

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, teknologi mengalami perkembangan yang sangat cepat, menghasilkan berbagai inovasi yang memberikan kemudahan kepada manusia. Salah satu inovasi yang signifikan adalah internet, yang memiliki dampak positif terutama dalam bidang komunikasi dan bisnis, termasuk di sektor perbankan. Perkembangan ini mendorong sektor perbankan untuk menyadari kebutuhan pengguna akan kemudahan bertransaksi uang. Oleh karena itu, diperlukan layanan perbankan yang mudah digunakan dan fleksibel, yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Sebagai respon terhadap kebutuhan pengguna tersebut, maka dikembangkanlah *Mobile Banking*, sebagai sebuah solusi yang mempermudah kegiatan transaksi dengan hanya memerlukan koneksi internet untuk penggunaannya [1].

Telah terbukti secara nyata bahwa peran teknologi informasi dalam sektor perbankan tidak dapat dipisahkan, karena hampir semua proses pelaksanaan dan pengolahan data hanya dapat dilakukan dengan dukungan teknologi. Salah satu contohnya adalah bentuk layanan perbankan yang menggunakan teknologi, seperti *Mobile Banking* yang merupakan aplikasi yang mempermudah pengguna untuk melakukan transaksi secara langsung melalui *smartphone* [2]. Berdasarkan penelitian yang dikemukakan oleh Gummesson dan Lovelock (2004), elemen-elemen kualitas layanan seperti kecepatan, keamanan, akurasi, dan kepercayaan adalah aspek-aspek penting yang perlu dianalisis karena dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Nurastuti (2011) dan Malla et al. (2004) juga menyatakan bahwa layanan *Mobile Banking* dirancang untuk memberikan kemudahan, keamanan, keakuratan, dan kepercayaan kepada pengguna dalam melakukan transaksi perbankan. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan oleh bank. Salah satu contohnya adalah elemen kepercayaan yang dapat membangun kepercayaan pengguna, sehingga yakin dan mau menggunakan layanan *Mobile Banking* yang diberikan [3].

Dalam dunia perbankan saat ini, pelayanan dan kepercayaan pengguna merupakan dua hal yang sulit untuk dipisahkan dan menjadi aspek penting untuk bertahan dalam bisnis serta memenangkan persaingan. Persaingan di industri perbankan saat ini sangat ketat dan tidak bisa dihindari, sehingga sebuah bank harus mampu dipercaya dan memberikan pelayanan yang baik agar dapat diterima oleh penggunanya. Sikap pengguna terhadap bank bisa berubah karena karakteristik pengguna yang beragam. Dunia perbankan menyadari pentingnya memperoleh dan menjaga kepercayaan pengguna demi kesuksesan bisnis bank. Oleh karena itu, bank-bank berlomba untuk menunjukkan sikap yang lebih menghargai pengguna dan mengembangkan pelayanan yang unggul. Kepercayaan pengguna sangat diperlukan, dan kepercayaan ini akan diberikan kepada bank yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan terbaik [4]. Oleh karena itu, BNI berusaha untuk mendapatkan kepercayaan pengguna melalui pelayanan sistem yang diberikan dalam aplikasi BNI *Mobile Banking*.

Layanan *Mobile Banking* adalah inisiatif perbankan yang disediakan oleh lembaga keuangan guna mendukung kelancaran serta kemudahan aktivitas perbankan. Tujuan utamanya adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengguna dalam melaksanakan berbagai transaksi [5]. *Mobile banking* memiliki tujuan untuk meningkatkan layanan kepada pengguna, memenuhi permintaan pasar, serta mempermudah pengguna dalam melaksanakan transaksi. Bahkan di kalangan mahasiswa, *Mobile Banking* memberikan manfaat yang signifikan dalam era globalisasi saat ini, terutama dalam mempermudah berbagai aktivitas seperti pembayaran UKT secara *online* dan tidak perlu mengantri [6].

