

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada era globalisasi teknologi semakin canggih dan berkembang pesat diseluruh dunia. Apalagi di masa pandemi ini seluruh kegiatan dan mobilitas masyarakat dibatasi dan memberikan dampak yang signifikan bagi pertumbuhan ekonomi. Hal ini juga berpengaruh terhadap sektor perbankan karena bank merupakan sektor lembaga intermediasi atau sebuah perantara yang sangat mendukung dan harus beroperasi untuk memenuhi kebutuhan dana dalam berinvestasi di segala bidang usaha masyarakat. Perkembangan era digital yang semakin canggih menuntut semua kalangan memanfaatkan penggunaan sistem komputerisasi dan sistem *online* melalui *internet* pada setiap pelaksanaan kegiatan operasionalnya. Apalagi kegiatan nasabah Bank saat ini memiliki berbagai latar belakang dan kegiatan yang berbeda-beda. Khususnya pada nasabah yang memiliki pekerjaan yang menyita banyak waktu sehingga tidak punya banyak waktu untuk sekedar mengantri di *counter teller* bank dengan waktu yang cukup panjang.

Optimal memiliki arti tertinggi, terbaik yang lebih baik, paling menguntungkan, perbuatan dan cara agar menjadi lebih baik dan sebagainya. Sehingga optimalisasi merupakan suatu proses atau tindakan atau metode membuat atau menggunakan sesuatu sebagai sebuah sistem, desain atau keputusan agar menjadi lebih baik, fungsional, efektif atau lebih sempurna.² Optimalisasi penggunaan *mobile banking* merupakan kegiatan yang dilakukan secara digital menggunakan *mobile* atau ponsel. *Mobile banking* termasuk didalam sebuah istilah digital *banking*.

² Benget Tua Simarmata, *Strategi Optimalisasi Penggunaan SMS Banking Kepada Nasabah Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Simpang Kwala Medan*, Jurnal Ilmiah Skylandsea, Vol 3 No 2019, hal 83

Digitalisasi bank ini bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada para nasabah. Kepuasan tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam industri yang beroperasi di bidang jasa maupun produk. Dengan adanya pelayanan yang baik dan dapat memberikan rasa kepuasan setiap nasabah, hal tersebut akan berdampak positif pada tingkat loyalitasnya. Salah satu yang bergerak dibidang jasa yakni bank, dalam penelitian ini peneliti memilih objek penelitian pada Bank Muamalat. Seorang nasabah akan memiliki kepuasan dengan mudah jika bank memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan, begitupun sebaliknya jika bank tidak memberikan sesuatu hal yang nasabah harapkan maka seorang nasabah dapat dengan mudah berpindah ke lain bank untuk memenuhi hasrat kepuasan tersebut. Sehingga bank akan memberikan inovasi dalam kegiatan perbankannya untuk melayani nasabah. Keunggulan-keunggulan yang diciptakan oleh setiap bank memberikan pandangan kepada nasabah untuk memilih bank yang cocok dan sesuai di hati para nasabah. Sehingga bank memfokuskan setiap kegiatannya pada keunggulan nasabah (*customer's advantage*) agar dapat memberikan kepuasan yang optimal atau kepuasan tinggi terhadap nasabah dan pada akhirnya dapat meningkatkan pada nilai profitabilitas bank serta loyalitas pada setiap nasabah dari Bank Muamalat. Hal ini dapat dicapai dengan menggunakan strategi yang dilakukan oleh bank yakni dengan mengukur seberapa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.³

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas yang memberikan layanan untuk memudahkan akses maupun kecepatan nasabah dalam memperoleh informasi transaksi finansial dan informasi terkini (*real time*). Penggunaan *mobile banking* ini dapat diakses melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS oleh perorangan (nasabah). Layanan *mobile banking* merupakan saluran distribusi bank yang digunakan untuk mengakses rekening nasabah melalui jaringan dan teknologi GPRS

