

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sebagai dampak perkembangan teknologi komunikasi, khususnya internet, maka lahirlah *e-Commerce* (Khan, 2016). *Electronic commerce (e-commerce)* adalah pembelian dan penjualan barang dan jasa melalui internet. Berbeda dari pembelian dan penjualan, banyak orang menggunakan internet sebagai sumber informasi untuk membandingkan harga atau memeriksa produk terkini pada penawaran masyarakat sebelum membeli *online* atau pada pasar tradisional (Lindsay, 2002 dalam Khan, 2016).

Munculnya gaya berbelanja baru masyarakat melalui *e-commerce*, merupakan peluang besar bagi sektor perbankan. Perbankan menyediakan rekening nasabah sehingga dapat bertransaksi dengan mudah melalui *e-commerce*. Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POJK.03/2018 (<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/>) disebutkan bahwa :

Layanan Perbankan Digital adalah layanan bagi nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media 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. Hal ini memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah bank melakukan transaksi diantaranya registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan (tarik tunai, transfer dan pembayaran), dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank.

Beberapa kelebihan dari layanan perbankan digital diantaranya :

- 1) aktivitas perbankan dapat dilakukan secara online, 2) dapat diakses kapan pun serta dimana pun selama 24 jam asalkan terhubung dengan jaringan internet, 3) keamanan yang lebih baik dengan proteksi berlapis, 4) mudah dalam bertransaksi maupun otorisasi transaksi, 5) cepat dan praktis karena tidak perlu antri di kantor cabang bank, dan 5) tentunya biayanya menjadi lebih hemat. Selain itu ada beberapa kekurangan dari layanan perbankan digital diantaranya : 1) sangat tergantung dengan jaringan internet dalam mengakses layanan, 2) walaupun didukung oleh keamanan yang berlapis akan tetapi selalu ada pihak tidak bertanggungjawab yang mencoba melakukan pencurian data pribadi bahkan membobol rekening, serta 3) dapat memancing nasabah menjadi tidak terkendali dalam melakukan transaksi keuangan karena kemudahan yang ditawarkan oleh layanan perbankan digital (<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/>).

Kebijakan mengenai perbankan digital oleh pemerintah serta beberapa kelebihan dan kekurangan dari perbankan digital tersebut, mendorong perbankan di Indonesia untuk mengadakan layanan perbankan secara *online* atau yang dikenal dengan istilah *mobile banking*. Hampir semua bank-bank di Indonesia telah lama melayani nasabah melalui aplikasi *mobile banking* (<https://keuangan.kontan.co.id/news/>). Beberapa bank besar dan telah lama beroperasi saat ini juga menyelenggarakan layanan *mobile banking* tersebut. PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. (*BNI Mobile Banking*), PT. Bank Central Asia, Tbk. (*m-BCA*), PT Bank CIMB Niaga, Tbk. (*OctoMobile*), PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk. (*BRIMo*), PT. Bank Tabungan Pembangunan Negara. (*Jenius*),

PT. Bank Mandiri, Tbk (*Mandiri Online*), PT. CIMB Niaga, Tbk (*Cimb Go*), dan lain sebagainya.

Salah satu bank pemerintah, yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk. (BRI), menyelenggarakan layanan *mobile banking* bernama BRIMo. BRIMo merupakan Aplikasi Keuangan dari BRI yang berbasis data internet. BRIMo memiliki konsep yang memudahkan bagi nasabah maupun non nasabah BRI untuk dapat bertransaksi dengan *User Interface* dan *User Experience* terbaru, fitur *login face recognition*, *login fingerprint*, *top up gopay*, pembayaran *QR* dan fitur-fitur menarik lainnya. Tujuan pengembangan aplikasi BRI Mobile BRIMo adalah untuk mempersiapkan business model baru ke depan, pergeseran habit nasabah yang sebelumnya bertransaksi melalui unit kerja BRI, yang mengalami pergeseran ke ATM dan *SMS Banking*.

