

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kebutuhan masyarakat modern yang mengutamakan mobilitas, *mobile banking* berkembang relatif cepat. *Mobile banking* pada dasarnya memudahkan transaksi keuangan bagi nasabah karena bank memungkinkan nasabah untuk mengecek rekening tabungan dan melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa memerlukan layanan petugas *teller*. Namun di sisi lain, selain memberikan kemudahan kepada nasabah terdapat kelemahan atau kendala dalam penggunaan *mobile banking*. Masalah yang dihadapi industri perbankan saat menggunakan *mobile banking* antara lain: penipuan, pencurian data nasabah dan gagal transaksi. Bank merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat. Oleh karena itu, pentingnya untuk memberikan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna *mobile banking* di Indonesia.

Selain itu, dunia perbankan saat ini juga bersaing dalam teknologi terutama *mobile banking* yang dirancang oleh masing-masing bank, baik dari BUMN, BUMD, maupun swasta. Dengan adanya fasilitas *mobile banking*, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi tanpa harus pergi keluar rumah untuk ke bank atau ATM kecuali transaksi tarik tunai. Dengan *mobile banking* tersebut dapat melakukan transfer uang non tunai ke sesama bank atau bank lain, mengecek saldo dan mutasi rekening, membayar tagihan bulanan, isi ulang pulsa elektrik, serta pembayaran *e-commerce*.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.13/POJK.03/2021 Tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum dijelaskan bahwa pesatnya perkembangan teknologi informasi, perubahan perilaku dan ekspektasi nasabah atas produk bank, dan kemunculan industri jasa keuangan baru mendorong bank untuk bertransformasi serta senantiasa melakukan inovasi melalui penyelenggaraan. Peningkatan kualitas produk bank serta ketepatan dalam menjangkau pasar menjadi kunci dalam peningkatan daya saing bank. Dalam penyelenggaraan produk bank, bank diharapkan dapat menjadi lebih dewasa dalam menilai risiko produk yang akan diselenggarakan sehingga produk bank yang diselenggarakan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, diperlukan dukungan dari Otoritas Jasa Keuangan dalam proses penyelenggaraan produk bank melalui proses perizinan yang lebih cepat, mudah, dan mengedepankan manajemen risiko dalam penilaiannya melalui penerbitan POJK tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum.

Berkaitan dengan POJK No.13/POJK.03/2021, tidak lepas dengan undang-undang yang mengatur tentang bank di Indonesia. Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2009 dijelaskan bahwa dalam bidang perbankan, bank indonesia mempunyai tugas sebagai mengatur, mengkoordinir, mengawasi serta memberikan tindakan kepada perbankan. Berdasarkan ketentuan ini, maka bank indonesia memiliki kewenangan dan tanggung jawab yang jelas menetapkan ketentuan-ketentuan perbankan yang memuat prinsip kehati-hatian, memberikan dan mencabut izin atas kelembagaan dan kegiatan usaha tertentu dari

bank, mengenakan sanksi terhadap bank, memberikan dan mencabut izin usaha bank, memberikan izin kepada bank untuk menjalankan kegiatan-kegiatan usaha tertentu.



Gambar 1.1 Jumlah Penggunaan *Mobile Banking* Pada Tahun 2022

Sumber : Website Bank X, 2022

Berdasarkan hasil riset peneliti dari gambar di atas yang melatarbelakangi penelitian menjelaskan bahwa langkah PT Bank X (Persero) Tbk menambahkan sejumlah inovasi baru bagi program *mobile banking* pada tahun 2021 mampu memperkuat kinerja Bank. Pada tahun 2022 aplikasi *mobile banking* telah diunduh mencapai 22 juta kali sejak diluncurkan pada tahun 2021 dan total biaya yang dibutuhkan untuk melakukan penambahan jumlah produksi mencapai 17 juta. Dengan peningkatan pengunduhan aplikasi *mobile banking*, maka untuk pengguna *mobile banking* pada Bank X mencapai 16 juta di tahun 2022. Peningkatan pengguna *mobile banking* tidak dapat dilepaskan dari penyediaan layanan diantaranya nasabah dapat mengakses layanan *digital teller*, *digital sales*,

dan *digital customer service*. Nasabah juga disediakan oleh layanan superstore mulai dari penawaran produk asuransi, investasi hingga kredit konsumen. Selain itu, untuk pertumbuhan transaksi saham di tahun 2022 dari 128 berbanding 558 adanya peningkatan dari kuartal II di tahun 2019 sampai kuartal IV di tahun 2022 sebesar 335, 94%. Sedangkan untuk pertumbuhan nilai transaksi dari 200 berbanding 717 adanya peningkatan dari kuartal III di tahun 2019 sampai kuartal IV di tahun 2022 sebesar 258, 5%.