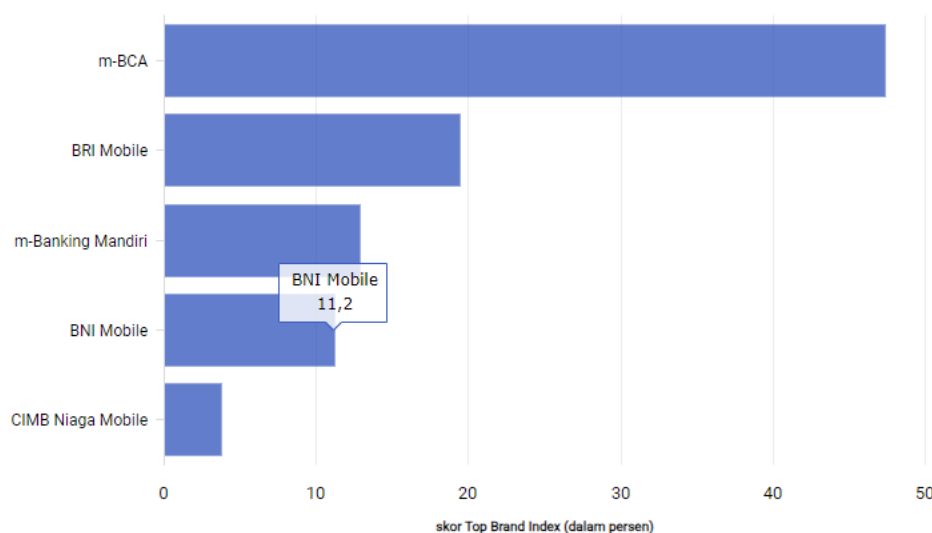


**Gambar 1.1 Bank Negara Indonesia**

Gambar 1.1 adalah gambar dari Bank Negara Indonesia (BNI), yang mana BNI adalah bank yang didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama Bank

Negara Indonesia dengan peraturan pemerintah mengganti UU No.2 tahun 1946 tanggal 05 Juli 1946. Dan berdasarkan UU No.17 tahun 1968 Bank BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946” dengan status menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam Pembangunan Nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946 [7]. Bank Negara Indonesia (BNI) adalah lembaga perbankan yang dimiliki oleh pemerintah dan beroperasi di sektor keuangan. Ditengah persaingan ketat dalam industri perbankan, BNI mempertahankan keunggulannya dengan reputasi yang kuat dan stabil sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia.

Meskipun demikian, BNI tetap berkomitmen kepada pengguna untuk menyediakan layanan terbaik, melalui *Mobile Banking* yang memfasilitasi berbagai transaksi melalui platform *Android* dan *iOS*. Sebagai aplikasi yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna, aplikasi ini harus menawarkan fungsionalitas dan pengalaman pengguna yang optimal [8].



**Gambar 1.2 Jumlah Pengguna BNI Tahun 2022**

Menurut catatan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), terjadi peningkatan signifikan dalam penggunaan aplikasi *Mobile Banking*. Berbagai varian aplikasi *Mobile Banking* yang ada di Indonesia mendorong persaingan antara lembaga perbankan untuk menyajikan layanan *Mobile Banking* terbaik kepada pengguna [9]. Salah

satunya adalah Bank BNI, dikutip dari laman resmi BNI dinyatakan bahwa BNI mencatat peningkatan jumlah pengguna pada bulan Februari 2023, mencapai 14.03 juta pengguna. Angka ini menunjukkan peningkatan sebesar 25% dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang memiliki 11.22 juta pengguna seperti pada gambar 1.2. Melalui fitur-fitur yang terdapat di dalam *Mobile Banking*, pengguna dapat melakukan berbagai jenis transaksi, seperti: transfer dana, *top up* dana, pembayaran, tagihan, pembelian, investasi, dan lain sebagainya.

Dari banyaknya pertumbuhan teknologi *Mobile Banking* BNI, tentunya terdapat beberapa permasalahan yang salah satunya adalah kepercayaan pengguna. Semakin tinggi kepercayaan yang dimiliki, semakin besar kemungkinan pengguna untuk menggunakan *Mobile Banking*. Sebaliknya rendahnya tingkat kepercayaan pengguna dapat mempengaruhi pengguna untuk menggunakan *Mobile Banking* semakin kecil [10]. Dikutip dari laman resmi BNI, menyatakan bahwa BNI *Mobile Banking* secara konsisten memenangkan kepercayaan dari para penggunanya. Jumlah pengguna dan transaksi terus meningkat seiring waktu, didorong oleh berbagai fitur yang ditawarkan. Oleh karena itu, BNI terus berkomitmen untuk memperkuat fitur-fitur unggul dan menghadirkan fitur-fitur baru guna memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan transaksi.