Laporan dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., per Juli 2021 menyebutkan bahwa jumlah pengguna aplikasi BRIMo mencapai 11,7 juta orang atau tumbuh 86,7 persen dari tahun sebelumnya. Aplikasi BRIMo juga terus mengembangkan diri sehingga jumlah *merchant QRIS (QR Code Indonesia Standard)* dari BRIMo sudah mencapai 500 ribu *merchant* atau tumbuh 400 persen. BRI mengharapkan bahwa di akhir tahun 2021 ini akan tercapai 12 juta *merchant QRIS* pedagang BRIMo di akhir 2021. QR tersebut ditujukan untuk keperluan khusus bagi para pedagang yang menjadi nasabah BRI. Fitur QRIS tersebut dapat digunakan oleh user BRIMo yang bertindak sebagai *merchant/ pedagang* untuk menerima transaksi (<https://www.liputan6.com/bisnis/>).

Berkembangnya persaingan antar bank dengan menggunakan aplikasi berbasis internet dalam kegiatan perbankan dengan para nasabah, sepatutnya mendorong BRIMo untuk meningkatkan Electronic Banking Satisfaction pada para nasabahnya. *Electronic Banking Satisfaction* dalam sektor internet banking adalah penghargaan sebaik apakah layanan yang disediakan oleh bank internet sesuai dengan harapan nasabah (Lee and Suami, 2009 dalam Raza *et al.*, 2020). Hal tersebut memberi arti bahwa *Electronic Banking Satisfaction* adalah pertemuan antara layanan yang diberikan dengan harapan para nasabah. Penelitian yang mengobservasi *Electronic Banking Satisfaction* yang dipengaruhi oleh *Electronic Banking Service Quality (Reliability, Privacy and Security, Website Design, dan Customer Service and Support)* di masa pandemi Covid-19 telah dilakukan oleh Ul Haq and Awan (2020). Penelitian lain yang berkaitan dengan *Electronic Banking Satisfaction* telah pula dilakukan oleh Raza, Syed Ali and Umer, Amna; Qureshi, Muhammad Asif and Dahri, Abdul Samad (2020) yang memposisikan *Electronic Customer Satisfaction* dapat dipengaruhi oleh *Site Organization, Reliability, Responsiveness, User Friendliness, Personal Need, Efficiency*. Oleh karena itu, pada penelitian ini, peneliti memilih variabel *Reliability, Responsiveness, User Friendliness* serta *Privacy and Security* sebagai variabel yang memberi pengaruh kepada *Electronic Customer Satisfaction*.

Liang dan Pei-Ching (2015 dalam Ul Haq and Awan, 2020) menyebutkan bahwa *Reliability* adalah tingkat pemrosesan transaksi perbankan yang tepat waktu dengan *zero error* atau dapat dikatakan sebagai efektif dan efisien. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ul Haq and Awan (2020) maupun Raza *et al.*

(2020) *Electronic Customer Satisfaction* akan semakin meningkat. Dengan kata lain, *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Electronic Customer Satisfaction*.

*Responsiveness* merujuk kepada kecepatan menanggapi yang diselenggarakan oleh operator *internet banking* kepada nasabah penggunaanya. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Ul Haq and Awan (2020) menunjukkan bahwa semakin baik *Responsiveness* maka *Electronic Customer Satisfaction* akan semakin meningkat. Artinya, *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Electronic Customer Satisfaction*.

*User Friendliness* merujuk kepada keakbraban aplikasi ketika digunakan oleh penggunaanya. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ul Haq and Awan (2020) menunjukkan bahwa semakin baik *User Friendliness* maka *Electronic Customer Satisfaction* akan semakin meningkat. Artinya, *Friendliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Electronic Customer Satisfaction*.

*Privacy and Security* merujuk kepada sejauh mana pengguna *E-banking* secara sukarela membagikan informasi pribadi pada platform *E-banking* (Muturi *et al.*, 2013 dalam Ul Haq dan Awan, 2020). Pada penelitian yang dilakukan oleh Ul Haq and Awan (2020) mendapatkan temuan bahwa semakin baik pengamanan pada *Privacy and Security* maka *Electronic Banking Satisfaction* akan semakin meningkat. Artinya, *Privacy and Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Electronic Banking Satisfaction*.

