

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan di berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Hal ini membuat Industri Perbankan dihadapkan pada tantangan yang semakin kompleks dan perkembangan teknologi yang pesat. Hal ini juga menuntut Industri Perbankan untuk responsif dan adaptif dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya, terutama dalam membangun kepercayaan masyarakat serta menyediakan produk dan layanan perbankan yang aman, nyaman, dan berkualitas.

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah lanskap industri perbankan secara signifikan. Perkembangan teknologi yang pesat dalam sektor perbankan telah mendorong lahirnya berbagai inovasi layanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin berkembang. Salah satu inovasi yang paling signifikan dalam beberapa tahun terakhir adalah layanan *mobile banking*. *Mobile banking* ini menjadi alat strategis bagi bank untuk meningkatkan efisiensi layanan dan memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja menggunakan perangkat *mobile* seperti *smartphone*.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, turut mengambil peran penting dalam perkembangan teknologi perbankan ini. BRI secara konsisten berinovasi dan mengembangkan layanan *mobile banking*-nya untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi nasabah yang terus

berkembang. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. telah mengimplementasikan layanan *mobile banking* melalui aplikasi BRIimo untuk mendukung aktivitas transaksi nasabah secara daring. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo, kapan saja dan di mana saja, tanpa harus mengunjungi Kantor cabang. Bank BRI Unit Siliwangi Tasikmalaya sebagai salah satu unit operasional BRI, juga merasakan dampak langsung dari perkembangan ini. Meningkatnya penggunaan *mobile banking* oleh nasabah di wilayah ini menjadi indikator penting akan pentingnya layanan ini akan relevansi layanan ini dalam mendukung aktivitas finansial, terutama di wilayah dengan potensi ekonomi yang besar seperti sektor perdagangan, pertanian, dan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

Loyalitas nasabah merupakan aset berharga bagi setiap lembaga perbankan. Nasabah yang loyal akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis bank contohnya seperti nasabah yang loyal akan cenderung terus menggunakan layanan bank dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Menurut Griffin dalam Aulia Hafasnuddin (2021), loyalitas nasabah tercermin dari pola konsumsi jangka panjang yang didorong oleh kualitas layanan yang memuaskan. Layanan *mobile banking* yang handal, mudah digunakan, dan aman menjadi faktor kunci dalam membangun dan mempertahankan loyalitas nasabah. Namun, meskipun teknologi *mobile banking* memberikan banyak manfaat, masih terdapat tantangan dalam hal adopsi dan penggunaan yang konsisten, seperti literasi digital yang bervariasi,

persepsi keamanan transaksi, dan tingkat kepercayaan nasabah terhadap teknologi, terutama di wilayah dengan karakteristik demografis dan geografis tertentu seperti di Kota Tasikmalaya.

Dalam penelitian Akob & Sukarno (2022) menemukan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui mediasi kepuasan nasabah pada bank BUMN di Makassar. Anggraini (2023) menyatakan bahwa *mobile banking* berkontribusi hingga 95,3% terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCU Medan Baru, meskipun faktor lain seperti pelayanan karyawan juga berperan. Namun, penelitian oleh Triyanti et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri, melainkan melalui mediasi kepuasan nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa hubungan antara *mobile banking* dan loyalitas nasabah tidak selalu linear dan dapat dipengaruhi oleh faktor kontekstual seperti kepuasan, literasi digital, dan kepercayaan nasabah terhadap teknologi. Dalam penelitian tersebut menunjukkan hasil yang beragam terkait pengaruh *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah yang menunjukkan adanya *research gap* yang perlu diteliti lebih lanjut.

Meskipun penelitian sebelumnya telah banyak membahas pengaruh *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah, terdapat celah penelitian yang signifikan terkait konteks lokal di wilayah semi-urban seperti Kota Tasikmalaya, yang memiliki karakteristik demografis dan tingkat literasi digital yang berbeda dibandingkan kota besar seperti Makassar atau Medan. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada hubungan *mobile banking* dan loyalitas nasabah di bank syariah atau bank

BUMN secara umum, namun minim yang meneliti secara spesifik pada bank konvensional seperti BRI di unit operasional kecil seperti Kantor Unit Siliwangi Tasikmalaya. Selain itu, pengaruh langsung *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah tanpa variabel intervening seperti kepuasan masih menjadi perdebatan, sebagaimana ditunjukkan oleh temuan Triyanti et al. (2021). Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengisi celah tersebut dengan mengeksplorasi sejauh mana layanan *mobile banking* secara langsung memengaruhi loyalitas nasabah di konteks lokal Kota Tasikmalaya, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti literasi digital, kepercayaan terhadap teknologi, dan karakteristik nasabah yang beragam (individu, pelaku UMKM, dan komunitas lokal).