³ Rika Mawarni dkk, *Optimalisasi Kinerja Digital Banking Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19*, Jurnal Manajemen Bisnis (JMB), Volume 34 No 1 Tahun 2021, hal 12.

dengan sarana panel atau telepon seluler. Menurut pendapat Narastuti istilah *mobile banking* ini berkaitan erat dengan adanya fasilitas *banking* hampir sama dengan ATM kecuali dalam hal mengambil uang cash.⁴ Mallat et.al juga menyatakan bahwa *mobile banking* dapat mengoperasikan layanan bank melalui *mobile device*. Kebanyakan bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas ini baik berupa SMS *plain* (SMS Manual) atau SMS *banking* atau berupa SIMtolkit (Menu Layanan Data).

Bank Muamalat Indonesia merupakan salah satu bank umum syariah terbaik dan pelopor perbankan yang memiliki prinsip syariah di Indonesia yang menjadikan peluang dan kesempatan untuk berkembang. Bank Muamalat Indonesia didirikan pada 24 *Rabiul Tsani* 1412 H atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 syawal 1412 atau 1 Mei 1992. Bank Islam yang bernama Bank Muamalat Indonesia, “Muamalat” dalam istilah fiqh berarti hukum yang mengatur hubungan antar manusia Namun alternatif lain muncul pada masa pembentukan itu adalah Bank Syari’at Islam. Namun mengingat pengalaman pemakaian kata “Syariat Islam” pada Piagam Jakarta, akhirnya nama itu tidak dipilih.⁵

Banyak produk yang disuguhkan pada Bank Muamalat, salah satunya produk layanan yang cara mengoperasikan menggunakan jejaring *internet* yaitu *mobile banking*. Terciptanya *mobile banking* bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah terutama, Produk *mobile banking* muamalat merupakan suatu bentuk aplikasi terpadu yang meliputi registrasi *mobile banking*, akses *internet banking*, info lokasi ATM/Cabang, info produk, *call center* 1500016, arah kiblat, jadwal shalat dan juga aplikasi haji. *Mobile banking* untuk melakukan transaksi *financial* dan *nonfinancial* yang dapat beroperasi 24

⁴ Rika Mawarni dkk, *Optimalisasi Kinerja* ,... hal.148

⁵ Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika. 2012 hal 447

jam 7 hari dalam seminggu dengan cara mengunduh aplikasi *mobile banking* di *smartphone*. Layanan transaksi *online* ini dilakukan para nasabah menggunakan *mobile banking* diharapkan dapat meningkatkan produktivitas, meningkatkan kinerja dan menjadikan pekerjaan lebih mudah. Sehingga pemakaian *mobile banking* menjadikan nasabah semakin mudah dalam melaksanakan kegiatan baik mencari informasi maupun transaksi keuangan mereka. Akan tetapi dalam pelaksanaannya transaksi *online* menggunakan *mobile banking* ini pasti memiliki kekurangan dan dapat berpengaruh terhadap persaingan dari masing-masing bank untuk mempertahankan para nasabahnya. Dengan demikian di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Nganjuk ini menggunakan beberapa strategi dalam melayani para nasabahnya. Hal ini dilakukan sebagai bentuk solusi dan inovasi oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Nganjuk untuk mengatasi masalah perbankan. Solusi dan inovasi harus dikembangkan yakni dengan menggunakan fasilitas dan aplikasi dalam bentuk *mobile banking*. Layanan *online* ini ditujukan kepada para nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Nganjuk untuk membantu para nasabah agar lebih mudah dan lebih cepat dalam mengakses keuangan yang dimiliki oleh nasabah karena dapat digunakan dimanapun serta kapanpun saat membutuhkannya. Berdasarkan uraian di atas penelitian ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Optimalisasi Strategi Layanan *Mobile Banking* Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu/KCP Nganjuk”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis memperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem optimalisasi *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk?
2. Bagaimana desain optimalisasi *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk?

