

BAB I

PENDAHULUAN

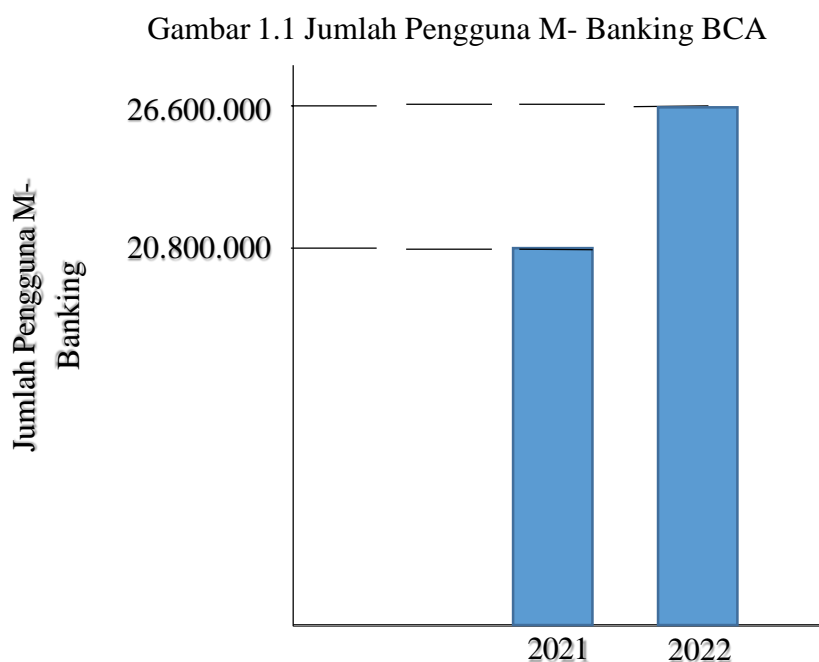
1.1 Latar Belakang

Pada saat ini merupakan era di mana berkembangnya berbagai macam teknologi. Teknologi tersebut dapat memudahkan segala urusan kehidupan manusia. Era teknologi pada saat ini juga menjadi kebutuhan manusia. Salah satu produk yang dihasilkan dari era teknologi adalah *smartphone*. *Smartphone* merupakan sebuah alat komunikasi yang memiliki berbagai macam fitur mulai dari komunikasi hingga perbankan. Fitur perbankan yang terdapat pada *smartphone* adalah *Mobile Banking*.

Mobile Banking merupakan sebuah teknologi yang dibuat oleh perusahaan perbankan yang biasa disebut dengan M-Banking. M-Banking dalam bahasa indonesia disebut dengan perbankan bergerak. M-Banking adalah jenis layanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabahnya untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur dan menu yang terdapat pada aplikasi perbankan yang dapat diunduh dan diinstal melalui ponsel cerdas atau *smartphone*. M-Banking dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dari *smarthphone* yang dimiliki oleh masing-masing nasabah. Transaksi perbankan tersebut meliputi pengecekan saldo tabungan, transfer uang, pembayaran non-tunai, penggantian pin atm, hingga dapat digunakan untuk melakukan investasi. Dengan melihat fungsi dan kegunaan M-Banking maka dapat dilihat bahwa M-Banking dapat memudahkan nasabah untuk melakukan

transaksi tanpa datang ke kantor bank. Hal tersebut dapat mempercepat waktu pelayanan perbankan bahkan dapat digunakan di mana saja dan kapan saja.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan atau yang biasa dikenal dengan OJK, Mobile Banking biasa disingkat dengan m-Banking, merupakan transaksi perbankan melalui media hand phone baik dalam bentuk aplikasi m-Banking atau aplikasi bawaan operator seluler. Adapun manfaat dari *Mobile Banking* adalah Praktis (tidak perlu membawa dan menghitung uang tunai) dan aman (menggunakan PIN/ kode rahasia). 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. Contoh transaksi non finansial: info saldo, info mutasi rekening, dan lain-lain. Contoh transaksi finansial: transfer antar rekening/ antar bank, pembayaran tagihan telepon/ listrik, pembelian pulsa, dan lainlain.