Penelitian ini juga relevan karena Kantor Unit Siliwangi Tasikmalaya melayani nasabah dengan karakteristik yang beragam, mulai dari individu, pelaku usaha mikro, hingga komunitas lokal. Wilayah Tasikmalaya memiliki potensi ekonomi yang besar, didukung oleh sektor perdagangan, pertanian, dan UMKM, yang menjadikan layanan *mobile banking* sebagai kebutuhan penting untuk mendukung aktivitas finansial. Dengan memahami pengaruh *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan praktis bagi BRI untuk meningkatkan strategi layanan digitalnya, terutama dalam menghadapi tantangan literasi digital dan persepsi keamanan transaksi di wilayah semi-urban.

Berdasarkan fenomena dan *research gap* di atas, maka penulis mengambil judul penelitian **“Pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit**

Siliwangi Tasikmalaya”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris hubungan langsung antara kualitas layanan *mobile banking* dan loyalitas nasabah, serta memberikan rekomendasi strategis bagi BRI dalam meningkatkan loyalitas nasabah di wilayah Tasikmalaya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa masalah utama sebagai berikut:

1. Bagaimana layanan *mobile banking* pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Siliwangi Tasikmalaya?
2. Bagaimana loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Siliwangi Tasikmalaya?
3. Bagaimana Pengaruh layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Siliwangi Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui layanan *mobile banking* pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Siliwangi Tasikmalaya Menganalisis aspek layanan *mobile banking* yang paling berkontribusi terhadap loyalitas.
2. Untuk mengetahui gambaran loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Siliwangi Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Siliwangi Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang di peroleh antara lain yaitu untuk:

1. Penulis

Penelitian ini berguna untuk menerapkan ilmu yang di peroleh selama di perkuliahan serta menambah wawasan peneliti mengenai Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Unit Siliwangi Tasikmalaya.

2. Perusahaan

Penelitian ini menjadi masukan bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Siliwangi Mengenai Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Unit Siliwangi Tasikmalaya.

3. Pihak Lain

Penelitian ini berguna untuk menjadi referensi peneliti lain dan menambah wawasan mengenai Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Unit Siliwangi Tasikmalaya.

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi data mengenai Layanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Unit Siliwangi Tasikmalaya, serta bisa menjadi referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini dapat memberikan kegunaan pengembangan ilmu adalah sebagai berikut :

a) Kegunaan Praktis untuk Penulis

1. Penulis akan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam pemahaman tentang teknologi digital khususnya layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah.
2. Penulis dapat mengembangkan keterampilan penelitian dan analisis yang kuat dalam mengumpulkan dan menganalisis data yang relevan untuk penelitian.
3. Penulis akan memperoleh pengalaman praktis dalam merancang dan melaksanakan penelitian yang dapat meningkatkan kemampuan karya ilmiah yang berkualitas.

b) Kegunaan Praktis untuk Universitas

1. Penelitian ini memiliki potensi untuk meningkatkan kontribusi pada citra universitas dalam bidang penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa dan peneliti lainnya dalam mengembangkan penelitian mereka di bidang *Layanan Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah.
3. Penelitian ini dapat menjadi sumber inspirasi bagi fakultas dan staf universitas dalam mengembangkan kurikulum yang relevan dan memperkaya materi pengajaran.

c) Kegunaan Praktis untuk Perusahaan

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga kepada PT. Bank Rakyat Indonesia kantor unit Siliwangi Kota Tasikmalaya dalam Layanan *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah.
2. Rekomendasi dari penelitian ini dapat membantu PT. Bank Rakyat Indonesia kantor unit Siliwangi Kota Tasikmalaya dalam mengidentifikasi peluang baru untuk meningkatkan Layanan *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah.
3. Penelitian ini dapat membantu PT. Bank Rakyat Indonesia kantor unit Siliwangi Kota Tasikmalaya dalam mengambil keputusan strategis yang lebih baik dalam Layanan *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di salah satu PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. tepatnya di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Unit Siliwangi Kota Tasikmalaya yang berlokasi di Jalan Singa II No.25, Kahuripan, Kec. Tawang, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46115.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Waktu yang dibutuhkan untuk penelitian dimulai dari bulan September sampai dengan bulan Desember tahun 2025.

Tabel 1. 1 Kegiatan Penelitian

No.	Kegiatan	Tahun 2025															
		September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul dan rekomendasi pembimbing																
2	Konsultasi awal dan Menyusun rencana kegiatan																
3	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal																
4	Seminar proposal																
5	Revisi proposal dan persetujuan revisi																
6	Pengumpulan dan pengolahan data																
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir																
8	Ujian Tugas Akhir, revisi Tugas Akhir, dan pengesahan Tugas Akhir																

Sumber: Data diolah penulis, 2025