

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi Informasi dan Komunikasi yang semakin pesat telah mengubah cara manusia dalam melakukan berbagai aktivitas, salah satunya dalam bidang keuangan. Pada saat ini maraknya penggunaan internet juga mengakibatkan dunia perbankan memanfaatkannya untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan memudahkan operasional nasabah dengan menggunakan sistem dan teknologi informasi akuntansi seperti *mobile banking*.

Sistem informasi akuntansi memberikan manfaat yang besar agar mencapai tujuan organisasi perusahaan. Manfaat pada system informasi akuntansi adalah dapat menyediakan informasi bagi pihak intern, menerapkan implementasi sistem pengendalian intern, memperbaiki kinerja dan tingkat keandalan. Dengan adanya system informasi akuntansi diharapkan penyajian informasi tersaji secara relevan, akurat, dan tepat waktu dalam memenuhi kebutuhan pengguna informasi. Kinerja system informasi dikatakan baik apabila informasi yang diterima memenuhi harapan dan kepuasan bagi pengguna informasi tersebut (Edison, 2016).

*Mobile banking* adalah kegiatan perbankan yang menggunakan teknologi internet. Selain menghemat waktu, keunggulan penggunaan *mobile banking* juga dapat terletak pada penguatan infrastruktur dan kualitas di perusahaan

perbankan, karena adanya *mobile banking* nama-nama perusahaan perbankan lebih sering ditemukan setiap kali Internet digunakan, dan juga *mobile banking* menawarkan kemudahan bagi nasabah dan juga bagi bank, karena tidak ada batasan waktu untuk bertransaksi dan juga tidak perlu datang ke bank untuk melakukan fungsi transaksi.

Menurut Fadlan (2018), *Mobile Banking* adalah aplikasi implementasi *mobile commerce* yang berfokus pada masalah keuangan perbankan, memungkinkan aktivitas seperti tugas-tugas dapat dilakukan melalui ATM dengan menggunakan perangkat mobile seperti *Smartphone* atau *Tablet*. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:115) *Mobile Banking* adalah Layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon Penggunaan ponsel GSM (Global for Mobile Communication). SMS (Layanan Pesan Singkat). *Mobile Banking* sendiri memiliki pengertian yaitu sebagai layanan perbankan yang membuat atau memungkinkan nasabah untuk dapat melakukan berbagai transaksi keuangan secara virtual atau melalui perangkat *mobile* atau *smartphone* maupun *tablet*.

Penggunaan *Mobile Banking* di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan dimana dalam beberapa tahun terakhir terdapat peningkatan penggunaan *Mobile Banking* yang relatif banyak. Faktor-faktor seperti penetrasi *smartphone* dan akses penggunaan internet yang lebih mudah telah mendorong nasabah bank untuk beralih ke layanan perbankan melalui perangkat *Mobile*. Namun seiring dengan pertumbuhan ini, munculah kebutuhan untuk mengevaluasi kepuasan nasabah.

Setelah menggunakan produk, nasabah akan mengalami kepuasan ataupun kekecewaan. Kepuasan akan mendorong nasabah untuk menggunakan kembali produk. Sebaliknya, kekecewaan akan mendorong nasabah untuk tidak menggunakan produk tersebut dan beralih ke produk lainnya yang sejenis. Oleh karena itu kualitas informasi akuntansi perlu dipertahankan. Menurut Steinbart (2018), informasi dikatakan bernilai apabila informasi tersebut dapat mengurangi ketidakpastian, meningkatkan pengambilan keputusan dan meningkatkan kemampuan untuk merencanakan atau menjadwalkan aktivitas. Karakteristik yang harus dipenuhi agar informasi tersebut dapat dikatakan berguna diantaranya adalah informasi tersebut harus relevan, reliabel, lengkap, tepat waktu, dapat dipahami, dapat diverifikasi dan dapat di akses

Kepuasan nasabah adalah salah satu faktor penting dalam mempertahankan hubungan timbal balik dengan nasabah dan bertujuan untuk memperoleh keuntungan jangka panjang. Nasabah yang puas cenderung tetap setia terhadap perusahaan dan berpotensi menggunakan lebih banyak produk dan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Menurut Kotler dan Keller (2012) Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (Hasil) terhadap harapan mereka. Sementara itu variasi kepuasan nasabah ditandai dengan adanya preferensi dan kebutuhan yang berbeda-beda. Beberapa nasabah mungkin lebih terbiasa menggunakan layanan konvensional dan kurang memanfaatkan layanan *Mobile Banking*, sementara

yang lain lebih nyaman dengan penggunaan *Mobile Banking*. Variasi ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah sangat penting bagi perusahaan khususnya sektor perbankan, dikarenakan dengan banyaknya nasabah yang puas dengan layanan dan produk yang ditawarkan membuat nasabah semakin loyal atau bahkan ikut mempromosikan layanan atau produk perbankan tersebut, dimana hal itu adalah salah satu tujuan perusahaan perbankan. Semakin puas seorang nasabah terhadap layanan atau produk perbankan, maka secara tidak langsung nasabah tersebut akan sering menggunakan layanan atau produk tersebut.