Sumber: Data Bank BCA Kota Surabaya

Pada gambar 1.1 berisi informasi terkait data pengguna M-Banking BCA tahun 2021 dan 2022. Pada tahun 2021 jumlah pengguna M-Banking BCA berjumlah 20.800.000 pengguna. Sedangkan pada tahun 2022 jumlah pengguna M-Banking BCA sejumlah 26.600.000 pengguna. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa pengguna M-Banking BCA mengalami peningkatan.

Salah satu bank yang menyediakan layanan M-Banking adalah Bank Central Asia. Bank Central Asia merupakan perusahaan perbankan yang memiliki nasabah cukup banyak. Nasabah Bank Central Asia terdiri dari semua kalangan mulai dari anak-anak hingga orang dewasa maupun lanjut usia. Bank Central Asia juga terdaftar sebagai saham blue chips pada tahun 2022. Berarti saham Bank Central Asia merupakan jenis saham yang memiliki kapitalisasi pasar yang besar, mencapai di atas Rp10 triliun. Jumlah nasabah Bank Central Asia pada tahun 2021 mencapai 28.5 juta pengguna.

Layanan M-Banking Bank Central Asia merupakan salah satu M-Banking yang banyak digunakan oleh nasabah perbankan karena jumlah nasabah Bank Central Asia yang banyak. Selain karena jumlah nasabah Bank Central Asia yang banyak, M-Banking tersebut memuat ..berbagai macam fitur yang dapat digunakan untuk mempermudah proses transaksi perbankan para nasabah tanpa perlu datang langsung ke Bank Central Asia. Fitur dari M-Banking BCA adalah qris. Qris merupakan sebuah alat pembayaran berupa kode qr yang dapat diakses melalui M-Banking. Pembayaran dengan menggunakan *scan* kode qris dapat dilakukan di *merchant* yang menyediakan kode qr untuk melakukan pembayaran digital sehingga nasabah Bank BCA yang memiliki M-Banking dapat dengan

mudah melakukan sebuah pembayaran. Selain qris, M-Banking BCA juga memiliki fitur *lifestyle*. Fitur *lifestyle* yang terdapat pada M-Banking BCA dapat digunakan untuk membeli kebutuhan hanya dengan menggunakan *smarthphone*, contoh kebutuhan yang dapat dibeli melalui fitur *lifestyle* adalah pembelian tiket bioskop, pesawat hingga berdonasi. Selanjutnya yaitu fitur debit *online* merupakan fitur pengganti kartu debit sehingga nasabah yang memiliki M-Banking tidak perlu khawatir jika lupa untuk membawa kartu debit. Pada fitur debit *online* nasabah juga dapat mengganti pin kartu debit hingga melakukan pemblokiran dan juga dapat melakukan penarikan uang maupun setor tunai melalui mesin atm tanpa menggunakan kartu debit. Tidak hanya itu, M-Banking BCA juga dapat digunakan untuk pembayaran tagihan listrik, air, hingga kartu kredit dengan fitur *m-payment*. Selain fitur - fitur tersebut, melalui M-Banking BCA juga dapat melakukan pembukaan rekening baru tanpa harus datang langsung ke kantor cabang BCA untuk membuka rekening baru.

Beberapa mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur juga menggunakan layanan M-Banking BCA. Dikarenakan nasabah Bank BCA tersebar pada semua kalangan. Sebelum menggunakan layanan M-Banking BCA, para mahasiswa atau nasabah juga harus mempertimbangkan alasan untuk memilih menggunakan layanan tersebut daripada datang langsung ke bank untuk mendapat pelayanan perbankan. Mahasiswa melihat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan menggunakan M-Banking BCA diantara lain: kecakapan teknologi, kemudahan penggunaan, dan keamanan pelayanan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada tahun 2021 sampai 2022, penggunaan M-banking BCA mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal tersebut terbukti dari data yang diperoleh dari Bank BCA Kota Surabaya tahun 2021 sejumlah 20,8 juta pengguna M-Banking dan tahun 2022 mencapai 26,6 juta pengguna. Dalam kurun waktu satu tahun pengguna M-Banking meningkat sejauh 5,8 juta pengguna. Kenaikan tersebut dipicu oleh kepuasan pengguna M-Banking yang merasa puas akan kinerja layanan M-Banking yang diberikan oleh Bank BCA. Banyak pengguna yang merekomendasikan terkait layanan M-Banking Bank BCA yang baik kepada rekan atau keluarganya sehingga data pengguna M-Banking BCA mengalami peningkatan. Tidak hanya itu, M-Banking yang memberikan kemudahan layanan perbankan melalui genggaman juga menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan jumlah pengguna M-Banking BCA.