Kepercayaan dianggap sebagai salah satu kunci jangka panjang dalam strategi pemasaran suatu perusahaan. Dengan menjalin hubungan yang baik antara konsumen dan perusahaan, tercipta faktor positif dalam membangun kepercayaan pengguna, dan akan memudahkan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Pihak perbankan juga perlu membangun relasi dan komunikasi yang efektif dengan pengguna agar merasa percaya dan menggunakan layanan perbankan, termasuk *Mobile Banking* [11]. Sikap terhadap perilaku mencerminkan perasaan positif maupun negatif individu terkait dengan pelaksanaan perilaku khusus. Sikap seseorang juga dapat tercermin dari tingkat kepercayaan pengguna terhadap penggunaan suatu sistem. Dalam konteks penggunaan *Mobile Banking*, kepercayaan pengguna dapat tercermin melalui persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan [12].

Terdapat beberapa pengguna yang mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi BNI *Mobile Banking*, pengguna merasa tidak mendapat kemudahan dalam

penggunaannya, seperti; “setelah terakhir update, aplikasi sering keluar otomatis. Padahal belum selesai melakukan transaksi”, “terlalu banyak bug setelah di perbarui”. Dari beberapa permasalahan yang dialami oleh pengguna dalam menggunakan BNI *Mobile Banking* menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepercayaan pengguna lain, salah satunya kepada pengguna baru karena dengan adanya ulasan buruk tersebut dapat membuat pengguna ragu untuk mendownload dan menggunakan aplikasi *Mobile Banking*.

Delone & McLean (1992), menyatakan bahwa keberhasilan pengembangan sistem dapat diukur melalui tiga variabel kepuasan pengguna, yang meliputi: Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), yang semuanya bergantung pada tingkat kepercayaan [13]. Kepuasan pengguna merujuk pada tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Oleh karena itu, tingkat kepuasan dapat dijelaskan sebagai hasil dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan pengguna. Menurut Tjiptono (2015:102), kepuasan pengguna memiliki beberapa keuntungan, antara lain:

1. Menyelaraskan hubungan antar perusahaan dan pengguna.
2. Mendorong terbentuknya loyalitas pengguna.
3. Meningkatkan reputasi perusahaan dimata pengguna.
4. Menciptakan rekomendasi informal dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan

Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa kepuasan pengguna sangatlah penting bagi sebuah perusahaan karena tingkat kepuasan pengguna muncul setelah penggunaan atau pembelian dari suatu produk atau aplikasi. Selain itu, kepuasan dapat ditentukan oleh sejauh mana kinerja layanan memenuhi harapan pengguna.

Menurut informasi dari laman BNI, jumlah pengguna BNI *Mobile Banking* pada kuartal 1-2024 mencapai 16.9 juta, atau tumbuh sebesar 18,5 secara Year-on-Year (YoY). Angka ini menunjukkan peningkatan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital BNI serta keberhasilan bank dalam mendukung transformasi digital di sektor perbankan.

Novelty atau keterbaruan skripsi yang dilakukan penulis dari penelitian ini dan penelitian terdahulu didasarkan pada beberapa aspek, diantaranya adalah topik

yang digunakan di penelitian terdahulu membahas tentang peningkatan kepuasan konsumen *mobile banking* melalui kepercayaan, sedangkan pada skripsi membahas tentang hubungan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Metode yang digunakan pada penelitian terdahulu dengan penyebaran kuesioner melalui email, sedangkan pada skripsi menggunakan metode survey online dengan tambahan wawancara. Tempat yang digunakan untuk mencari responden memiliki perbedaan, pada penelitian terdahulu menggunakan Negara Libya sebagai responden dari penelitiannya, sedangkan pada skripsi adalah Negara Indonesia dengan fokus utamanya adalah kota Surabaya sebagai sampel.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka didapatkan rumusan masalah dalam skripsi ini yaitu “Bagaimana melakukan evaluasi hubungan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna *Mobile Banking* dengan model Delone & McLean”.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Batasan masalah dalam skripsi ini antara lain:

