

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perbankan merupakan suatu lembaga yang berfungsi sebagai lembaga perantara antara pihak yang berkelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Sehingga, perbankan merupakan lembaga yang memiliki peran penting dalam perekonomian masyarakat.

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan dengan menggunakan prinsip syariah yaitu keseimbangan, keadilan dan kemaslahatan. Bank syariah didasarkan pada konsep Islam yaitu kerja sama dalam skema bagi hasil baik untung maupun rugi. Tujuan utama Bank Syariah adalah sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan Al-Quran dan Sunnah.

Menurut UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (maslahah), universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram (Andrianto & Firmansyah, 2019, hlm. 24).

Dengan mayoritas masyarakat yang beragama Islam, tentunya masyarakat tidak lepas dari namanya hukum Islam, disini lah peluang bagi perbankan syariah, karena bank konvensional menerapkan sistem bunga yang mengandung riba yang di larang oleh Allah SWT seperti yang tertulis dalam Al-Qur'an surah an-Nisa/4: 161:

وَآخَذِهِمُ الرِّبَا وَقَدْ نُهُوا عَنْهُ وَأَكْلِهِمْ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ ۗ وَأَعْتَدْنَا لِلْكَافِرِينَ  
مِنْهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا

Artinya: “Dan karena mereka menjalankan riba, padahal sungguh mereka telah dilarang darinya, dan karena mereka memakan harta orang dengan cara tidak sah (batil). Dan Kami sediakan untuk orang-orang kafir di antara mereka azab yang pedih.” (Q.S an-Nisa/4: 161).

Berkembangnya suatu industri yang tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang mengubah strategi bisnis perbankan syariah dengan menempatkan teknologi informasi sebagai unsur utama dalam proses produksi atau pemberi pelayanan jasa. Salah satu aktivitas perbankan syariah yang memanfaatkan teknologi tersebut dengan layanan *mobile banking* atau *m-banking* dimana layanan tersebut menawarkan kemudahan kepada nasabah dalam bentuk aplikasi yang dibuat oleh bank syariah.

Saat ini Internet juga merupakan saluran perbankan elektronik terkemuka di tempat lain dimana saluran pengiriman elektronik telah diperkenalkan,

meskipun teknologi perbankan tampaknya memiliki pijakan di pasar jasa keuangan. (Howcroft dkk, 2002).

*Mobile banking* merupakan fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh transaksi financial dan informasi secara *real time*. Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat mendukung dalam kemudahan dan kecepatan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah (Iriani, 2019, hlm. 100–101).

Pihak perbankan syariah sudah seharusnya memberikan kualitas fitur dan layanan jasa yang lebih baik dalam aplikasi *mobile banking*, saat ini bermunculan aplikasi *financial technology* yang disebut bank digital mirip dengan aplikasi *mobile banking* di mana di dalam aplikasi tersebut mempunyai fitur dan layanan yang sama dan memberikan kemudahan kepada calon nasabah. Sehingga membuat perhatian bank untuk meningkatkan fitur dan layanan *mobile banking* agar nasabah tetap bertahan.

Kehadiran *financial technology* sangat membantu masyarakat dalam mengakses produk-produk keuangan dan mempermudah melakukan transaksi keuangan dengan ponsel pintar. Dimanapun dan kapanpun masyarakat dapat melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke perusahaan *financial* atau mengantri dengan berbagai prosedur seperti perbankan pada umumnya.

Dengan situasi saat ini di mana pandemi sudah mulai memulih membuat banyak nasabah kembali melakukan kegiatan seperti sebelum terjadinya pandemi namun tetap dengan banyak hal-hal yang dibatasi. Dengan adanya

pandemi kemarin membuat nasabah harus beradaptasi dengan keadaan agar mengurangi kerumunan di bank.