Tabel 1. menunjukkan Volume Transaksi *Mobile Banking* tiga tahun terakhir mengalami kenaikan, kenaikan paling signifikan terjadi di tahun 2021 hingga 2022. Kenaikan volume transaksi *Mobile Banking* dapat diindikasikan bahwa semakin banyaknya pengguna *Mobile Banking*.

**Tabel 1. Volume Transaksi *Mobile Banking* tahun 2020 sampai 2022**

Volume Transaksi <i>Mobile Banking</i> (dalam ribuan)		Pertumbuhan (dalam %)
<b>2020</b>	3.427.101	45.21%
<b>2021</b>	5.534.245	61.48%
<b>2022</b>	8.354.937	50.96%

Sumber ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id))

Inovasi adalah suatu hal yang harus dilakukan perusahaan untuk dapat menurunkan biaya yang perusahaan keluarkan ketika menjalankan kegiatan

operasional perusahaan. Layanan Keuangan Digital memberikan peluang pada perusahaan perbankan untuk mengembangkan produk dan jasa yang inovatif. Menurut Nurdin (2016) Inovasi adalah sesuatu yang baru, yang dikenalkan dan dilakukan praktik atau proses baru (baik barang ataupun layanan) atau bisa juga sesuatu yang baru namun hasil adopsi dari organisasi lainnya. Menurut Sa'ud (2014) Inovasi adalah pilihan kreatif, pengaturan, serta seperangkat manusia dengan sumber-sumber material baru, dan juga menggunakan cara-cara yang unik guna menghasilkan peningkatan atas pencapaian yang telah menjadi tujuan sebelumnya. Beberapa layanan perbankan digital yang tercantum pada situs resmi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) diantaranya *SMS Banking*, *Phone Banking*, *Internet Banking*, *Mobile Banking*. Kehadiran layanan *Mobile Banking* juga memberikan keuntungan kepada pihak nasabah terutama apabila dilihat dari segi efisien waktu dan tenaga dimana dalam melakukan transaksi dapat dilakukan menggunakan *Mobile Banking* dan dimana saja dan kapan saja.

Seiring dengan berkembangnya sektor perbankan dan keuangan digital, muncul pertanyaan mengenai pengaruh penggunaan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah bank di Indonesia. Maka dari itu penelitian mengenai pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank di Indonesia sangat penting untuk dilakukan maupun diteliti. Menurut Y. A. Dwinurpitasari (2019), kualitas layanan dan kualitas produk *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah. Hal ini juga didapat pada

penelitian perbankan sebelumnya. Menurut Nasfi (2020), terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Gap Penelitian terkait *Pengaruh Mobile Banking Terhadap kepuasan nasabah di Indonesia* adalah adanya gap dalam hal pengetahuan terutama dalam konteks regulasi dan pasar yang sedang berkembang. Menurut Aditiansyah et al (2022) kualitas layanan *mobile banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, tetapi kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Menurut Baiq Hilwiyatul Ahla (2022) kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dikarenakan adanya gap pada penelitian terdahulu terkait pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Perlu dilakukannya penelitian ulang terkait pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah untuk mengisi gap pada penelitian terdahulu dengan ruang lingkup sampel yang terdiri dari beberapa bank untuk melihat apakah pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank dapat konsisten di beberapa bank yang akan diteliti nantinya.

Penelitian ini akan berfokus pada Bank di Indonesia dan meneliti sejauh mana pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah bank di Indonesia. Variabel yang akan diteliti meliputi *Mobile Banking*, dan kepuasan nasabah bank. Populasi penelitian ini adalah nasabah bank BRI dan Mandiri yang menggunakan *mobile banking*, sedangkan sampel yang digunakan adalah 100 responden nasabah bank BRI dan Mandiri yang menggunakan *Mobile Banking* dengan metode *accidental sampling* sebagai teknik pengambilan sampel.

Penelitian ini menggunakan *Grand Theory* yaitu Teori TAM yang mana teori ini berguna untuk mengukur penerimaan dan penggunaan teknologi atau sistem informasi yang mana hal itu dapat mengukur seberapa tinggi atau rendah kepuasan nasabah pada layanan yang diberikan perusahaan tersebut.

