

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu ancaman dasar perbankan yang terjadi dalam menghadapi persaingan yang semakin keras pada masa mendatang yaitu dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi yang terjadi saat ini. Dengan adanya era digital dapat memberikan banyak perubahan terhadap perilaku nasabah bank. Dan dengan adanya penerapan teknologi dan informasi di aspek perbankan sangatlah bermanfaat untuk mempercepat ketersediaan akses pada berbagai lembaga, produk dan layanan jasa keuangan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Saat ini perbankan yang ada di Indonesia sudah banyak yang menganut perihal berkembangnya teknologi dan komunikasi.

Mobile banking yang biasa disebut *M-banking* ini merupakan sistem layanan dari suatu perkembangan teknologi di sektor perbankan yang berguna untuk mempermudah nasabah untuk transaksi. Untuk dapat melakukan suatu layanan ini nasabah pengguna *mobile banking* harus mempunyai *smarthphone* atau telepon seluler, dan jaringan internet. Dari setiap nasabah jika sudah memiliki dari dua hal tersebut maka dapat dengan mudah dan cepat melakukan transaksi dengan *mobile banking*, dan yang paling utama dapat dipakai selama 24 jam tanpa ada batasan waktu. Dalam fitur ini pada umumnya juga menawarkan banyak manfaat, dengan menjadikan lebih mudahnya bertransaksi, dapat memantau transaksi keuangan secara real time, dan hingga terjaminnya keamanan (Prakosa, 2019).

Perbankan dalam menyediakan fasilitas *mobile banking* memiliki tujuan untuk mencapai suatu kepuasan dari seorang nasabah. Kepuasan nasabah merupakan bentuk dari suatu perasaan, bisa rasa senang atau tidak senang terhadap pengalaman dalam menggunakan suatu layanan yang sudah diberikan. Jika layanan yang diberikan dari pihak bank tersebut bagus maka seorang nasabah akan merasa puas dan nasabah tersebut akan menggunakan layanan itu kembali. Begitupun sebaliknya, jika layanan yang diberikan dari pihak bank kurang bagus maka seorang nasabah akan merasa tidak puas dan nasabah tersebut akan enggan menggunakan layanan itu kembali (Axel & Felix, 2022).

Internet banking yang biasa disebut dengan *e-banking* merupakan suatu aktivitas layanan perbankan di internet. Layanan ini dapat memberikan kemungkinan nasabah sebuah bank melakukan berbagai jenis transaksi melalui sarana internet, khususnya via web (Pinontoan, 2013). Perbedaan yang terdapat di *e-banking* dan *m-banking* ini terletak pada akses dan cara penggunaannya. *M-banking* hanya dapat diakses melalui suatu aplikasi yang telah disediakan oleh bank. Sementara itu, *e-banking* dapat diakses langsung dengan menggunakan browser (Oktriwina, 2023).

Kualitas layanan pada *mobile banking* juga memberikan sesuatu yang dapat mempermudah para nasabah untuk menjalankan transaksi perbankan. Jika kita melihat ataupun mengenal melalui kaca mata era modern pada saat ini, seluruh jenis transaksi sudah dapat dilakukan melalui dunia maya, tanpa harus menggunakan cara manual seperti dulu lagi. Berbagai jenis layanan dari

perbankan juga dapat dilakukan seorang diri oleh pelaku nasabah seperti : transfer dana, membuat deposito, cek saldo, membayar tagihan dengan mudah, dapat mengelola dana yang keluar maupun masuk di rekening nasabah, dan dapat memantau transaksi keuangan secara real time. Dan didalam suatu industri perbankan, kriteria penempatan terhadap kepuasan oleh pelanggan terhadap tingkat baik buruknya suatu layanan *mobile banking* telah tersedia bagi pihak bank, berikut sebagai contoh: dikarenakan adanya kerahasiaan bank, cepat dan juga efisien, kecepatan transaksi, kecepatan waktu penagihan, akurasi tagihan, kejelasan penagihan, biaya akses yang kompetitif, dengan kualitas layanan itu sendiri adalah kunci kepuasan secara signifikan dan juga dapat menjadi faktor dalam mempengaruhi nasabah. Dan di dalam fitur ini *mobile banking* terdapat kode verifikasi, dan PIN oleh pihak bank yang telah distandarisasi guna menjaga keamanan bagi pihak bank. Kemudahan dalam penggunaan *mobile banking* diyakini bahwa akan memberikan pengaruh yang kuat dan dapat memberikan suatu manfaat yakni pekerjaan yang lebih mudah, mempertinggi efektivitas, dan mengembangkan kinerja masyarakat dan tidak menutup kemungkinan bahwa *cyber time* dapat meretas pin rekening para nasabah. Kepercayaan juga dapat berpengaruh besar terhadap penggunaan *mobile banking* dan sikap nasabah, apalagi didalam suatu perdagangan online kepercayaan sangat dibutuhkan. Resiko juga akan menjadi salah satu hal yang tidak bias dihindari, namun dari semua bank tentunya akan meminimalisir terjadinya resiko tersebut, dan kepercayaan nasabahlah yang akan menjadi modal utama bank untuk mengukur resiko. Kemudian setiap pelayanan yang diberikan bank bertujuan untuk mendapatkan