Layanan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia terus mengalami kemajuan dan peningkatan. Bank Syariah Indonesia terus mengoptimalkan sistem pada layanan *mobile banking* dengan memperbaharui dan menambah lebih banyak fitur-fitur yang lebih memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi. Namun saat ini karena adanya bermunculan aplikasi *financial technology* di mana di dalam aplikasi tersebut mempunyai fitur dan layanan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah. Masalah inilah yang menjadi tantangan besar bagi Bank Syariah Indonesia untuk bisa terus meningkatkan layanan *mobile banking* untuk bersaing dengan *financial technology* lain dan memasarkan layanan *mobile banking* agar para nasabah tertarik untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

Pada bagian ini pihak bank harus lebih bekerja keras untuk meningkatkan pelayanan *mobile banking* dan memasarkan layanan ini kepada masyarakat untuk menarik minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. Pemasaran menjadi begitu sangat penting untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat.

Untuk menjaga pertumbuhan Bank Syariah Indonesia ke depan dengan terus meningkatkan kapabilitas digital. Hal ini dapat dilihat dari volume transaksi kanal digital Bank Syariah Indonesia tumbuh signifikan sepanjang triwulan kedua 2021 hingga Juni 2021, nilai transaksi kanal digital Bank

Syariah Indonesia menembus Rp 95,13 triliun. Hal ini terjadi karena didorong oleh jumlah *user mobile banking* yang menembus 2,5 juta pengguna. (*BSI Jadikan Mobile Banking sebagai Lokomotif Pengembangan Ekonomi Syariah - Berita dan Economic & Market Insight / Bank Syariah Indonesia, t.t.*)

Didalam hal memasarkan dan meningkatkan fitur-fitur pada *mobile banking* maka bank memiliki tujuan yang ingin dicapai agar fitur-fitur yang ada pada *mobile banking* mudah digunakan nasabah dan memaksimalkan konsumsi atau memudahkan dan merangsang konsumsi sehingga menarik nasabah untuk menggunakan produk yang ditawarkan.

Alasan mengapa peneliti menjadikan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai Kartanegara sebagai tempat untuk diteliti, karena Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai Kartanegara merupakan satu - satunya bank syariah yang memberikan pelayanan bagi setiap nasabahnya salah satunya dengan jasa layanan *mobile banking*. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai Kartanegara yang terletak di wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara yang merupakan lokasi strategis karena masih minimnya pengetahuan masyarakat terhadap layanan *mobile banking* yang ditawarkan dan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai Kartanegara dan masyarakat masih ada yang belum bisa menggunakan teknologi sehingga masih ada yang belum menggunakan *mobile banking* terutama kalangan orang tua. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai Kartanegara yang telah berusaha memberikan pelayanan melalui aplikasi *mobile banking* yang terbaik dalam melayani nasabahnya. Akan tetapi di tengah persaingan ketat di dunia digital bank syariah

perlu melihat situasi yang terjadi saat ini atau yang akan datang agar tidak tertinggal dan dapat bersaing dengan bank lain.

Berdasarkan uraian di atas dalam penelitian ini adalah penerapan *mobile banking* meningkatkan layanan dan jasa perbankan syariah. Untuk meningkatkan kepercayaan kepada nasabah pada pelayanan jasa perbankan syariah dan pemahaman nasabah dalam fasilitas *Mobile Banking*, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Penerapan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Layanan dan Jasa Perbankan Syariah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai Kartanegara”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana fasilitas layanan *mobile banking* di PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara ?
2. Bagaimana penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan layanan dan jasa perbankan syariah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Seperti yang telah dijelaskan dalam rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui fasilitas dalam layanan aplikasi *mobile banking* di

PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara.

2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan layanan dan jasa perbankan syariah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Secara ringkas manfaat dan kegunaan penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan referensi berikutnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam studi yang berhubungan dengan *mobile banking* pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara.

2. Manfaat Praktisi

Dapat bermanfaat bagi penulis dan mahasiswa supaya dapat mengetahui penerapan *mobile banking*, sehingga dapat memberikan sumbangan pemikiran, pengetahuan dan menambah literatur perpustakaan.