Penelitian ini penting untuk dilakukan antara lain karena pada penelitian Y. A. Dwinurpitasari (2019) hanya berfokus pada satu bank di daerah sekitar peneliti. Penelitian Nasfi (2020) juga menggunakan satu bank sebagai sampel penelitian. Penelitian terdahulu banyak yang menggunakan satu bank sebagai populasi sampel maka penelitian ini penting dilakukan dengan ruang lingkup sampel yang terdiri dari beberapa bank untuk melihat apakah pengaruh mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank dapat konsisten di beberapa bank yang akan diteliti nantinya dan memperluas cakupan penelitian terkait pengaruh mobile banking terhadap kepuasan nasabah di berbagai wilayah.

Menurut Nomor 12 /POJK.03/2018 pasal 1 ayat 4, Layanan Perbankan Digital adalah Layanan Perbankan Elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (customer experience), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan. Menurut pasal 2 ayat 2 Bank yang menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital, wajib menerapkan manajemen risiko, prinsip kehati-hatian, dan memenuhi ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

Dalam hal ini penelitian ini dapat membantu regulator dalam menetapkan regulasi yang tepat terkait penggunaan teknologi ini.

Pemilihan *mobile banking* sebagai subjek penelitian dikarenakan dapat membantu masyarakat dan perusahaan lebih memahami teknologi perbankan digital dan bagaimana teknologi ini dapat terus dikembangkan untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Peneliti memilih nasabah bank BRI dan Bank Mandiri sebagai populasi penelitian dikarenakan kedua bank ini merupakan dua dari bank terbesar di Indonesia, dua bank tersebut memiliki banyak nasabah, peneliti juga tertarik untuk membandingkan penggunaan *mobile banking* antara dua bank besar untuk melihat perbedaan dalam adopsi dan penerimaan teknologi antara kedua bank tersebut.

Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi pada perkembangan pengetahuan dibidang keuangan dan teknologi. Hal ini dapat membantu pengambilan keputusan di industri perbankan dan menghasilkan manfaat sosial yang lebih luas.

## **1.2. Rumusan Masalah**

- 1 Apakah *Usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank di Indonesia?
- 2 Apakah *Ease of use* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank di Indonesia?
- 3 Apakah *Trust* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank di Indonesia?



### 1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah *Usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank di Indonesia,
2. Untuk mengetahui apakah *Ease of use* berpengaruh pada kepuasan nasabah Bank di Indonesia,
3. Untuk mengetahui apakah *Trust* berpengaruh kepuasan nasabah Bank di Indonesia,

### 1.4. Manfaat Penelitian

#### 1. Bagi Penulis

Untuk dapat memperoleh pengalaman dalam menulis karya ilmiah yang mana diharapkan dapat dijadikan referensi atau acuan oleh penulis lainnya. Selain itu, penulis juga dapat memperoleh pengakuan akademik dan professional melalui publikasi karya ilmiah.

#### 2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan pemahaman tentang proses penelitian yang benar dan menyeluruh dalam bidang ekonomi dan keuangan. Selain itu, ini juga dapat meningkatkan keterampilan analisis data dan statistik

#### 3. Bagi Pembaca

Pembaca dapat memperoleh informasi yang bermanfaat tentang pengaruh penggunaan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah bank di bank. Penelitian ini juga dapat memberikan wawasan yang lebih baik dalam

memahami perbankan dan keuangan digital, serta memberikan informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan dalam berinvestasi pada bank atau menggunakan layanan mobile banking. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan masukan bagi regulator dalam mengembangkan kebijakan terkait perbankan dan keuangan digital di Indonesia.

### **1.5. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan proposal terkait *Pengaruh Mobile Banking Terhadap kepuasan nasabah bank di Indonesia* dapat disusun sebagai berikut:

#### **I. Pendahuluan**

Bab pendahuluan menjelaskan terkait latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian. Manfaat penelitian, serta sistematika penulisan proposal.

#### **II. Tinjauan Pustaka**

Bab tinjauan pustaka menjelaskan terkait penelitian terdahulu, landasan teori, hubungan antar variable, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

#### **III. Metodologi Penelitian**

Bab metodologi penelitian menjelaskan terkait rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, teknik analisis data.

#### **IV. Gambaran Subjek Penelitian Dan Analisis Data**

Bab gambaran subjek penelitian dan analisis data menjelaskan terkait gambaran subjek penelitian, analisis data, dan pembahasan analisis data yang telah dilakukan.

## **V. Penutup**

Bab penutup menjelaskan terkait kesimpulan, keterbatasan penelitian, serta saran.