

BAB I

PENDAHULUAN

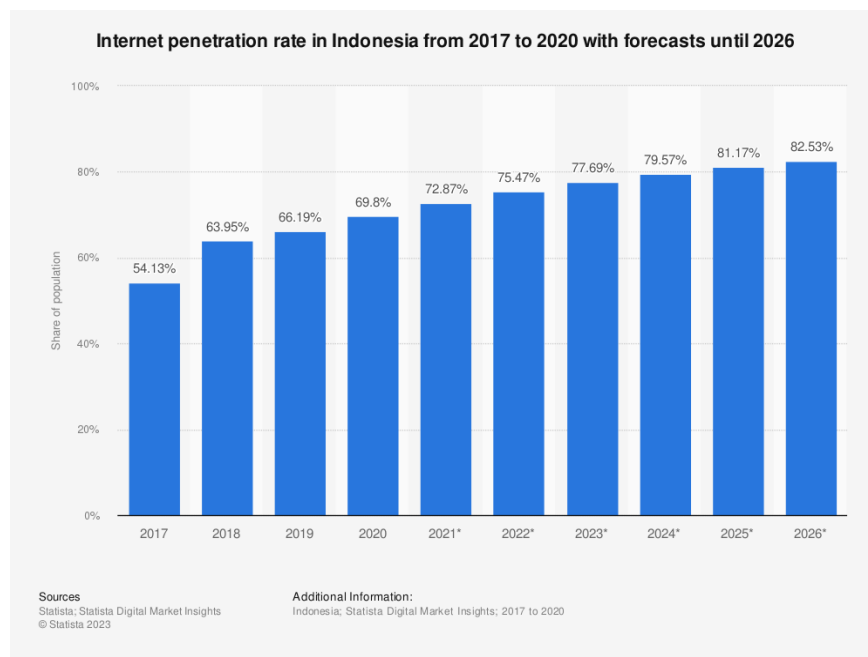
1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini diiringi dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di dunia. Hal ini dikarenakan sistem teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat di era mobilitas yang maju saat ini. Kemajuan teknologi informasi telah memudahkan manusia dalam memanfaatkan waktu dan tempat. Salah satu industri yang terkait dengan perkembangan teknologi adalah industri perbankan.

Saat ini, kemajuan teknologi mulai berperan penting karena dapat mempermudah terlaksanakannya berbagai aktivitas yang bisa berdampak pada peningkatan Kualitas konsumsi masyarakat, dimana setiap konsumen menuntut sebuah pelayanan yang lebih praktis dan cepat. Hal ini juga mendorong perbankan untuk terus mengikuti perkembangan dan perubahan pola konsumsi masyarakat. Untuk saat ini banyak perbankan yang telah memanfaatkan media online untuk melaksanakan jual beli produk. Disisi lain aplikasi teknologi informasi berbasis internet juga mengalami pertumbuhan.

Menurut data terbaru APJII (Asosiasi penyelenggara jasa internet Indonesia) menunjukkan pada tahun 2022 yang menggunakan internet di Indonesia sudah mencapai hampir 210 juta pengguna. Maka dapat diartikan terdapat penambahan kurang lebih 35 juta pengguna internet di Indonesia. Pertumbuhan ini bisa dikatakan sangat fantastis, sebelum adanya pandemi covid-19 angka pengguna internet hanya mencapai 175 juta pengguna. Sebagai informasi, tren penetrasi internet di Indonesia meningkat dari tahun ke tahun. Pada 2018, penetrasi internet

di Tanah Air mencapai 64,8% dan levelnya naik menjadi level 73,7% pada 2019-2020. Kemudian, pada 2021-2022 tingkat penetrasi internet kembali meningkat. Kali ini, tingkat penetrasinya mencapai 77,02% dan berada di angka 80% di tahun 2022-2023 (<https://apjii.or.id/>). Artinya, orang Indonesia semakin melek dengan internet.



Gambar 1.1 Data Pengguna Internet Di Indonesia

Sumber : <https://www.statista.com/>

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia semakin tahun semakin meningkat hingga Tahun 2026. Salah satu penyokong utama dalam sistem perbankan yaitu teknologi digital informasi, hal tersebut dikarenakan kemajuan suatu sistem diperbankan pastinya tidak lepas dari peranan teknologi informasi. Pada sektor perbankan teknologi lebih difokuskan untuk digunakan pada suatu sistem pelayanan dalam perbankan (Adi *et al.*, 2019).