Penelitian ini dilakukan di PT Bank X (Persero) Tbk Kantor Cabang Kota Tasikmalaya karena pada saat melakukan observasi penulis menemukan banyak nasabah yang minat dengan *mobile banking* khususnya dari kalangan usia muda yaitu 20-35 tahun. Dengan adanya minat nasabah tersebut saat pembukaan rekening ataupun penggunaan *mobile banking* sangat mudah. Karakteristik kalangan usia muda menyukai gaya hidup modern, dinamis, dan praktis dimana membantu dalam memenuhi kebutuhan semua transaksi menjadi *cashless*, contohnya semakin marak pembayaran di restoran atau toko-toko menggunakan uang elektronik. Selain itu hal menarik pada aplikasi *mobile banking* Bank X, adanya penyedia *merchant* khusus dimana berkolaborasi dengan *entertainment* sebagai bentuk untuk meningkatkan *brand awareness*. Sehingga nasabah tertarik akan hal kepuasan untuk mendapatkan sesuatu.

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk mengajukan Tugas Akhir dengan judul “Strategi Peningkatan Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada PT Bank X (Persero) Tbk Kantor Cabang Kota Tasikmalaya”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi peningkatan minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* pada PT Bank X Tbk (Persero) Kantor Cabang Kota Tasikmalaya
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam strategi peningkatan minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* pada PT Bank X Tbk (Persero) Kantor Cabang Kota Tasikmalaya
3. Bagaimana upaya mengatasi kendala yang dihadapi dalam strategi peningkatan minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* pada PT Bank X Tbk (Persero) Kantor Cabang Kota Tasikmalaya

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Strategi peningkatan minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* pada PT Bank X Tbk (Persero) Kantor Cabang Kota Tasikmalaya.
2. Kendala yang dihadapi dalam peningkatan minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* pada PT Bank X Tbk (Persero) Kantor Cabang Kota Tasikmalaya.
3. Upaya mengatasi kendala dalam peningkatan minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* pada PT Bank X Tbk (Persero) Kantor Cabang Kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan sebagai berikut :

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai strategi peningkatan minat nasabah dalam penggunaan mobile banking pada PT Bank X (Persero) Tbk Kantor Cabang Kota Tasikmalaya, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari selama di perkuliahan.

2. Aspek Praktik

a. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan manajemen perbankan untuk memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam bertransaksi *mobile banking* agar sesuai dengan tujuan perusahaan dalam pengembangan teknologi informasi dan komunikasi.

b. Bagi program studi D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk menambah pengetahuan khususnya dalam manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dan menjadikan bahan referensi di perpustakaan bagi mahasiswa lainnya.

c. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya. Hasil penelitian ini juga diharapkan menambahkan pengetahuan dengan hal yang berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi khususnya dalam industri perbankan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian tugas akhir ini dilakukan di PT Bank X (Persero) Kantor Cabang Kota Tasikmalaya, waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan Februari 2023 dan diselesaikan sampai dengan bulan April 2023. Berikut penulis sajikan dalam rencana penelitian :

Tabel 1.1 Rencana *Rundown* Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan <i>outline</i> dan rekomendasi pembimbing																				
2	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan																				
3	Proses Tugas Akhir (Bab I-III)																				
4	Pengumpulan data penelitian: Observasi dan Studi Kepustakaan																				
5	Pengelolaan Data																				
6	Bimbingan																				
7	Revisi Tugas Akhir (Bab I-V) dan persetujuan																				
8	Ujian Tugas Akhir																				
9	Revisi pasca ujian Tugas Akhir dan pengesahan revisi Tugas Akhir																				

Sumber : Data Diolah Oleh Penulis, 2023