BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat di seluruh dunia. Oleh karena itu persaingan bisnis antar perusahaan satu dengan yang lainnya menjadi semakin ketat. Untuk dapat memenangkan persaingan di dalam persaingan bisnis yang ketat, maka perusahaan dituntut untuk selalu memberikan produk dan jasa dengan kualitas terbaik. Persaingan yang ketat membuat setiap bank untuk dapat menunjukkan keunikannya dari bank-bank lainnya, baik dari layanan, ragam produk dan jasa. Layanan menjadi hal yang penting untuk memenangkan persaingan dikarenakan layanan merupakan bentuk usaha atau tindakan untuk menyiapkan atau memuaskan keperluan orang lain (KBBI, 2019).

Persaingan yang meningkat secara global menjadikan Teknologi Informasi (TI) menjadi aspek penting yang tidak bisa ditinggalkan. Dalam sepuluh tahun terakhir, banyak organisasi bisnis yang menginvestasikan dananya untuk teknologi baru, teknologi komputer serta menggunakan proses pengembangan produk yang baru agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis yang semakin dan ketat dan kompetitif. Dalam menerapkan teknologi yang baru, perusahaan melakukan penelitian untuk mencari alternatif dalam menggunakan teknologi secara baik dan benar guna memperoleh keunggulan kompetitif atas pesaingnya. Semakin maju lembaga keuangan, semakin cepat perekonomian untuk berkembang. Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan *internet* menyebabkan munculnya aplikasi-aplikasi bisnis yang berbasis eletronik. Kemajuan teknologi ini guna mempermudah nasabah dalam bertransaksi dimana saja tanpa mengantri untuk melakukan transaksi dengan kecanggihan teknologi yang ada yaitu dengan melalui *internet banking* (Vebrika, 2007:2).

Perkembangan teknologi inipun diadopsi oleh industri perbankan untuk mengembangkan pelayanan begitu pula industri perbankan di Indonesia. Faktor inovasi produk dan perkembangan teknologi sudah merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan perkembangan industri perbankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Salah satu fitur yang harus dimiliki oleh bank pada saat ini yaitu *mobile banking*. Fitur *mobile banking* ini merupakan fitur yang mempadukan kecanggihan perkembangan teknologi dan keakuratan penyajian informasi sehingga memberikan kemudahan bagi nasabah. Keuntungan dari adanya *mobile banking* ini bagi nasabah yaitu nasabah dapat melakukan transaksi *non cash* setiap saat, dimana pun dan kapan pun dengan mudah, cepat dan *real time* dengan cara mengakses melalui aplikasi yang sudah terinstal di *gadget* (asalkan tersedia jaringan *internet*).

Bank-Bank di Indonesia saat ini berfokus pada pengadopsian teknologi dan digitalisasi layanan perbankan yang diberikan kepada nasabah.Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi Saat ini menjadi hal yang penting dikarenakan perubahan pola hidup nasabah yang semakin *mobile*, nasabah saat ini menuntut adanya kemudahan dalam bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Hal ini menjadi perhatian khusus dan senjata yang ampuh bagi bank dalam bersaing begitu pula Bank Maspion. PT. Bank Maspion Indonesia Tbk sendiri merupakan bank swasta yang telah didirikan pada tanggal 6 November 1989 di Surabaya dan sebagai salah satu bank buku II atau bank menengah di Indonesia saat ini juga memfokuskan bisnisnya kearah digitalisasi dan pengaplikasian teknologi terbaru dalam dunia perbankan (Keuangan.kontan.co.id). Inovasi pelayanan perbankan melalui teknologi *mobile banking* ini diharapkan dapat menekan *transactional cost* dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank yang seperti kita lihat pada umumnya ketika kita berada di bank, selain itu nasabah bank dapat melakukan aktivitas finansial perbankan secara elektronik melalui website dan aplikasi yang

dikeluarkan oleh masing-masing bank sesuai dengan peraturan dan ketentuan pihak bank masing-masing.

Menurut Cavus dan Cinghoka (2015:62-70), dengan menggunakan *mobile banking*, nasabah bisa melakukan sederet transaksi yaitu: (1) Untuk mengecek saldo rekening dan mutasi rekening. (2) Membayar macam-macam tagihan seperti, membeli pulsa, bayar tagihan listrik, TV kabel, air, telepon, asuransi, *Internet*, membeli tiket, kartu kredit, asuransi, online shopping dan lain-lain. (2) Untuk *transfer* antar rekening, *transfer* antar bank *domestik* daftar *transfer* terjadwal. (3) Pembayaran pinjaman. (4) *Top up* uang elektronik.

Objek penelitian pada tugas akhir ini adalah Bank Maspion surabaya, penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam tentang *mobile banking* pada Bank Maspion mengenai strategi bank untuk meningkatkan layanan *mobile banking* di masa yang akan datang dan respon nasabah terhadap layanan *mobile banking* dikarenakan layanan *m-banking* menjadi salah satu layanan yang penting dalam aktfitas perbankan saat ini dan juga layanan *m-banking* ini menjadi daya tarik sendiri dimata nasabah dan penulis ingin mencari tahu bagaimana strategi meningkatkan jumlah nasabah melalui layanan *m-banking* yang baik. Sehingga Bank Maspion dapat terus berinovasi untuk mengolah serta memberikan produk-produk yang dibutuhkan oleh para nasabah dan memberi pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya melalui *mobile banking*. *Mobile banking* ini merupakan tergolong sesuatu hal yang baru bagi masyarakat oleh karena itu pihak bank juga harus memikirkan dan memberikan bagaimana agar *mobile banking* ini dapat di terima oleh nasabah dengan baik. Hal yang terpenting bagi bank adalah untuk memahami perilaku dan respon nasabah dalam menerima *mobile banking*. Penulis juga tertarik untuk mengetahui apakah dengan adanya *mobile banking* ini dapat meningkatkan jumlah nasabah pada bank. Oleh karena itu, penulis ingin menjabarkan lebih dengan laporan tugas akhir dengan judul “STRATEGI

PENINGKATAN JUMLAH NASABAH MELALUI PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA BANK MASPION ."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa saja fasilitas *mobile banking* yang dibutuhkan oleh nasabah Bank Maspion ?
2. Apa saja penggunaan alat pengamanan *mobile banking* yang digunakan oleh Bank Maspion ?
3. Bagaimana persepsi nasabah terhadap fasilitas dan fitur *mobile banking* Bank Maspion ?
4. Apa saja kendala yang dihadapi oleh nasabah dalam penggunaan *mobile banking* ?
5. Bagaimana strategi untuk meningkatkan layanan *mobile banking* dimasa yang akan datang ?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan proposal tugas akhir dengan judul Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah Melalui Penggunaan *Mobile Banking* Pada Bank Maspion adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apa saja fasilitas yang dibutuhkan oleh nasabah di dalam penggunaan *mobile banking.*
2. Untuk mengetahui apa saja alat pengamanan *mobile banking* yang digunakan oleh Bank Maspion.
3. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap fasilitas dan fitur *mobile banking* Bank Maspion.
4. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi oleh nasabah dalam penggunaan *mobile banking.*

5. Untuk mengetahui strategi Bank Maspion untuk meningkatkan layanan *mobile banking* di masa yang akan datang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penulisan yang dapat diperoleh dalam penulisan proposal tugas akhir dengan judul Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah Melalui Penggunaan *Mobile Banking* Pada Bank Maspion adalah sebagai berikut:

1) BagiPembaca.

Sarana informasi untukmengetahui perkembangan teknologi perbankan. Dan apa saja keuntungan ketika kita menggunakan *mobile banking* untuk segala jenis transaksi yang kita perlukan dalam kehidupan sehari-hari

2) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat diteruskan oleh peneliti selanjutnya dan sebagai sarana edukasi dan penambah wawasan tentang produk – produk di dunia perbankan khususnya tentang peningkatan jumlah nasabah melalui penggunaan *mobile banking* pada Bank Maspion.

3) **Bagi Bank Maspion**

Sebagai suatu masukan-masukan bagi bank yang dapat dipertimbangkan dalam hal dan menyempurnakan kegiatan dalam pelaksanaan meningkatkan pelayanan dan kualitas dalam mengolah *mobile banking* serta sebagai masukan yang dapat dipertimbangkan sarana informasi dan promosi kepada masyarakat tentang produk – produk bank yang dimiliki.

4) Bagi STIE Perbanas Surabaya

Sebagai sarana informasi dan edukasi mengenai hal yang berkaitan dengan *mobile banking*dan dapat menambah bahan bacaan serta referensi di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.