

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan *system* pembayaran dari masa kemasa semakin berkembang. Metode pembayaran terus berubah ubah dimulai dari pembayaran tunai sampai pembayaran non tunai seperti barter, *e-money* hingga saat ini pembayaran melalui digital seperti *Mobile Banking*. Perkembangan teknologi yang begitu cepat membuat segala sesuatu menjadi lebih mudah dan cepat untuk dilakukan bahkan dengan adanya teknologi internet yang dapat memberikan kemudahan disegala bidang. Teknologi sudah membuka pasar baru, produk baru, layanan baru dan saluran pengirim yang efisien untuk perusahaan perbankan. Perkembangan semakin mempermudah bagi nasabahnya untuk melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja. (Bharti M, 2016)

Awal dari perkembangan perbankan secara elektronik yaitu dimulai dari pembukaan ATM yang dimana ATM tersebut dapat digunakan sebagai alat untuk penarikan tunai. Peningkatan unit *smartphone* mendorong perusahaan perbankan untuk menciptakan layanan penunjang yang lebih baik mudah dan praktis bagi para nasabah salah satunya layanan yang diciptakan adalah *Mobile Banking*.

Mobile Banking bisa diartikan sebagai layanan yang telah disediakan oleh perusahaan perbankan atau lembaga keuangan lainnya yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dari jarak jauh yang dimana bisa menggunakan *smartphone* maupun tablet. (Wikipedia). Penggunaan transaksi telah meningkat dengan menggunakan *Mobile Banking* yang dimana berdampak

pada penurunan jumlah transaksi nasabah melalui ATM dan kantor cabang. Hal ini bisa diartikan bahwa adanya perubahan perilaku dan kebiasaan nasabah yang mulai mengarah untuk melakukan transaksi melalui *Mobile Banking* dimana akan lebih mudah dan efisien untuk digunakan. (Otoritas Jasa Keuangan, 2016).

Di Indonesia *Mobile Banking* telah dipublikasikan kepada para konsumen sejak beberapa tahun lalu. Dari beberapa Bank dimulai milik pemerintah maupun swasta Indonesia sudah menyajikan layanan *Mobile Banking* diantaranya ; Bank BRI, Bank BCA, Bank BNI, Bank Danamon, Bank Mega, dan Bank Permata. Fitur-fitur yang disediakan dalam *Mobile Banking* juga banyak diantaranya ; melihat saldo dan Riwayat transaksi, pemindahan dana antar bank lainnya, pemindahan dana antar bank di Indonesia, membayar tagihan dan lain sebagainya.

Layanan *Mobile Banking* ini sangat memudahkan bagi para penggunanya karena dengan menggunakan layanan tersebut para pengguna merasa terbantu sehingga menghasikan kepuasan bagi dirinya sendiri, dengan kepuasan tersebut maka pengguna akan terus menggunakan layanan *Mobile Banking*. Dengan adanya Loyalitas nasabah maka akan sangat membantu dalam dunia perbankan untuk menyebarkan berita atau informasi yang baik terkait produk-produk yang ada didalamnya.

Fenomena yang ada saat ini ialah banyak orang yang belum mengetahui bahwa perusahaan bank BRI saat ini telah mengarah ke digitalisasi yang dimana saat penarikan tunai atau penarikan saldo sudah tidak lagi menggunakan ATM atau Debit Card namun telah dirubah menjadi penarikan melalui *Mobile Banking* yaitu BRImo. Dimana nasabah sekarang saat membuka rekening baru di Bank BRI

nasabah tersebut tidak perlu memiliki ATM card untuk melakukan penarikan tunai melainkan harus registrasi di aplikasi BRImo. Untuk menginstall atau registrasi tidak mudah dikarenakan nasabah harus menggunakan kartu Prabayar, jika nasabah menggunakan kartu pascabayar maka tidak bisa registrasi aplikasi BRImo dan dengan terpaksa akan diterbitkan ATM card sebagai alat penarikan tunai.

Bank BRI merupakan bank terbesar di Indonesia dan bank BRI rata-rata digunakan untuk masyarakat menengah kebawah sehingga banyak diminati oleh masyarakat, serta saat ini bank BRI sedang mengarah ke digitalisasi sehingga peneliti ingin mengetahui tentang keamanan, kemudahan, manfaat dan kualitas layanan apakah masyarakat yang menggunakan *Mobile Banking* BRI ini merasa puas atau tidak. Untuk jumlah kantor cabang BRI di kabupaten Gresik ada 1 dan untuk kantor cabang pembantu ada 2, sedangkan untuk unit bank BRI di beberapa daerah kurang lebih kisaran 22 unit. (Jaringan et al., n.d.)

Tabel 1.1
TOP BRAND INDEX MOBILE BANKING BRI TAHUN 2016-2020

No.	Tahun	Presentase
1.	2016	10.2%
2.	2017	12.2%
3.	2018	14.6%
4.	2019	17.0%
	2020	20.5%

Sumber : Topbrand award

Dari data diatas dapat kita lihat bahwa pengguna *Mobile Banking* dari tahun ke tahun terus meningkat, hal tersebut dapat diartikan bahwa penggunaan

Mobile Banking terjamin keamanannya, kemudahannya, manfaatnya, serta kualitas pelayanannya.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Theory Of Planned Behavior* (Teori Perilaku Terencana) dimana teori ini memiliki kebenaran terhadap pandangan kepercayaan yang bisa mempengaruhi seseorang agar melakukan tingkah laku yang spesifik. Teori perilaku terencana ini bertujuan untuk memperkirakan dan memahami sikap untuk menjelaskan perilaku manusia.