3. Bagaimana strategi layanan *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan fokus penelitian di atas, terkait optimalisasi strategi layanan *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu/KCP Nganjuk maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem optimalisasi *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk.
2. Untuk mengetahui desain optimalisasi *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk.
3. Untuk mengetahui strategi layanan *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk.

D. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian maka dapat diperoleh manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sebuah rekomendasi, wawasan atau bahan referensi *mobile banking* dalam layanan bertransaksi secara *online* melalui aplikasi *mobile banking* di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Nganjuk.
 - b. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber informasi dalam menjawab permasalahan-permasalahan pelayanan bertansaksi *online* di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Nganjuk
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Lembaga
Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu

Nganjuk dalam memberikan layanan yang terbaik kepada setiap nasabah untuk meningkatkan loyalitasnya.

b. Bagi Peneliti

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi penulis mengenai optimalisasi strategi layanan *mobile banking* untuk meningkatkan rasa loyalitas pada setiap nasabah.

c. Bagi Peneliti Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan rujukan bahan referensi penelitian dan sumber informasi agar lembaga (bank) memiliki inovasi terhadap pelayanan yang optimal kepada nasabah.

E. PENEGASAN ISTILAH

Berdasarkan judul penelitian di atas maka peneliti memberikan definisi konseptual dengan maksud agar terdapat kesamaan persepsi antara pembaca dan peneliti dalam menganalisis dan mentafsirkan judul penelitian serta memahami permasalahan-permasalahan dan hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian ini. Maka definisi konseptualnya ialah sebagai berikut:

1. Konseptual

a. Optimalisasi Strategi Layanan

1) Optimalisasi

Optimal memiliki arti tertinggi, terbaik yang lebih baik, paling menguntungkan, perbuatan dan cara agar menjadi lebih baik dan sebagainya. Sehingga optimalisasi merupakan suatu proses atau tindakan atau metode membuat atau menggunakan sesuatu sebagai

sebuah sistem, desain atau keputusan agar menjadi lebih baik, fungsional, efektif atau lebih sempurna.⁶

2) Strategi layanan

Strategi merupakan perencanaan yang dilakukan oleh para pimpinan suatu perusahaan atau organisasi untuk mencapai suatu hasil yang konsisten sesuai dengan visi dan misi yang ada di perusahaan atau organisasi tersebut.⁷ Strategi yang baik tidak hanya mampu untuk mencapai sebuah tujuan yang ditargetkan akan tetapi juga dapat mempertahankan keunggulan.

Layanan merupakan aktifitas yang dilakukan oleh pihak lain (karyawan) yang memiliki sebuah tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta kepentingan orang banyak (nasabah).⁸ Strategi pelayanan merupakan suatu interaksi yang dilakukan oleh karyawan terhadap nasabah dengan mengetahui dan memahami kebutuhan ataupun keinginan dari nasabah serta ketetapan penyampaiannya agar dapat mengimbangi harapan nasabah. Memberikan layanan yang baik kepada nasabah menjadi suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap pelaku usaha, agar nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Optimalisasi strategi layanan merupakan suatu proses atau tindakan yang dirancang dan dipertimbangkan dalam melakukan layanan yang terbaik bagi setiap nasabah sehingga dapat memberikan

⁶ Benget Tua Simarmata, *Strategi Optimaliasasi Penggunaan SMS Banking Kepada Nasabah Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Simpang Kwala Medan*, Jurnal Ilmiah Skylandsea, Vol 3 No 2019, h 83

⁷ Eddy Yunus, *manajemen strategis* (Yogyakarta: ANDI, 2016), 13.