1. Aplikasi yang digunakan adalah aplikasi *Mobile Banking* BNI versi 5.10.1.
2. Populasi yang ditentukan adalah seluruh pengguna *Mobile Banking* BNI di seluruh Indonesia, dengan *sample* yang digunakan adalah pengguna *Mobile Banking* BNI yang berdomisili Surabaya.
3. Model yang digunakan dalam skripsi ini adalah Delone & McLean.
4. Variabel yang digunakan dalam skripsi ini adalah Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan, Karakteristik tugas, Jaminan struktural, dan Kepuasan pengguna.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai melalui skripsi ini yaitu untuk mengevaluasi hubungan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna *Mobile Banking* dengan model DeLone dan McLean.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai dalam skripsi ini adalah sebagai berikut: Sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan dengan memperdalam teori yang sudah ada, atau menghasilkan teori baru.

### **1.6. Relevansi SI**

Sistem informasi adalah kumpulan komponen yang saling terkait, yang bertujuan untuk menghimpun (atau mengambil kembali), memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di suatu organisasi. Selain itu, sistem informasi juga memberikan bantuan kepada para manajer dalam menganalisis masalah, merinci pokok-pokok yang kompleks, dan menciptakan produk-produk inovatif. Dapat dijelaskan bahwa sistem informasi merupakan serangkaian prosedur formal yang digunakan untuk pengumpulan data. Sistem informasi terdiri dari berbagai sumber daya, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, sumber daya manusia, dan data. Komponen-komponen ini mencakup *input*, model, proses, *output*, penyimpanan, dan kontrol, memungkinkan sistem informasi digunakan untuk perencanaan, pengolahan, pengendalian, dan pengolahan data dalam suatu organisasi berdasarkan kriteria keberhasilan untuk menilai prestasi perusahaan [14].

Menurut Jogiyanto (1999:12) Aplikasi adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (*instruction*) atau pernyataan (*statement*) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses *input* menjadi *output*. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1998:52) aplikasi adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu. Aplikasi adalah suatu program yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas khusus dari pengguna [15]. Menurut (Riswandi, Budi agus, 2005:85) *Mobile Banking* adalah sebuah layanan perbankan *digital* yang diberikan oleh pihak bank agar pengguna dapat melakukan transaksi melalui *smartphone*. Pengguna hanya memerlukan sambungan internet untuk mengakses aplikasi BNI *Mobile banking*. Selain itu, pengguna juga dapat melakukan berbagai transaksi didalam aplikasi tersebut.

Model DeLone dan McLean merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kesuksesan aplikasi atau kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi dengan variabel yang berkaitan seperti; Kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas informasi adalah persepsi pengguna mengenai kualitas informasi yang diperoleh dari sebuah aplikasi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, dan Kualitas layanan didasarkan pada apa yang seharusnya ditawarkan (*offered*) dan apa yang disediakan (*provided*) [16].

### **1.7.Sistematika Penulisan**

Tahap sistematika penulisan ini memiliki fungsi dalam membantu untuk penulisan laporan agar tidak menyimpang dari Batasan Masalah, pada skripsi ini terdapat lima bab yang akan dibahas, yaitu:

#### **BAB I           PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Manfaat Skripsi, Tujuan Skripsi, Relevansi SI, dan Sistematika Penulisan.

#### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi penjelasan teori-teori yang mendukung dalam skripsi, dan penelitian terdahulu yang mencakup tentang hasil penelitian lain yang relevan.

#### **BAB III          METODOLOGI SKRIPSI**

Pada bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan, antara lain; Alur skripsi, Identifikasi masalah, Studi Literatur dan Observasi, Model konseptual, Definisi Operasional, Hipotesis, Penentuan Populasi dan Sampel, Penyusunan Instrumen pernyataan, Uji Validitas dan Reliabilitas, Pengumpulan data, Pengolahan dan Analisis data, Kesimpulan dan Saran.

#### **BAB IV          HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil dan pembahasan dari skripsi secara deskriptif dan inferensial, serta melakukan hasil pengujian.



## **BAB V        PENUTUP**

Pada bab ini menjelaskan keseluruhan hasil dari skripsi yang berupa kesimpulan dan Saran untuk penelitian selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini berisi tentang sumber-sumber yang digunakan didalam skripsi ini. Sumber yang digunakan berasal dari Jurnal, Website, dan lain yang diperlukan.

## **LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisi tentang keseluruhan fakta yang berkaitan yang digunakan didalam skripsi.