Kehadiran internet memudahkan bank untuk melakukan pemasaran dan pelayanan secara elektronik, sedangkan bagi nasabah, internet banking telah memungkinkan untuk melakukan transaksi perbankan konvensional seperti mengakses rekening tabungan kapan saja, cek saldo rekening, mendapatkan e-statement, membayar tagihan online, belanja online, transfer dana, dan banyak lagi dalam beberapa klik dan dalam hitungan menit. Nasabah dapat mengakses internet banking kapanpun dan dimanapun mereka inginkan. Hal ini tentunya sejalan dengan salah satu tujuan utama bank, yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah sehingga bank dapat mencapai loyalitas nasabah.

Dengan kemajuan teknologi internet, usaha perbankan mampu merubah pola bisnis transaksional dan mempengaruhi perdagangan di banyak perdagangan dan industri. Perubahan pola bisnis ini dilakukan dengan menghadirkan *Mobile Banking* sebagai sarana pelayanan perbankan secara online dimana pun dan kapan pun. *Mobile Banking* adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara real time (Maulana *et al.*, 2018). Menurut (Keuangan, 2020), kelebihan dari *Mobile Banking* adalah Praktis (tidak perlu membawa dan menghitung uang tunai) dan aman (menggunakan PIN/ kode rahasia). Selain itu, *Mobile Banking* memudahkan transaksi non finansial dan transaksi finansial tanpa harus datang ke cabang bank, namun cukup menggunakan perangkat telepon seluler ataupun perangkat elektronik lainnya yang memiliki akses internet. *Mobile Banking* dapat Memudahkan transaksi non finansial dan transaksi finansial tanpa harus datang ke cabang bank, namun cukup menggunakan perangkat telepon seluler.

Adanya kemudahan yang ditawarkan oleh *Mobile Banking* menyebabkan masyarakat mulai beralih menggunakan *Mobile Banking* sebagai sarana transaksi perbankan ataupun jual beli. Menurut Anam (2023) pada tahun 2022, BRI mencatat, transaksi *mobile banking* perusahaan telah menyentuh Rp 2.669 triliun. Jumlah tersebut meningkat hampir 100% jika dibandingkan transaksi di periode 2021 yang hanya tercatat Rp 1.345 triliun. Hal ini dapat dibuktikan pula dari data <https://www.similarweb.com> yang menyebutkan Aplikasi *Mobile Banking* Bank Rakyat Indonesia (BRI) yaitu BRIMO menduduki peringkat ketiga dalam penilaian *Top Free Finance in Google Play Store* dan peringkat kedua *Top Free Category Finance in Apple App Store* di Indonesia. Berikut peringkat Aplikasi *Mobile Banking* pada *PlayStore* dan *Apple App Store* yaitu:

Posisi Tanggal 30 Agustus 2023

Tabel 1. 1 Top Free Finance Google Play Store

<i>Top Free Category Finance in Google Playstore</i>		<i>Top Free Category Finance in Apple App Store</i>	
Peringkat	Aplikasi	Peringkat	Aplikasi
1	DANA	1	DANA
2	GOPAY	2	BRIMO
3	EASYCASH	3	BCA MOBILE
4	BRIMO	4	LIVIN BY MANDIRI
5	ADA KAMI	5	JMO

Sumber: <https://www.similarweb.com>

Namun dengan tingginya penggunaan masyarakat akan *Mobile Banking* serta populernya *Mobile Banking* seperti BRIMO, penggunaan BRIMO masih belum diimplementasikan oleh seluruh nasabah bank BRI. Hal ini dapat dibuktikan melalui data yang diperoleh dari *Regional Office* BRI Bandar Lampung dimana didapatkan jumlah user BRIMO masih kurang dibandingkan jumlah rekening tabungan manual pada Kantor Cabang di *Regional Office* BRI Bandar Lampung.