kepuasan dari nasabah agar tetap menggunakan jasa dari layanan bank tersebut. Konsep kepercayaan merupakan suatu perantara yang dimana pelanggan memiliki orientasi hubungan yang tinggi terhadap suatu bisnisnya dan mendapat suatu manfaat besar dari kepercayaan terhadap suatu perusahaan (Kurniawan et al., 2021).

Sebelumnya, mayoritas masyarakat banyak yang menggunakan pembayaran tunai dan transaksi dengan kartu debit. Dan semenjak banyak yang mengenal *mobile banking*, masyarakat lebih menyukai pembayaran dan transaksi dengan menggunakan *mobile banking*. Karena mereka beranggapan bahwa melakukan pembayaran dan transaksi menggunakan *mobile banking* melakukan segala transaksi menjadi lebih mudah dan cepat, dan yang paling utama dapat dipakai selama 24 jam tanpa ada batasan waktu. Selain itu, didalam fitur ini juga terdapat kode verifikasi, dan PIN oleh pihak bank yang telah distandarisasi guna menjaga keamanan.

Pada penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui kepercayaan, kemudahan, keamanan, dan kecepatan transaksi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* di kota Surabaya. Dengan menggunakan *mobile banking* untuk melakukan pembayaran dan transaksi akan lebih mudah dan cepat, bias dilakukan dimana saja, dan tidak memakan banyak waktu, apalagi juga bias digunakan selama 24 jam non stop. Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini masyarakat kota Surabaya dapat tertarik untuk menggunakan *mobile banking* guna untuk melakukan pembayaran dan transaksi. Metode dalam

penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan Teknik pengumpulan data penyebaran kuesioner.

Saat ini terdapat 4 bank di Indonesia yang terdaftar di Top Brand Index yang dimana sudah menawarkan layanan *mobile banking*. Seperti yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

Table 1.1
Presentase Pengguna *Mobile Banking*

No.	Bank	Tahun	Pengguna Kartu Debit	Pengguna <i>Mobile Banking</i>
1.	BCA	2021	31.60%	47.50%
		2022	29.90%	47,40%
2.	Bank Mandiri	2021	8.90%	12.90%
		2022	11.50%	12.90%
3.	BRI	2021	10.30%	17.00%
		2022	10.20%	19.40%
4.	BNI	2021	8.60%	14,00%
		2022	6.90%	11.20%

Sumber : Top Brand Awards

Dari data yang sudah dipaparkan diatas dapat diliat bahwa telah disajikan data mengenai pengguna kartu debit dan *mobile banking* di Indonesia. Jumlah pengguna bank menurut *Top Brand Index* yang dimana memperlihatkan adanya perkembangan terutama teknologi digital yang sangat pesat membuat perbankan mulai beralih untuk mengembangkan layanan perbankan dengan sentuhan digital.