Menurut Khumaini (2022) menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa nasabah yang muncul setelah membandingkan antara kinerja sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa pengguna M-Banking BCA meningkat diakibatkan pelayanan Bank BCA tergolong baik dan menjadikan nasabah merasa puas untuk menggunakan layanan M-Banking BCA. Nasabah merasa puas atau tidak dikarenakan harapan pengguna terpenuhi atau tidak. Harapan tersebut dipengaruhi oleh pengalaman pengguna saat menggunakan M-Banking BCA. Pengalaman yang baik menjadikan pengguna puas terhadap M-Banking BCA, sebaliknya jika pengalaman yang kurang menyenangkan akan menjadikan pengguna tidak puas.

Kecakapan Teknologi adalah keseluruhan sarana untuk menyediakan barang - barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup. Menurut KBBI, kecakapan berasal dari kata cakap yang berarti sanggup melakukan sesuatu, mampu, dapat. Dari penjelasan tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa kecakapan teknologi adalah kemampuan teknologi dalam memberikan manfaat bagi kehidupan manusia. M-Banking BCA merupakan sebuah manifestasi kecakapan teknologi. M-Banking BCA memberikan pelayanan yang memudahkan seseorang untuk melakukan transaksi perbankan melalui teknologi. Kecakapan teknologi dapat memengaruhi kepuasan pelanggan karena dengan M-Banking BCA seseorang merasa nyaman dan merasakan manfaat dengan adanya teknologi M-Banking.

Kemudahan penggunaan adalah salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan merupakan sebuah kepercayaan seseorang terhadap teknologi untuk mudah digunakan. Kemudahan penggunaan terdiri dari kemudahan fitur - fitur M-Banking BCA yang di akses oleh nasabah setiap harinya. Kemudahan dalam menggunakan M-Banking BCA merupakan sebuah hal yang penting bagi nasabah untuk menentukan tingkat kepuasan nasabah. Ketika M-Banking BCA mudah digunakan dan dapat mempermudah kegiatan perbankan maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah Bank Central Asia.

Faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan M-banking BCA adalah keamanan layanan. Keamanan layanan merupakan penjagaan yang disediakan

oleh pihak bank untuk menjaga privasi para nasabah dan juga menjaga keamanan setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Ketika nasabah merasa aman jika menggunakan M-Banking BCA maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Oleh sebab itu faktor keamanan pada M-Banking merupakan faktor yang harus diperhatikan karena jika tidak diperhatikan maka terdapat kerugian dari pihak bank maupun nasabah. Pengguna M-Banking akan merasa puas ketika keamanan data milik pengguna dijamin oleh penyedia layanan M-banking BCA.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam melakukan pengkajian terhadap permasalahan yang dibahas lebih lanjut, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kecakapan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan menggunakan M-Banking BCA pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan menggunakan M-Banking BCA pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur
3. Apakah keamanan layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan menggunakan M-Banking BCA pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dalam permasalahan yang akan diteliti adalah:

1. Mengetahui pengaruh kecakapan teknologi terhadap kepuasan menggunakan M-Banking BCA pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur
2. Mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan menggunakan M-Banking BCA pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur
3. Mengetahui pengaruh keamanan layanan terhadap kepuasan menggunakan M-Banking BCA pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak - pihak yang terlibat secara langsung maupun semua pihak yang membacanya. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah:

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini dapat menambah wawasan pada bidang keuangan dan perbankan bagi penulis. Penulis juga dapat menyelesaikan penelitian sebagai syarat dalam menyelesaikan tugas akhir.

2. Kebijakan / Keputusan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan informasi kepada perusahaan terkait faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah menggunakan M-Banking BCA.