Berikut Data Jumlah Rekening Tabungan dan User BRIMO *Regional Office* BRI Bandar Lampung, antara lain:

Tabel 1. 2 Data Jumlah Rekening Tabungan dan User BRIMO *Regional Office* BRI Bandar Lampung

No	Kantor Cabang	User BRIMO	Jml Rek. Tabungan	GAP	User BRIMO	Jml Rek. Tabungan	GAP	User BRIMO	Jml Rek. Tabungan	GAP
		Jan-23			Feb-23			Mar-23		
1	KC Tanjung Karang	117,853	603,314	485,461	120,302	605,391	485,089	123,037	613,986	490,949
2	KC Curup	45,015	454,230	409,215	46,013	455,893	409,880	47,112	459,382	412,270
3	KC Bengkulu	82,131	564,050	481,919	83,874	566,490	482,616	85,828	571,202	485,374
4	KC Metro	102,644	779,753	677,109	105,208	780,418	675,210	108,489	788,656	680,167
5	KC Manna	27,871	408,825	380,954	28,745	410,571	381,826	30,204	416,783	386,579
6	KC Kota Bumi	89,181	776,032	686,851	92,013	779,395	687,382	95,518	795,157	699,639
7	KC Teluk Betung	69,457	604,776	535,319	71,061	604,279	533,218	73,227	614,275	541,048
8	KC Aрга Makmur	32,168	218,897	186,729	32,887	220,010	187,123	33,782	223,674	189,892
9	KC Bandar Jaya	93,489	869,936	776,447	95,661	871,876	776,215	98,483	880,783	782,300
10	KC Pringsewu	76,390	849,886	773,496	78,940	850,766	771,826	82,135	859,319	777,184
11	KC Kalianda	48,126	463,437	415,311	49,329	463,512	414,183	51,139	466,203	415,064
12	KC Liwa	40,257	291,485	251,228	41,098	292,516	251,418	42,019	298,319	256,300
13	KC Tulang Bawang	57,961	366,803	308,842	59,606	367,721	308,115	61,102	370,786	309,684
14	KC Muko Muko	26,383	171,563	145,180	26,945	172,550	145,605	27,567	174,785	147,218
TOTAL		908,926	7,422,987	6,514,061	931,682	7,441,388	6,509,706	959,642	7,533,310	6,573,668

Sumber: BRISIM (*BRI System Information Management*)

Berdasarkan data internal *Regional Office* BRI Bandar Lampung (Posisi Januari 2023 – Maret 2023) jumlah rekening tabungan posisi 31 Januari 2023 sebanyak 7.422.987 rekening sedangkan user brimo sebanyak 908.926 user, jumlah rekening tabungan posisi 28 Februari 2023 sebanyak 7.411.388 rekening sedangkan user brimo sebanyak 931.682 user, dan jumlah rekening tabungan posisi 31 Maret 2023 sebanyak 7.533.310 rekening sedangkan user brimo sebanyak 959.642 user.

Berdasarkan fenomena tersebut dapat diketahui penggunaan *Mobile Banking* BRIMO masih belum dilakukan oleh seluruh nasabah Bank BRI yang terbukti dari adanya gap antara jumlah rekening tabungan dengan user BRIMO. Adanya BRIMO yang dapat memudahkan nasabah dalam proses transaksi perbankan, masih memiliki kekurangan yang menyebabkan nasabah tidak

menggunakan *Mobile Banking* BRIMO tersebut. Hal ini yang menjadikan peneliti melakukan penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas penggunaan BRIMO oleh nasabah Bank BRI.

Salah satu faktor yang mempengaruhi Loyalitas penggunaan BRIMO adalah factor Kualitas Layanan Elektronik. Kualitas Layanan Elektronik adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen secara online (Tjiptono, 1997). Menurut Chase *et al.* (2013), Kualitas Layanan Elektronik adalah sebuah bentuk Kualitas layanan yang lebih luas dengan media internet yang menghubungkan antara penjual dan pembeli untuk memenuhi kegiatan berbelanja secara efektif dan efisien. Berdasarkan hasil kajian jurnal terdapat beberapa jurnal yang menyatakan adanya pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas. Penelitian Magdalena & Jaolis (2018) menyatakan Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh signifikan terhadap *E-Loyalitas*. Selain itu, penelitian Hidayah (2021) juga menyatakan Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-Loyalitas*.

Faktor yang mempengaruhi loyalitas penggunaan BRIMO selanjutnya adalah Kepercayaan. Kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai keyakinan bahwa sebuah penyedia produk atau jasa dapat diandalkan untuk berperilaku sedemikian rupa sehingga kepentingan jangka panjang konsumen dapat terpenuhi (Martinez & Bosque, 2013). Kepercayaan merupakan keyakinan yang dimiliki konsumen atas suatu perusahaan sebagai dasar dalam melakukan transaksi yang berbasis online (Hanifati & Samiono., 2018). Berdasarkan hasil kajian jurnal

terdapat beberapa jurnal yang menyatakan adanya pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas. Penelitian Kartono & Halilah (2019) menyatakan adanya pengaruh positif yang signifikan antara Kepercayaan dan e-Loyalitas. Selain itu, penelitian Liani & Yusuf (2021) juga menyatakan adanya pengaruh signifikan antara Kepercayaan dan e-Loyalitas.