Berdasarkan latar belakang, fenomena serta ulasan mengenai variabel-variabel sebelumnya dan masing-masing keterkaitannya, maka pada penelitian ini

disusun penelitian dengan judul “Pengaruh *Reliability, Responsiveness, User Friendliness, Privacy and Security* terhadap *Electronic Banking Satisfaction* Produk BRIMo pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Surabaya di Masa Pandemi Covid-19”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh positif signifikan *Reliability* terhadap *Electronic Banking Satisfaction* Produk BRIMo pada nasabah Bank BRI Surabaya di masa Pandemi Covid-19?
2. Apakah ada pengaruh positif signifikan *Responsiveness* terhadap *Electronic Banking Satisfaction* Produk BRIMo pada nasabah Bank BRI Surabaya di masa Pandemi Covid-19?
3. Apakah ada pengaruh positif signifikan *User Friendliness* terhadap *Electronic Banking Satisfaction* Produk BRIMo pada nasabah Bank BRI Surabaya di masa Pandemi Covid-19?
4. Apakah ada pengaruh positif signifikan *Privacy and Security* terhadap *Electronic Banking Satisfaction* Produk BRIMo pada nasabah Bank BRI Surabaya di masa Pandemi Covid-19?
5. Apakah ada pengaruh signifikan dari *Reliability, Responsiveness, User Friendliness, dan Privacy and Security* secara simultan terhadap *Electronic Banking Satisfaction* Produk BRIMo pada nasabah Bank BRI Surabaya di masa Pandemi Covid-19?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *Reliability* terhadap *Electronic Banking Satisfaction* Produk BRIMo pada nasabah Bank BRI Surabaya di masa Pandemi Covid-19.
2. Menganalisis pengaruh *Responsiveness* terhadap *Electronic Banking Satisfaction* Produk BRIMo pada nasabah Bank BRI Surabaya di masa Pandemi Covid-19.
3. Menganalisis pengaruh *User Friendliness* terhadap *Electronic Banking Satisfaction* Produk BRIMo pada nasabah Bank BRI Surabaya di masa Pandemi Covid-19.
4. Menganalisis pengaruh *Privacy and Security* terhadap *Electronic Banking Satisfaction* Produk BRIMo pada nasabah Bank BRI Surabaya di masa Pandemi Covid-19.
5. Menganalisis pengaruh simultan dari *Reliability*, *Responsiveness*, *User Friendliness*, dan *Privacy and Security* secara simultan terhadap *Electronic Banking Satisfaction* Produk BRIMo pada nasabah Bank BRI Surabaya di masa Pandemi Covid-19.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini dapat dirasakan oleh tiga pihak yaitu pelaku usaha perhotelan, peneliti, dan *study literature* atau pembaca.

### 1. Manfaat bagi Perbankan

Diharapkan dapat memberikan masukan yang optimal untuk strategi pemasaran dan pengelolaan layanan yang dapat menjadi acuan *Competitive Advantages* dan memberikan masukan dalam pencapaian Keterikatan nasabah di kondisi pandemi dalam upaya peningkatan ekonomi saat ini.

### 2. Manfaat bagi Peneliti

Memberikan ilmu baru terhadap peneliti akan pengaruh *E-banking Service Quality* terhadap *Electronic Banking Satisfaction* serta memahami penerapan ilmu pemasaran pada obyek perbankan.

### 3. Manfaat bagi pembaca

Sebagai sumber wacana atau ilmu pengetahuan baru tentang bagaimana usaha perhotelan tetap bertahan dalam kondisi pandemi, serta landasan pengembangan penelitian bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya ke depannya yang akan meneliti, mengembangkan variabel yang sama dan memperkaya penelitian dari obyek sektor perbankan.

## **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika hasil dari penulisan skripsi ini terdiri dari tiga bab yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai isi dari penelitian agar lebih jelas dan terstruktur. Adapun susunan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian fenomena yang melatarbelakangi penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memberikan uraian tentang penelitian-penelitian terdahulu sebagai pembanding penelitian ini, landasan teori yang mendasari penelitian, hipotesis penelitian yang memprediksi fenomena penelitian, dan kerangka pemikiran.

## BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijabarkan tentang metode penelitian yang terdiri dari rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, instrument penelitian, populasi sampel, dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dan teknik analisis data.

## BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini menjelaskan tentang karakteristik responden, analisis data dan pembahasan.

## BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang Kesimpulan, Keterbatasan Penelitian dan Saran.