Fenomena yang ada pada saat ini yaitu maraknya sebuah perkembangan teknologi dari perbankan yang salah satunya yaitu layanan *mobile banking* yang dimana beberapa bank sudah menggunakannya, salah satunya adalah bank-bank yang telah peneliti sebutkan di tabel 1.1. Peneliti melihat dari data diatas bahwasannya di dua tahun kebelakang pengguna kartu debit mengalami penurunan, hal ini dikarenakan pengguna *mobile banking* semakin banyak. Untuk

itu peneliti ingin meneliti apakah yang menjadi daya tarik bagi pengguna untuk menggunakan layanan *mobile banking* yang bisa dilihat dari variabel-variabel yang digunakan oleh peneliti.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Theory Of Planned Behavior* dan *Thecnology Acceptance Model (TAM)*. *Theory Of Planned Behavior* ini yang dimana bertujuan untuk memperkirakan dan memahami sikap untuk menjelaskan perilaku manusia. Hubungan antara *Theory Of Planned Behaviour* dengan penelitian ini yaitu seseorang akan mengambil tindakan jika orang tersebut sudah mengetahui apa dampak yang akan ia terima, seperti mereka akan mencari informasi penggunaan *mobile banking* apakah mudah digunakan atau tidak. Untuk *Thecnology Acceptance Model (TAM)* yang dimana memberikan suatu penjelasan dan perkiraan penerimaan (*acceptance*) pengguna pada sistem informasi. Hubungan antara teori *Thecnology Acceptance Model (TAM)* dengan penelitian ini yaitu seseorang dapat menganalisis pengaruh persepsi dari seorang nasabah terhadap penggunaan layanan *mobile banking* yang dimana dapat juga diketahui dari suatu hubungan sebab akibat dari suatu keyakinan para pengguna.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* dari masyarakat Kota Surabaya. Penelitian ini menarik dilakukan karena dari peneliti melihat bahwa masyarakat Kota Surabaya sebagian masih belum menggunakan *mobile banking*. Karena sebagian dari mereka hanya mengetahui bahwa menggunakan *mobile banking* itu susah diaplikasikan dan dapat memakan banyak

biaya internet. Padahal dengan menggunakan *mobile banking* melakukan pembayaran dan transaksi akan lebih mudah dan cepat, bisa dilakukan dimana saja, dan tidak memakan banyak waktu, apalagi juga bisa digunakan selama 24 jam non stop. Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini masyarakat Kota Surabaya dapat tertarik untuk menggunakan *mobile banking* guna untuk melakukan pembayaran dan transaksi.

1.2 Perumusan Masalah

Pada perumusan masalah diatas terdapat latar belakang yang akan dibahas dalam penelitian ini :

1. Apakah variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* di Kota Surabaya?
2. Apakah variabel kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* di Kota Surabaya?
3. Apakah variabel keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* di Kota Surabaya?
4. Apakah variabel kecepatan transaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* di Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas penelitian mengenai analisis pengaruh kepercayaan, kecepatan, dan kepuasan nasabah dalam kualitas layanan *mobile banking* di Kota Surabaya, memiliki beberapa tujuan sebagai berikut :

1. Agar memahami pengaruh variabel kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* di Kota Surabaya.
2. Agar memahami pengaruh variabel kemudahan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* di Kota Surabaya.
3. Agar memahami pengaruh variabel keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* di Kota Surabaya.
4. Agar memahami pengaruh variabel kecepatan transaksi terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* di Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adanya beberapa manfaat terhadap hasil penelitian ini :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur terhadap penelitian ilmu akuntansi yang berkaitan dengan kepercayaan, kemudahan, keamanan, dan kecepatan transaksi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* di Kota Surabaya. Dan dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sebuah sumber atau rujukan untuk mata kuliah perbankan. Selain itu, dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa dijadikan untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi semua pihak dan dapat juga dijadikan sebagai acuan penelitian-penelitian lain.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai sumber informasi terkait kepercayaan, kemudahan, keamanan, dan kecepatan transaksi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* di Kota

Surabaya, dan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan pengetahuan pengalaman penulis, dan wawasan saat mempelajari ilmu perbankan. Bagi masyarakat khususnya akan memiliki perhatian dan kepedulian terhadap ilmu perbankan untuk mengetahui maksud dari kepercayaan, kemudahan, keamanan, dan kecepatan transaksi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* di Kota Surabaya.

1.5 Sistematika Penulisan Proposal

Sistematika dari penelitian ini terdiri dari beberapa bab, meliputi :

1. Bab 1 Pendahuluan

Pada bab 1 ini berisi terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan juga sistematika penulisan.

2. Bab 2 Tinjauan Pustaka

Pada bab 2 ini berisi terdiri dari penelitian terdahulu, landasan teori, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

3. Bab 3 Metode Penelitian

Pada bab 3 ini berisi terdiri dari rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi, variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.