⁸ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), 26.

rasa kepuasan pada setiap nasabah yang nantinya akan berdampak positif pada tingkat loyalitasnya.

b. *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan sebuah fasilitas yang memberikan layanan untuk memudahkan akses maupun kecepatan nasabah dalam memperoleh informasi transaksi finansial dan informasi terkini (*real time*). Menurut pendapat Narastuti istilah *mobile banking* ini berkaitan erat dengan adanya fasilitas perbankan melalui komunikasi yang bergerak seperti handphone atau ponsel. Penyediaan pelayanan *mobile banking* ini hampir sama dengan ATM kecuali dalam hal mengambil uang cash.⁹ Mallat et.al juga menyatakan bahwa *mobile banking* ini dapat mengoperasikan layanan bank melalui *mobile device*. Kebanyakan bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas ini baik berupa SMS plain (SMS Manual) atau SMS Banking atau berupa SIMtolkit (Menu Layanan Data).

Dalam optimalisasi *mobile banking* dalam layanan bertransaksi *online* maka diperlukan sebuah strategi yang tepat. Strategi tersebut dilakukan oleh pihak lembaga (bank) yang bersangkutan. Penggunaan *mobile banking* memanfaatkan teknologi yang berkembang dalam bentuk sistem informasi. Sehingga diperoleh kesimpulan bahwa optimalisasi *mobile banking* merupakan usaha atau cara maupun strategi yang lebih baik dan digunakan oleh lembaga menggunakan aplikasi *mobile banking* agar memberikan layanan untuk memudahkan akses maupun kecepatan nasabah dalam memperoleh informasi transaksi finansial dan informasi terkini (*real time*).

⁹ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*,... hal. 148

c. Loyalitas Nasabah

Loyalitas Nasabah merupakan perilaku setia nasabah yang berhubungan dengan produk atau jasa yang diminati. Loyalitas nasabah dapat timbul karena ada rasa kepuasan terhadap produk atau jasa yang telah digunakan.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yakni keseluruhan isi dan pembahasan yang akan dijabarkan oleh peneliti. Dengan maksud agar para pembaca memperoleh sebuah gambaran yang jelas dan terperinci atas apa saja yang dibahas dalam penelitian ini. Dengan demikian maka sistem penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab yaitu sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang (1) latar belakang (2) rumusan masalah (3) tujuan penelitian (4) batasan masalah (5) manfaat penelitian (6) penegasan istilah (7) sistematika penulisan

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan landasan teori yang dipakai sebagai acuan berdasarkan judul penelitian baik bersumber dari jurnal, buku maupun hasil penelitian yang telah dibaca oleh peneliti. Didalamnya memuat beberapa sub bab yaitu (1) sistem optimalisasi *mobile banking*, (2) desain optimalisasi *mobile banking*, (3) strategi optimalisasi *mobile banking*, (4) Loyalitas nasabah.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode dan teknik pengumpulan data yang dipakai oleh peneliti. Didalamnya memuat beberapa hal yakni: (1) Pendekatan dan Jenis Penelitian, (2) Lokasi Penelitian, (3) Kehadiran Peneliti, (4) Data dan Sumber Data (5) Teknik Pengumpulan Data (6) Teknik Analisis Data, (7) Pengecekan Temuan Keabsahan, (8) Tahap-tahap Penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti selama proses penelitian berlangsung. Didalamnya mendiskripsikan hasil penelitian tentang (1) sistem optimalisasi *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Nganjuk, (2) desain optimalisasi *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Nganjuk, (3) strategi layanan *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Nganjuk.

BAB V: PEMBAHASAN

Dalam bab ini memaparkan pembahasan hasil dari penelitian, yaitu mengenai (1) sistem optimalisasi *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Nganjuk, (2) desain optimalisasi *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Nganjuk, (3) strategi layanan *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Nganjuk.

BAB VI: PENUTUP

Dalam bab ini merupakan bab akhir dari penulisan skripsi. Dalam bab ini penutup ini peneliti membuat simpulan dari hasil akhir penelitian dan analisis data yang diperoleh serta memberikan saran kepada lembaga yang diteliti terkait kekurangan atau kelebihan yang ditemukan.