

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia perbankan di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat untuk memudahkan segala aktivitas dibidang keuangan. Perkembangan ini mempengaruhi beberapa sektor seperti perkembangan teknologi informasi. Hal ini membuat industri perbankan harus mampu menerapkan teknologi informasi dalam setiap produknya. Teknologi informasi merupakan aset penting bagi suatu organisasi. Penggunaan teknologi informasi digunakan untuk mempermudah kinerja organisasi menjadi lebih efisien dan efektif. Perbankan memberikan kebebasan dengan memberikan kemudahan nasabah dalam bertransaksi.

Layanan yang disediakan menyesuaikan mobilitas konsumen. Untuk memenuhi harapan nasabah, bank Jawa Barat Banten Syariah melakukan inovasi dengan mengikuti perkembangan teknologi informasi dan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi, diantaranya dengan adanya fasilitas *Mobile Banking*. *Mobile Banking* merupakan fasilitas yang memberikan kemudahan kepada nasabah tanpa harus datang ke bank untuk melakukan transaksi dan mengurangi antrian dalam bertransaksi. Adanya fasilitas ini nasabah dapat melakukan transaksi dimana dan kapan saja tanpa batas waktu.

Mobile banking diluncurkan pertama kali oleh *Excelcom* pada akhir 1995 dan respon yang didapat juga beragam. Latar belakang dari kemunculan

Mobile banking ini juga disebabkan oleh bank-bank yang saat ini ingin mendapatkan kepercayaan dari setiap nasabahnya. Dan salah satu cara yang dilakukan yaitu dengan pemanfaatan teknologi. Teknologi yang tumbuh dengan pesat, harus dimanfaatkan secara cermat dan tepat. Berbagai teknologi menyediakan terobosan baru yang dapat digunakan oleh bank dalam usahanya untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada. Sehingga dari situlah bank-bank yang ada diseluruh dunia membuat suatu inovasi baru dengan meluncurkan *Mobile Banking*.

Dengan adanya kemajuan teknologi informasi ini bank Jawa Barat Banten Syariah menyediakan layanan perbankan salah satunya fasilitas *Mobile Masalah* guna untuk memberikan kemudahan nasabah bank Jawa Barat Banten Syariah dalam bertransaksi secara langsung dengan menggunakan smartphone. *Mobile Masalah* merupakan salah satu layanan *e-banking* atau *delivery channel*, yang secara umum dikenal dengan nama *mobile banking*, sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan selain yang tersedia di kantor cabang dan di mesin ATM, yang dapat diakses oleh nasabah menggunakan ponsel kapan saja dan dimana saja selama 24 jam selama ada jaringan komunikasi (Android dan IOS) data 3G/4G/GPRS/EVDO/WiFi, EDGE dan HSDPA.

Mengingat pada zaman sekarang kemajuan teknologi semakin pesat penulis memilih mengambil judul **“PERAN APLIKASI MOBILE MASLAHAH TERHADAP LAYANAN PERBANKAN DI PT. BANK**

JAWA BARAT BANTEN SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU SINGAPARNA”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Peran Aplikasi *Mobile Masalah* Terhadap Layanan Perbankan di PT. Bank Jawa Barat Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna.
2. Apa saja hambatan dan solusi dalam penggunaan aplikasi *mobile masalah* di PT. Bank Jawa Barat Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

1.3 Tujuan Pembahasan

Adapun tujuan yang dilakukan saat penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Peran Aplikasi *Mobile Masalah* terhadap layanan perbankan di PT. Bank Jawa Barat Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna.
2. Hambatan dan solusi dalam penggunaan aplikasi *mobile masalah* di PT. Jawa Barat Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang dapat diambil dari penelitian yaitu :

1. Aspek Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai peran aplikasi *Mobile Masalah Terhadap Layanan Perbankan*.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi penyusun yang akan datang dalam permasalahan yang berkaitan dengan Peran Aplikasi *Mobile Masalah Terhadap Layanan Perbankan* di PT. Bank Jawa Barat Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya.
2. Aspek Praktis
- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan informasi dalam memberikan informasi edukasi atau pengetahuan kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi *Mobile Masalah*.
 - b. Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberi tahu bahwa pentingnya pada zaman modern ini dalam penggunaan aplikasi tersebut mempermudah masyarakat dalam hal transaksi maupun non transaksi.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Jawa Barat Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna yang beralamat di Jl. Raya Timur. No. 69, Cikiray, Kecamatan Singaparna, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46411 No. Telpon (0265) 543292.

Waktu penelitian Tugas Akhir dilaksanakan selama 30 hari yaitu dimulai pada tanggal 22 Desember 2021 sampai dengan tanggal 02 Februari 2022.

