

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini dunia telah memasuki era globalisasi. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju di berbagai belahan dunia telah membawa perubahan yang besar terhadap sektor kehidupan manusia. Teknologi sangat memudahkan manusia tidak hanya dalam pelayanan komunikasi, melainkan juga dalam sektor-sektor lainnya. Beberapa sektor yang mengalami perubahan akibat dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi antara lain sektor perekonomian, budaya, sosial, pertahanan dan keamanan serta pendidikan. Dunia bisnis juga tidak luput dari pengaruh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Hal itu dapat kita lihat dari adanya *e-business* yang berkembang dengan sangat pesat.

Teknologi informasi begitu penting dalam dunia bisnis. Tidak terkecuali sektor perbankan di seluruh dunia yang mulai merasakan *e-business* ini. Berbagai cara dilakukan oleh bank dalam memanfaatkan adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi ini. Di lain hal, bank yang harus berlomba-lomba untuk memenangkan persaingan dalam merebut jumlah nasabah. Bank-bank tersebut mulai berinovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi tersebut. Berbagai bank lebih meningkatkan layanan dengan memberikan diferensiasi produk dan kualitas layanan yang baik sehingga dapat memposisikan diri sebagai bank yang mempunyai nilai lebih dibandingkan para pesaingnya. Bank mengembangkan layanannya tidak lagi hanya dengan slogan layanan yang aman dan terpercaya, namun juga mampu memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang telah berkembang searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup.

E-banking pertama kali mulai diperkenalkan oleh Bank Internasional Indonesia pada September 1998 langkah ini kemudian diikuti oleh bank-bank lain seperti Bank BCA, Bank Niaga, Bukopin, Mandiri, dan lain-lain.

Pertumbuhan pengguna *e-banking* di Indonesia tercatat sebagai yang tercepat di Asia Tenggara. Menurut lembaga riset *e-Marketer*, populasi *netter* Tanah Air mencapai 83,7 juta orang pada tahun 2014 dan akan bertambah pesat menjadi 112 juta orang pada 2017, hal itu menjadikan Indonesia di peringkat ke-6 terbesar di dunia dalam hal jumlah pengguna internet. Hal ini sudah pasti sangat berpengaruh terhadap Perkembangan pengguna *e-banking* di Indonesia. Berdasarkan penelitian MARS Indonesia, jumlah nasabah di Indonesia yang menggunakan *e-Banking* pada tahun 2011 sebesar 293.351 orang. Jumlah ini kemudian meningkat menjadi 424.063 orang pada tahun 2013. Adapun total transaksi *e-banking* pada tahun 2011 mencapai Rp 7,45 triliun dan meningkat pada tahun 2013 menjadi 35,51 triliun per tahun. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan *e-banking* memberikan keuntungan bagi bank.

Dengan kata lain, perkembangan *mobile banking* di Indonesia sedemikian cepat tak lain karena layanan *mobile banking* mampu menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah di era modern saat ini. Terdapat banyak faktor yang menyebabkan nasabah akan tetap melakukan transaksi pada bank pilihannya. Namun, yang paling menarik untuk dianalisis adalah faktor fasilitas kemudahan bertransaksi. Faktor kemudahan bertransaksi ini lah yang dapat diperoleh nasabah melalui layanan *mobile banking*. Berikut ini adalah data jumlah nasabah pengguna *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu.

Tabel 1.1 Data Jumlah pengguna Mobile Banking di Bank syariah Indonesia KCP Bengkulu

Tahun	Jumlah Nasabah	Pengguna Mobile Banking
2018	2112	1598
2019	2213	1879
2020	13378	5231

Sumber Data : Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu

Tabel 1.1 memperlihatkan pada tahun 2018 jumlah nasabah yang membuka rekening tabungan berjumlah 2112 yang menggunakan layanan *mobile banking* berjumlah 1598 pada tahun 2019 jumlah nasabah yang membuka rekening tabungan berjumlah 2213 nasabah sedangkan yang menggunakan layanan *mobile banking* berjumlah 1879 nasabah dan pada tahun 2020 jumlah nasabah yang membuka rekening berjumlah 13378 sedangkan yang menggunakan layanan *mobile banking* berjumlah 5231 nasabah. Nasabah dari

data Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu ini menunjukkan bahwa jumlah nasabah yang membuka rekening tabungan tidak seimbang dengan nasabah yang menggunakan *mobile banking* berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *customer service* bagi nasabah yang membuka rekening buku tabungan dianjurkan untuk mendownload aplikasi *mobile banking*, *customer service* ini memberikan kode aktivasi untuk mengaktifkan aplikasi layanan *mobile banking* namun pada kenyataannya masih banyak nasabah yang belum mengaktifkan kode aktivasi pada layanan *mobile banking* padahal layanan ini dibuat untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

Dari uraian di atas, penulis tertarik mencoba mengadakan penelitian dan menganalisis seberapa besar dimensi kualitas layanan *mobile banking* pada nasabah. Dalam hal ini, penulis akan meneliti Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Oleh karena itu, Penulis bermaksud membuat penelitian yang berjudul **“Dimensi Kualitas layanan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian yang berjudul “Dimensi kualitas layanan *mobile banking* Pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu” ini adalah bagaimana Dimensi kualitas layanan *mobile banking* terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu?

1.3 Batasan Masalah

Pada penulisan penelitian tugas akhir ini penulis akan memberi batasan penelitian peneliti hanya akan membahas tentang Dimensi kualitas layanan *Mobile Banking* pada nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Dimensi kenyamanan.

2. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Dimensi keamanan.
3. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Dimensi kemudahan.
4. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Dimensi desain.
5. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Dimensi sistem aplikasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian Tugas Akhir yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Menambah wawasan dan pemahaman khususnya bagi penulis dan bagi masyarakat pada umumnya.
2. Bagi Bank, agar dapat menjadi bahan evaluasi, sehingga dapat meningkatkan kinerja usahanya.
3. Menjadi masukan dan saran bagi para praktisi, akademisi dalam penelitian selanjutnya. sehingga dapat dijadikan sebagai bahan studi komparasi bagi penelitian yang lain.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Agar penulisan laporan tugas akhir ini dapat sistematis dan tersusun dengan rapi maka diperlukan sistematika penulisan laporan. Berikut ini adalah sistematika penulisan laporan tugas akhir :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai penelitian terdahulu yang diambil dari jurnal sebelumnya , serta teori-teori yang sesuai dengan pokok pembahasan pada penelitian ini .

BAB 3 : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai berbagai metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, pengukuran skala, teknik analisis data, jenis penelitian, definisi konsep, dan definisi operasional.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menjelaskan hasil dan pembahasan setelah penulis melakukan penelitian berdasarkan data yang diperoleh melalui kuosioner.

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan serta saran yang akan disampaikan oleh penulis.