Pada penelitian ini variabel yang pertama digunakan adalah keamanan. Menurut Aprilia (2018) persepsi keamanan adalah persepsi yang dapat memberikan tingkat keyakinan seseorang terhadap keamanan teknologi. Persepsi keamanan ini juga bisa diartikan sebagai kepercayaan konsumen bahwa informasi pribadi mereka tidak akan bocor dan tersebar luaskan. Sehingga mereka sangat percaya untuk menggunakan teknologi yang sudah terjamin dengan tingkat keamanannya. Hasil dari penelitian dari (Sulmi et al., 2021) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna layanan *Mobile Banking*.

Pada penelitian ini variabel kedua yang digunakan adalah kemudahan. Menurut (Suparyanto dan Rosad (2015, 2020) persepsi kemudahan pengguna suatu tingkat kepercayaan seseorang bahwa suatu teknologi mudah digunakan. Efek yang timbul jika seseorang merasa mudah menggunakan suatu teknologi akan memunculkan keinginan untuk menggunakannya. Jika layanan itu mudah digunakan maka pengguna akan sering menggunakannya.. Hasil dari penelitian (Iqbal et al., 2021) menunjukkan bahwa kemudahan dan ketersediaan fitur

berepengaruh secara signifikan terhadap pengguna *Mobile Banking* yang memiliki nilai signifikansi <0.05 (0.001 untuk kemudahan dan 0.001 untuk ketersediaan fitur).

Pada penelitian ini variabel ketiga yang digunakan adalah Manfaat. Manfaat dalam menggunakan *Mobile Banking*. Didalam artikel (Suparyanto dan Rosad (2015, 2020) mengartikan bahwa persepsi manfaat menekankan pada ukuran kepercayaan seseorang jika menggunakan suatu teknologi bisa menghasilkan manfaat bagi penggunanya. Semakin nasabah merasa bermanfaat ketika menggunakan *Mobile Banking* maka nasabah akan terus menggunakannya. Hasil dari penelitian (Fadhli & Fachrudin, 2016) menunjukkan bahwa pengaruh persepsi nasabah atas resiko, kepercayaan, manfaat, dan kemudahan pengguna berpengaruh positif terhadap pengguna internet banking.

Pada penelitian ini variabel keempat yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan. Dalam penelitian (Wibowo et al., 2013) kualitas pelayanan bukan dilakukan oleh penyedia jasa saja melainkan diawali oleh kebutuhan pelanggan dan persepsi pelanggan juga. Kualitas pelayanan juga harus melibatkan dua sisi yang dimana ada penyedia jasa dan pelanggan yang memiliki pemikiran untuk memberikan suatu pendapat mengenai jasa tersebut. Hasil penelitian dari (Wardhana, 2015) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Penelitian ini penting dilakukan karena peneliti ingin mengetahui seberapa puas nasabah pengguna *Mobile Banking* BRI dikabupaten Gresik. Penelitian ini

menarik dilakukan karena peneliti melihat bahwa masyarakat kabupaten Gresik belum semua mengetahui jika Perusahaan Perbankan BRI telah mengarah ke digitalisasi sehingga penelitian ini bisa memberikan wawasan atau pengetahuan bagi para pembaca.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif Kuantitatif dengan menggunakan Teknik pengumpulan data melalui media kuesioner (angket) yang dilakukan dengan memberi pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka akan diajukan empat rumusan masalah terkait judul dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah variabel keamanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna *Mobile Banking* BRI di Kabupaten Gresik?
2. Apakah variabel kemudahan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna *Mobile Banking* BRI di Kabupaten Gresik?
3. Apakah variabel manfaat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna *Mobile Banking* BRI di Kabupaten Gresik?
4. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna *Mobile Banking* BRI di Kabupaten Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari kesimpulan permasalahan yang telah dijelaskan diatas penelitian ini dibuat dengan tujuan :

1. Agar memahami pengaruh variabel keamanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna *Mobile Banking* BRI di Kabupaten Gresik
2. Agar memahami pengaruh variabel kemudahan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna *Mobile Banking* BRI di Kabupaten Gresik
3. Agar memahami pengaruh variabel manfaat terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna *Mobile Banking* BRI di Kabupaten Gresik
4. Agar memahami pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna *Mobile Banking* BRI di Kabupaten Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dari hasil penelitian ini adalah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menambah literature penelitian Ilmu Akuntansi yang berkaitan dengan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Pengguna Di Kabupaten Gresik dalam menggunakan *Mobile Banking* BRI. Diharapkan penelitian ini bisa dijadikan bahan rujukan atau sumber untuk mata kuliah Perbankan. Selanjutnya, penelitian ini diharapkan bisa

menyampaikan pengetahuan tambahan, dan juga pandangan bagi seluruh pihak yang hendak mengamati penelitian ini selanjutnya dan bisa dijadikan rujukan untuk penelitian-penelitian berikutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis hasil dari penelitian ini peneliti berharap bisa dijadikan sumber informasi terkait dengan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Pengguna di Kabupaten Gresik dalam menggunakan *Mobile Banking* BRI, dan juga untuk menyampaikan pengetahuan, wawasan serta pengalaman penulis dalam mempelajari ilmu perbankan, kepada masyarakat yang membaca penelitian ini khususnya setiap orang memiliki kepedulian atau perhatian terhadap ilmu perbankan untuk memahami maksud dari Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Penggunaan di Kabupaten Gresik, dalam menggunakan *Mobile Banking* BRI.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika dari penelitian ini terdiri dari beberapa bab, meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini memuat latar belakang permasalahan, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini memuat penelitian terdahulu, landasan teori, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini memuat rancangan penelitian, Batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi oprasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Dalam penelitian ini memuat gambaran subyek penelitian, analisis data, dan pembahasan

BAB V PENUTUP

Dalam penelitian ini memuat kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran