

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang dapat memberi bantuan pada perusahaan dan masyarakat untuk pengembangan usaha itu sendiri dan kebutuhan keuangan lainnya. Bank memiliki berbagai pengertian salah satunya yaitu menurut Undang-undang RI Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 november 1998 tentang perbankan yang menjelaskan bahwa perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Pertumbuhan ekonomi masyarakat merupakan salah satu dampak perkembangan bank sehingga terjadi persaingan yang sangat ketat dalam dunia perbankan untuk bersaing dalam mendapatkan simpati masyarakat menjadi nasabah bank tersebut. Bank mengeluarkan berbagai macam produk dengan berbagai fasilitas dan kemudahan bertujuan untuk menarik minat masyarakat agar menggunakan jasa dari bank tersebut, selain itu di dalam bank terdapat juga kualitas pelayanan yang diutamakan demi kepuasan nasabah. Untuk menentukan jasa perbankan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat produk jasa yang ada di bank tersebut sekarang ini semakin banyak. Oleh karena itu mayoritas masyarakat sudah banyak memahami manfaat atau fungsi bank seperti melakukan penyimpanan atau melakukan transaksi keuangan dengan ini masyarakat akan memilih bank secara lebih selektif

Teknologi merupakan perkembangan zaman yang hingga kini terus tumbuh dan maju, teknologi berkembang sangat cepat dengan menggunakan sistem yang canggih dan otomatis. Dampak adanya perkembangan teknologi pada era digital juga mempengaruhi dunia perbankan. Perbankan era sekarang bersaing dengan melakukan atau menciptakan *digital banking* untuk memberikan layanan dan fasilitas kemudahan serta kenyamanan nasabahnya (Admaja et all., 2018).

Bentuk perkembangan *digital banking* adalah *Mobile Banking* yang mengintegrasikan layanan dengan berbagai fitur transfer, cek informasi saldo, riwayat mutasi serta cek pengeluaran serta pemasukan secara online pada

perantara handphone nasabah pemilik rekening tersebut tanpa harus melakukan transaksi pada mesin ATM.

Saat ini nasabah atau konsumen menginginkan layanan yang bersifat praktis, cepat, dan sederhana. Fasilitas penunjang pelayanan produk dan jasa perbankan seperti *mobile banking* Secara tidak langsung nasabah akan berinteraksi dan bertransaksi menggunakan fasilitas tersebut keinginan nasabah dan kebutuhan layanan perbankan dapat dilakukan secara efektif dan efisien (Iriani, 2018).

Salah satu perbankan yang memiliki layanan *mobile banking* yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI Mobile merupakan digital banking dengan layanan yang dijalankan melalui handphone atau smartphone dan memiliki banyak fitur transaksi perbankan.

Kota Metro terdapat BSI disekitar taman kota yaitu Bank Syariah Indonesia KC Metro A Yani yang terletak pada Jl. Ahmad Yani No.3, Imopuro, Kec. Metro Pusat, Kota Metro, Lampung 34124.

Tabel 1. Jumlah nasabah BSI Mobile KC. Metr.o A Yani.

Tahun	Jumlah
2021	979 Nasabah
2022	2128 Nasabah
2023	4217 Nasabah

(Sumber : Yeniana, 2023 hasil wawancara penelitian).

Berdasarkan hasil wawancara, minat nasabah pada penggunaan *BSI Mobile* di Bank Syariah Indonesia KC Metro A Yani cukup tinggidari 3 tahun terakhir jumlah nasabah meningkat dikarenakan oleh beberapa kebutuhan nasabah BSI KC Metro A. Yani yang selalu mengoperasikan aplikasi/teknologi *smartphone* yang meliputi kemampuan dan pengetahuan, namun BSI Mobilemasih kalah persaingan dengan mobile banking dari bank kovensional.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana minat nasabah pada penggunaan aplikasi *BSI Mobile* sebagai upaya meningkatkan minat nasabah pada Bank BSI KC Metro A Yani Sehingga dapat diketahui apakah minat nasabah pada BSI Mobile tinggi atau tetap rendah peminatnya.

Dari uraian diatas, maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **EVALUASI MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC METRO A YANI METRO-PUSAT.**

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana minat nasabah BSI KC Metro A Yani dalam penggunaan *BSI mobile*?
2. Apa faktor penghambat untuk menggunakan *BSI mobile*?

C. Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui minat nasabah BSI KC Metro A Yani dalam penggunaan *BSI mobile*.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat saat menggunakan mobile banking

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran di kalangan penulis dan pembaca tentang Minat Nasabah BSI KC Metro A Yani dalam penggunaan *BSI Mobile*.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memudahkan dalam pembahasan, peneliti mencoba menyusun sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan terdiri dari Bab I sampai Bab V untuk lebih jelas peneliti uraikan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I

Dalam bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II

Dalam bab ini menguraikan pembahasan landasan teoritentang ilmu teori yang sudah dibahas oleh para ahli yang berkaitan dengan tema Tugas Akhir yang dipilih.

BAB III

Dalam bab ini menguraikan tentang lokasi, dan metode pengumpulan data selama Tugas Akhir dibuat pada PT. BRI di Bandar Jaya.

BAB IV

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang Bank Rakyat Indonesia, Poduk Tabungan Simpedes, Faktor yang mempengaruhi minat nasabah menabung di tabungan simpedes dan Faktor yang paling dominan mendorong nasabah untuk menabung di tabungan simpedes di PT Bank Rakyat IndonesiaKantor Cabang Bandar Jaya.

BAB V

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah penulis laksanakan.

Daftar Pustaka**Lampiran**