Selain dari Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan, variable Kegunaan yang Dipercaya juga dapat mempengaruhi Loyalitas. Kegunaan yang Dipercaya merupakan suatu tingkatan dimana seseorang mempercayai bahwa menggunakan sistem dapat meningkatkan kinerja yang akan berdampak pada peningkatan produktivitas dan efektifitas seseorang (Ginting, 2017). Penelitian Irfansyah (2021) membuktikan Kegunaan yang Dipercaya secara positif dan signifikan mempengaruhi loyalitas. Selain mempengaruhi loyalitas, Kegunaan yang Dipercaya dapat dipengaruhi oleh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan serta memberikan pengaruh mediasi antara hubungan Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan dengan Loyalitas.

Berdasarkan permasalahan diatas dapat diketahui bahwa penggunaan BRIMO oleh nasabah masih kurang dibandingkan dengan jumlah nasabah tabungan manual. Maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Bri *Mobile* Dengan Kegunaan yang Dipercaya Sebagai Pemediasi”. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan yang bermanfaat bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk dalam menjalankan strategi pemasaran yang baik, khususnya dalam meningkatkan kepuasan nasabah yang diharapkan

dapat terus menggunakan fitur layanan BRIMO. Selain itu juga penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi nasabah dalam menentukan tingkat loyalitas suatu layanan *e-banking* dengan mempertimbangkan aspek Kualitas Layanan Elektronik.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh secara signifikan terhadap Kegunaan yang Dipercaya BRIMO di *Regional Office* BRI Bandar Lampung?
2. Apakah Kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap Kegunaan yang Dipercaya BRIMO di *Regional Office* BRI Bandar Lampung?
3. Apakah Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna BRIMO di *Regional Office* BRI Bandar Lampung?
4. Apakah Kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna BRIMO di *Regional Office* BRI Bandar Lampung?
5. Apakah Kegunaan yang Dipercaya berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna BRIMO di *Regional Office* BRI Bandar Lampung?

6. Apakah Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna BRIImo melalui Kegunaan yang Dipercaya sebagai pemediasi?
7. Apakah Kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna BRIImo melalui Kegunaan yang Dipercaya sebagai pemediasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang diangkat, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kegunaan yang Dipercaya bagi pengguna BRIImo di *Regional Office* BRI Bandar Lampung.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kepercayaan terhadap Kegunaan yang Dipercaya bagi pengguna BRIImo di *Regional Office* BRI Bandar Lampung.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap loyalitas bagi pengguna BRIImo di *Regional Office* BRI Bandar Lampung.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kepercayaan terhadap loyalitas bagi pengguna BRIImo di *Regional Office* BRI Bandar Lampung.

5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kegunaan yang Dipercaya terhadap loyalitas bagi pengguna BRImo di *Regional Office* BRI Bandar Lampung.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap loyalitas bagi pengguna BRImo melalui Kegunaan yang Dipercaya sebagai pemediasi.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kepercayaan terhadap loyalitas bagi pengguna BRImo melalui Kegunaan yang Dipercaya sebagai pemediasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemegang kebijakan perusahaan perbankan untuk dapat menentukan perbaikan yang tepat dalam penggunaan *Mobile Banking BRIMO* untuk mempermudah proses transaksi perbankan.

2. Manfaat Teoritis

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan tambahan referensi mengenai faktor yang mempengaruhi yang mempengaruhi loyalitas penggunaan *Mobile Banking BRIMO*

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan tesis ini disajikan dalam sistematika pembahasan yang terdiri dari tiga bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan. Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini mempunyai fungsi memberikan arah yang jelas pada penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka. Pada bab ini membahas tentang penelitian terdahulu, landasan teori, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian. Pada bab ini membahas tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode penumpukan data, outer model dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil Analisis dan Pembahasan. Pada bab ini membahas tentang gambaran umum obyek penelitian, hasil analisis deskriptif termasuk karakteristik responden, deskriptif jawaban responden, analisis model struktural, uji hipotesis, dan pembahasan.

Bab V Penutup. Pada bab ini membahas tentang simpulan dan saran.