

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa-jasa perbankan. Dalam dunia perbankan, banyak inovasi layanan yang sudah dibentuk bertujuan untuk menarik dan memberikan layanan yang nyaman, aman dan mudah bagi nasabah, dengan perkembangan teknologi informasi saat ini telah menciptakan jenis dan peluang bisnis yang baru serta transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronik. Perkembangan teknologi dalam bidang perbankan memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan transfer uang, jual beli dan transaksi lainnya. Perbankan pun bergerak maju dan bekerja sama untuk meningkatkan sistem dan strategi agar masyarakat dapat membuktikan serta merasakan bahwa bertransaksi dengan bantuan teknologi itu mudah.

Teknologi aplikasi dalam perbankan saat ini dinamakan dengan *digital banking* yang merupakan layanan perbankan dengan memanfaatkan teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah demi mewujudkan ekonomi digital. Kemajuan dibidang teknologi ini akan mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi dimanapun mereka berada tanpa perlu harus mengantri panjang untuk melakukan transaksi dengan kecanggihan teknologi saat ini. Salah satu aplikasi yang mulai mendapat perhatian bagi nasabah perbankan adalah *Mobile Banking dan Internet Banking*. Dimasa covid pengguna

internet pun menjadi naik secara signifikan dimana masyarakat membatasi segala aktifitasnya diluar ruangan yang mengakibatkan kegiatan dilakukan secara online. Berikut jumlah data pengguna internet dalam kurun waktu 2018-2022:

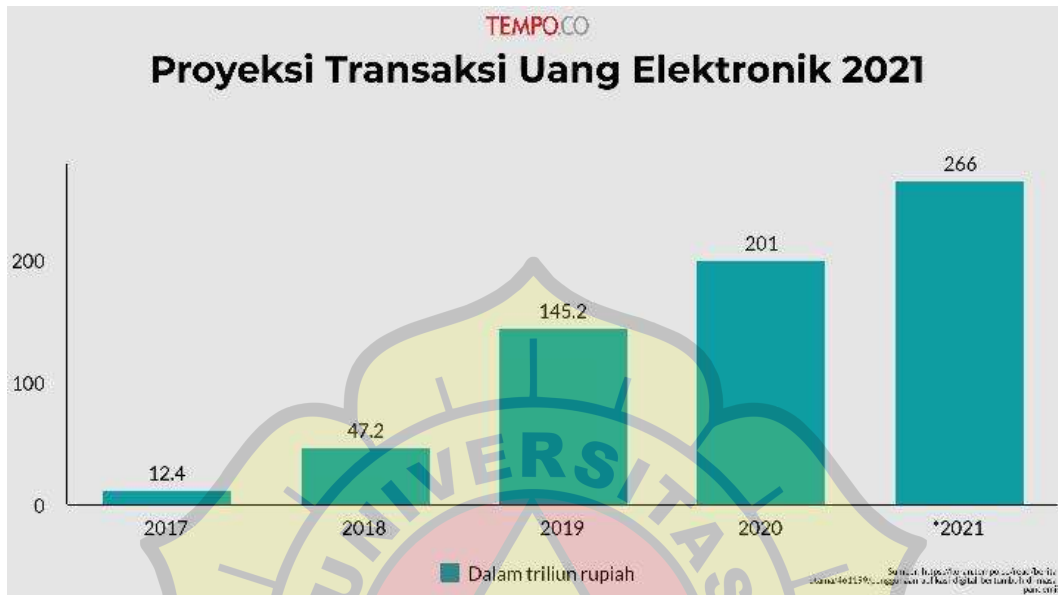


Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 9 Juni 2022

Gambar 1.1 : Pengguna Internet di Indonesia (2018-2022)

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) baru saja merilis laporan "Profil Internet Indonesia 2022". Dalam gambar diatas penetrasi internet Indonesia sudah mencapai 77,02% pada tahun 2021-2022. Penggunaan internet masih terpusat di Pulau Jawa dengan persentase 43,92%. Sumatra berada di peringkat kedua dengan 16,63% selanjutnya, 5,53% penggunaan internet berasal dari Sulawesi, 4,88% berasal dari Kalimantan, 2,71% berasal dari Nusa Tenggara, 1,38% berasal dari Papua, 1,17% dari Bali, dan 0,81% dari Maluku. Dengan adanya pandemi covid mengakibatkan naiknya penggunaan internet dari tahun 2018-2022 dengan sangat signifikan.

Masyarakat tidak sedikit pula yang menggunakan internet untuk melakukan transaksi pembayaran secara elektronik.



