet Banking* dan *mobile Banking* Terhadap Kinerja Keuangan Bank Syariah.” Pada penelitian tersebut disimpulkan bahwa penggunaan *internet banking* dan *mobile banking* sejak tahun 2014 hingga tahun 2019 terus mengalami perkembangan yang cukup baik.⁸

⁶ Nurma Tambunan, dkk, *Berita Utama*, ..., h.5099.

⁷ Rezki Arianty, dan Zulfikry Soekarno. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar.” *Jurnal maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, Vol. 11, No.2. (2022), h. 269-283

⁸ Mayasari, dkk, “Pengaruh Internet Banking dan Mobile Banking terhadap Kinerja Keuangan Bank”, *Strategic: Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis*, Vol 21, No 1 (2021) h. 55-72

Namun, hasil penelitian tersebut berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Annisa Fitria, dkk (2021)⁹ dengan judul “Pengaruh Penggunaan *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan *SMS Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI” hasil kesimpulan menunjukkan bahwa *internet banking* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian lain yang dilakukan oleh Is Susanto, dkk (2022)¹⁰ dengan judul “Efektivitas dan Resiko Penggunaan *M-Banking* Pada Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan” dengan hasil kesimpulan menunjukkan bahwa Efektivitas dan Resiko keduanya saling berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *M-Banking*.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan serta menganalisis apakah *mobile banking* dan kinerja pelayanan berpengaruh terhadap efektivitas transaksi nasabah. Mengingat fitur *mobile banking* yang diciptakan perbankan kerap kali mengalami kendala dalam proses oprasionalnya dan masih banyak juga kejahatan *online* yang mengincar para pengguna *mobile banking* tersebut, maka pelayanan yang dilakukan oleh perbankan haruslah lebih ditingkatkan dan dilakukan dengan sebaik mungkin agar loyalitas nasabah tetap terjamin.

⁹ Fitria, Annisa dkk. “Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking dan SMS Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI”, JIKES: *Jurnal Informatika Kesatuan*, Vol. 1, No. 1 (2021).

¹⁰ Is Susanto, dkk, “Efektivitas dan Resiko Penggunaan *M-banking* Pada Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan”, JMBK: *Jurnal Manajemen Bisnis Keuangan*, Vol. 3, No.2, (2022) h.161-170

Maka penulis tertarik untuk mengamati serta menguji lebih mendalam mengenai penelitian ini dengan judul “Pengaruh *Mobile Banking* dan Kinerja Pelayanan Terhadap Efektivitas Transaksi Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Balaraja.”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kemajuan teknologi dapat mempermudah setiap pekerjaan yang dilakukan dan dapat membantu manusia agar mendapat hasil yang baik.
2. Banyak masyarakat yang masih takut dalam menggunakan *mobile banking* karena takut akan kejahatan *online* yang dapat merugikan mereka.
3. Kinerja pelayanan yang baik dapat memiliki peranan yang penting dalam meningkatkan efektivitas transaksi nasabah.

C. Batasan Masalah

Tujuan dari dibuatnya batasan masalah adalah agar pembahasan yang dilakukan tidak menyimpang dari yang diharapkan, maka berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan di atas, pada penelitian ini hanya membahas terkait pengaruh *mobile banking* dan kinerja pelayanan terhadap

efektivitas transaksi nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Balaraja, dengan sampel nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Balaraja.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka untuk menjelaskan arah penelitian perlu adanya rumusan masalah. Adapun perumusan masalahnya yaitu:

1. Bagaimanakah pengaruh *mobile banking* terhadap efektivitas transaksi nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Balaraja?
2. Bagaimanakah pengaruh kinerja pelayanan terhadap efektivitas transaksi nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Balaraja?
3. Bagaimanakah pengaruh *mobile banking* dan kinerja pelayanan secara simultan terhadap efektivitas transaksi nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Balaraja?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas dan batasan masalah yang telah dikemukakan di atas, peneliti memiliki tujuan dalam penelitiannya, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bukti empiris mengenai *mobile banking* secara terhadap efektivitas transaksi nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Balaraja.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis bukti empiris mengenai kinerja pelayanan secara terhadap efektivitas transaksi nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Balaraja
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bukti empiris mengenai *mobile banking* dan kinerja pelayanan secara simultan terhadap efektivitas transaksi nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Balaraja.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Memperluas serta mendalami pengetahuan bagi penulis terkait pengaruh penerapan *mobile banking* dan kinerja pelayanan terhadap efektivitas transaksi nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Balaraja. Diharapkan penelitian ini menjadi bahan referensi dalam mengetahui pengaruh penerapan *mobile banking* dan kinerja pelayanan terhadap efektivitas transaksi nasabah.

2. Secara Praktis

Hal ini diyakini menjadi salah satu cara untuk menambah informasi bagi peneliti lainnya serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya sebagai bahan komparatif. Bagi mahasiswa, berfungsi sebagai bahan referensi dalam mengetahui penerapan *mobile banking* dan kinerja pelayanan terhadap efektivitas transaksi nasabah.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika adalah gambaran dari keseluruhan penelitian yang bertujuan untuk mempermudah peneliti serta bagi penulis. Diantaranya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah yang mana didalamnya terdapat mengapa penelitian tersebut perlu dilakukan, selanjutnya identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan yang terakhir sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab kajian pustaka ini akan memuat mengenai kajian teoritis yang didalamnya terdapat landasan teori, dan hubungan antar variabel penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang metode penelitian yang didalamnya terdapat ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, jenis metode penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan operasional variabel penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran secara umum objek penelitian serta hasil penelitian meliputi hasil analisis menggunakan SPSS.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian berdasarkan analisis data yang diolah serta dibahas pada bab sebelumnya.