#### **E. Definisi Operasional/Batasan Istilah**

Definisi operasional untuk menjelaskan arah dan tujuan penelitian ini, maka penulis menjelaskan secara singkat mengenai tujuan yang terkandung di dalamnya.

- a. Penerapan adalah perbuatan atau cara menerapkan (*Kamus besar bahasa Indonesia*, 1991). Menurut Lukman Ali, penerapan adalah

mempraktekkan, pelaksanaan, atau memasang. Sedangkan menurut Wahab dalam Van Meter dan Van Hom, penerapan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh kelompok-kelompok atau individu-individu yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan (Parnawi, 2020, hlm. 67).

Penerapan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu tindakan yang sistematis dan terencana untuk tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan dalam menerapkan layanan *mobile banking*.

- b. *Mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone* (Nelwan dkk., 2021, hlm. 5)

*Mobile banking* adalah suatu layanan inovatif yang memungkinkan pengguna melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone* yang ditawarkan oleh bank (Ginantra dkk., 2020, hlm. 133).

Yang dimaksud *mobile banking* dalam penelitian ini berupa aplikasi yang diterapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara.

- c. Menurut Safitri & Marlius (2018) definisi pelayanan merupakan kegiatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dan tidak berwujud. Dan jasa bank merupakan aktifitas bank, baik secara

langsung maupun tidak langsung yang berkaitan dengan fungsi dan tugas bank sebagai lembaga intermediasi, yaitu lembaga yang memperlancar terjadinya transaksi perdagangan, memperlancar peredaran uang, dan memberikan jaminan kepada nasabahnya. Pelayanan jasa bank merupakan jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Bank menawarkan produk jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah atau pihak lain yang memerlukannya (Ismail, 2017, hlm. 161).

Pelayanan jasa bank yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara kepada nasabah.

- d. Bank Syariah Menurut Sudarsono, adalah lembaga keuangan negara yang memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau islam. Sesuai UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (masalah), universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram (Andrianto & Firmansyah, 2019, hlm. 24).

Bank Syariah Indonesia KC Kutai Kartanegara yang dimaksud dalam penelitian ini adalah serangkaian kegiatan dalam perbankan syariah sesuai dengan nilai-nilai ajaran Islam.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan faktor-faktor seperti, perbankan syariah, pelayanan jasa bank, dan *mobile banking*. Adapun bank yang diteliti yaitu bank yang sudah menerapkan *mobile banking* dalam pelayanan jasa bank syariah.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Adapun penelitian terdahulu yang peneliti rasa sangat relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dwitya Pratiwi Wulandari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan jenis data adalah dengan melakukan penelitian kepustakaan (*Library Research*), wawancara (*Interview*) kepada para karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam, dan pembagian kuesioner untuk mengambil sampel kepada beberapa orang nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketertarikan nasabah untuk menggunakan mobile banking karena kemudahan, kenyamanan, serta keamanan yang diberikan oleh layanan mobile banking.

Persamaan dengan penelitian Dwitya Pratiwi Wulandari adalah sama-sama melakukan penelitian tentang layanan *mobile banking*. Adapun perbedaannya adalah penulis melakukan penelitian tentang penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan syariah, sedangkan Dwitya Pratiwi Wulandari adalah tentang faktor-faktor mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* dan lokasi penelitian juga berbeda

2. Penelitian yang dilakukan oleh Nasihul Umam yang berjudul "analisis perbandingan kualitas layanan BRI *Mobile Banking* dan BSM *Mobile Banking* periode 2017-2018." Skripsi perbankan syariah. Universitas Islam Negeri Lampung.2014. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan BRI *mobile banking*? bagaimana kualitas layanan BSM *mobile banking*? tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih dalam kualitas layanan BRI dan BSM *mobile banking* dan melihat apakah ada perbedaan dari kualitas layanan kedua *M-banking* tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan dan bersifat komparatif. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam dan fakultas tarbiyah dan keguruan angkatan 2014 yang berstatus nasabah dan aktif menggunakan BRI dan BSM *mobile banking*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan BRI *mobile banking* secara keseluruhan berkualitas baik

yang diukur berdasarkan indicator kecepatan, keamanan, keakuratan dan kepercayaan.

Persamaan dengan penelitian Nasihul Umam adalah sama-sama melakukan penelitian tentang layanan *mobile banking*. Adapun perbedaan penulis melakukan penelitian tentang penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan syariah dan jenis penelitian penulis adalah jenis penelitian kualitatif, sedangkan Nasihul Umam melakukan penelitian tentang analisis perbandingan kualitas layanan BRI *Mobile Banking* dan BSM *Mobile Banking* periode 2017-2018 dan jenis penelitian Nasihul Umam adalah jenis penelitian kualitatif.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Irfan Nurahmadi Harish yang berjudul "Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah studi pada Bank Syariah Mandiri Depok" Skripsi perbankan syariah. Universitas Islam Negeri Syarief Hidayatullah Jakarta. 2017. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah Apakah variabel kepercayaan nasabah memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSM KC Depok? Apakah variabel kualitas layanan m-banking memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSM KC Depok? Apakah variabel kepercayaan nasabah dan variabel kualitas layanan m-banking memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah BSM KC Depok? tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan

nasabah secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSM KC Depok. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer yang didapat langsung dari jawaban 60 responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Mandiri yang mengunduh dan menggunakan aplikasi *mobile banking* sebagai media transaksi. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kepercayaan nasabah memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dari nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel 2,073. Untuk variabel kualitas layanan, t hitung yang didapat sebesar 8,564. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada hasil uji simultan, kedua variabel secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan F hitung sebesar 61,339. Pada uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan sebesar 68,3% variasi variabel dependen. Sedangkan sisanya sebesar 31,7% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Persamaan dengan penelitian Irfan Nurahmadi Harish adalah sama-sama melakukan penelitian tentang layanan *mobile banking*. Adapun perbedaan penulis melakukan penelitian tentang penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan syariah dan jenis penelitian penulis adalah jenis penelitian kualitatif, sedangkan

Irfan Nurahmadi Harish melakukan penelitian tentang Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah, jenis penelitian Irfan Nurahmadi Harish adalah jenis penelitian kualitatif, dan lokasi penelitian juga berbeda.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Zakaria Harahap yang berjudul “Pengaruh Pelayanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih”. Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh *M-Banking* Terhadap Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi adalah semua Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih, sampel diambil 90 orang responden, dengan teknik sampling *random sampling* dengan metode sample jenuh. Penelitian ini menggunakan data primer yang di dapat dari jawaban responden yang berupa pengisian kuisioner yaitu data yang diperoleh langsung dari obyek penelitian. Teknik analisis data meliputi: uji instrumen terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, uji regresi linear sederhana serta uji hipotesis yang terdiri dari uji F, uji koefisien determinasi dan uji t. Hasil penelitian untuk uji determinasi menunjukkan R Square sebesar 0,738. menunjukkan bahwa nilai R Square (koefisien determinasi) adalah sebesar 0,738. Hal ini berarti bahwa variabel layanan m-Banking

terhadap Kepuasan Nasabah adalah 73,8% sedangkan sisanya 26% ( $100\% - 73,8 = 26,2\%$ ) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

Persamaan dengan penelitian Zakaria Harahap adalah sama-sama melakukan penelitian tentang pelayanan *mobile banking*. Adapun perbedaan penulis melakukan penelitian tentang penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan dan jenis penelitian penulis adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif, sedangkan penelitian yang dilakukan Zakaria Harahap adalah Pengaruh Pelayanan *M-Banking* terhadap kepuasan nasabah dan jenis penelitian Zakaria Harahap adalah jenis penelitian kuantitatif deskriptif, lokasi penelitian berbeda.

5. Penelitian yang dilakukan oleh M. Elfan Kaukab dan Fatwa Yuni Setiyanti yang berjudul “Pendekatan *Theory of Planned Behavior* pada Minat Penggunaan *M-Banking* di Masa Pandemi Covid-19”. *Accounthink : Journal of Accounting and Finance* 2022. Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah mengetahui minat dari individu dalam menggunakan *M-Banking* dimasa pandemi COVID-19 dengan model *Theory of Planned Behavior*. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang berada di kecamatan Garung Kabupaten Wonosobo. Pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling yang berjumlah 130 responden. Teknik analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dari sampel.

Penelitian menunjukkan bahwa sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *M-Banking* dimasa pandemi COVID-19 dimana masyarakat merasa manfaat dari *M-Banking* tidak banyak mempengaruhi kegiatan mereka dalam melakukan transaksi di dunia perbankan di tengah pandemi COVID-19. Sedangkan norma subjektif dan persepsi kontrol perilaku berpengaruh terhadap minat penggunaan *M-Banking* dimasa pandemi COVID-19. Artinya, keadaan lingkungan sekitar dan semakin besar dorongan dari orang-orang terdekat akan meningkatkan minat seseorang dalam penggunaan *M-Banking* dimasa pandemi COVID-19. Saat bertransaksi menggunakan *M-Banking* masyarakat tidak merasa kesulitan, karena masyarakat memahami serta memiliki kemampuan mengoperasikan *M-Banking*.

Persamaan dengan penelitian M. Elfan Kaukab dan Fatwa Yuni Setiyanti adalah sama-sama melakukan penelitian tentang layanan *mobile banking*. Adapun perbedaannya adalah peneliti melakukan penelitian tentang penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan. Sedangkan M. Elfan Kaukab dan Fatwa Yuni Setiyanti melakukan penelitian tentang minat pengguna *M-Banking* di masa pandemi COVID-19. Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah kualitatif, sedangkan jenis penelitian yang dilakukan oleh M. Elfan Kaukab dan Fatwa Yuni Setiyanti adalah kuantitatif.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Dwita Febrianti, Sella Azara Lailatul Hidayah, Abdullah, dan Nadia Fathurrahmi Lawita yang berjudul “Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia). Jurnal Pendidikan Tambusai 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *mobile banking* pada proses transaksi online di Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini digolongkan sebagai penelitian kualitatif. Penelitian dilakukan pada Bank Syariah Indonesia. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan pihak bank terus melakukan perbaikan dan pengembangan terhadap koneksi sistem yang digunakan demi kelancaran dan keluasan para nasabah dalam melakukan transaksi melalui berbagai fitur yang disediakan Bank Syariah Indonesia.

Persamaan dengan penelitian oleh Dwita Febrianti, Sella Azara Lailatul Hidayah, dkk adalah sama-sama melakukan penelitian tentang penerapan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia dan jenis penelitian ialah jenis penelitian kualitatif. Adapun perbedaan peneliti dengan Dwita Febrianti, Sella Azara Lailatul Hidayah, dkk adalah peneliti melakukan penelitian tentang penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan sedangkan Dwita Febrianti, Sella Azara Lailatul Hidayah, dkk adalah melakukan penelitian tentang penerapan basis data pada perusahaan perbankan.

Secara keseluruhan, perbandingan penulis dengan penelitian terdahulu jenis penelitian adalah Kuantitatif sementara jenis penelitian penulis

berkategori Kualitatif. Penulis memfokuskan kepada penerapan mobile banking dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kutai Kartanegara.

### **G. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan berisi uraian singkat tentang isi bab demi bab yang akan ditulis dalam penelitian ini.

Bab I adalah pendahuluan. Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori. Pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian, yakni teori tentang perbankan syariah, *Mobile Banking*, dan Layanan Jasa Bank.

Bab III adalah metode penelitian. Pada bab ini disajikan informasi secara deskriptif tentang bagaimana penelitian dilaksanakan, sumber data, prosedur pengumpulan data metode analisis data.

Bab IV merupakan hasil penelitian dan pembahasan. Pada bab ini disajikan hasil penelitian yang telah dilakukan berupa penerapan layanan *mobile banking* dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan syariah.

Bab V merupakan penutup. Dalam bab ini mengungkapkan kesimpulan, dan saran atas dasar penelitian.