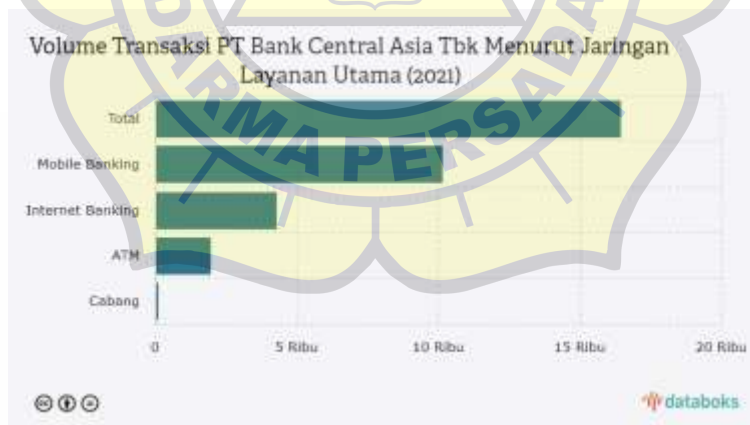
Sumber : data.tempo.co

Gambar 1.2 : Proyeksi Transaksi Uang Elektronik 2021

Pada Gambar 1.2 diketahui saat pandemi Covid-19, mempercepat perubahan kebiasaan belanja masyarakat dari toko konvensional ke platform *online*. Pesatnya perdagangan daring memicu pertumbuhan bisnis keuangan berbagai digital, seperti sistem pembayaran hingga uang elektronik. Pada tahun 2017, transaksi penggunaan uang elektronik mencapai 12,4 triliun rupiah. Pertumbuhannya terus meningkat seiring waktu pada 2018, transaksi uang elektronik mencapai 47,5 triliun rupiah. Pada tahun 2019, transaksi uang elektronik bertambah hingga mencapai 145,2 triliun rupiah, sementara pada tahun 2020 mencapai 201 triliun rupiah, dan diproyeksikan oleh Bank Indonesia pada 2021, nilai transaksi uang elektronik mencapai 266 triliun

rupiah. Dari tahun 2017 – 2021 transaksi uang elektronik terus meningkat dimana banyak masyarakat memilih melakukan transaksi tanpa menggunakan uang cash. Meningkatnya transaksi uang secara elektronik pun berdambagi kalangan perusahaan khususnya dibidang perbankan.

Tidak sedikit masyarakat menggunakan aplikasi perbankan untuk melakukan pembayaran secara elektronik, seperti contoh untuk melakukan transaksi transfer, kirim uang luar maupun dalam negeri, serta pembayaran tagihan lainnya. Beberapa aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran secara elektronik adalah *mobile banking*, *internet banking*, *blu by bca digital*, *sms banking* dan sebagainya. Namun pada kali ini peneliti ingin mencari tau penggunaan aplikasi dari *mobile banking* dan *internet banking* untuk transaksi pembayaran elektronik selama pandemic covid-19.



Sumber : Bank BCA

Gambar 1.3 : Volume Transaksi Bank BCA (2021)

Mobile banking merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ATM kecuali penarikan uang cash. Keunggulan *mobile banking* yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa dibatasi waktu dengan aplikasi yang sudah terdownload di handphone. Khususnya pada masa covid aplikasi *mobile banking* juga membantu nasabah perorangan dalam melakukan transaksi seperti pembayaran, cek saldo, transfer, info kurs dan lainnya. Perusahaan perbankan / Bank BCA salah satunya tetap mencari strategi untuk memberi kemudahan, kepercayaan dan juga kenyamanan nasabah dalam bertransaksi secara online dengan fasilitas yang disediakan pada aplikasi mobile banking, maka berikut data penggunaan aplikasi *mobile banking* :

Pada gambar 1.3 dapat dilihat bahwa penggunaan *Mobile banking* menjadi penyumbang terbesar transaksi bank swasta terbesar di Indonesia, sebanyak 10,11 miliar kali transaksi nasabah Bank BCA menggunakan layanan *mobile banking*. Artinya, lebih dari separuh atau 61,55% transaksi pelanggan Bank BCA menggunakan *mobile banking* dari total sebanyak 16,42 miliar kali. Selanjutnya ada 4,25 miliar transaksi nasabah BCA yang menggunakan layanan *internet banking*. Jumlah tersebut mencapai 25,89% dari total transaksi BCA tahun lalu. Total transaksi melalui kedua jenis layanan (*mobile banking* dan *internet banking*) tersebut mencapai 14,36 kali transaksi atau mencapai 87,44% dari total transaksi. Sedangkan nasabah Bank BCA yang bertransaksi melalui anjungan tunai mandiri (ATM)

sebanyak 1,96 miliar kali transaksi (11,92%). Sementara yang bertransaksi datang ke cabang BCA hanya mencapai 105 juta kali transaksi (0,64%). Maka aplikasi *mobile banking* sangat membantu transaksi dimasa covid dengan adanya penambahan atau kenaikan limit dalam pembayaran secara online ataupun transaksi lainnya.

Nasabah pengguna *mobile banking* dan *internet banking* dimasa covid merasa dalam melakukan pembayaran elektronik sangat terbantu, namun tetap penggunaan *internet banking* lebih dikhususkan untuk badan usaha yang mana transaksi tersebut memiliki limit transaksi lebih besar dibandingkan *mobile banking*. Aplikasi *mobile banking* lebih banyak digunakan untuk transaksi dengan limit yang tidak terlalu besar. Kedua aplikasi ini tidak terlalu banyak perbedaan namun layanan dan fitur dalam aplikasi yang digunakan sangat membantu nasabah saat penggunaan dimasa pandemi covid-19.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 12/PJOK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, bahwa *digital banking* adalah sebuah layanan perbankan yang menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (*customers experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan. Dilihat dari dua aplikasi yang sudah dijelaskan peneliti ingin mencari apakah pada aplikasi ini menjadikan

kepuasan nasabah bertambah, kepuasan nasabah sendiri adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen. Jika barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen sesuai dengan harapan, maka konsumen tersebut merasa puas, begitu sebaliknya apabila barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen tidak sesuai dengan harapan maka konsumen tersebut merasa tidak puas. Tidak heran perbankan berlomba-lomba meningkatkan kemampuan teknologi terlebih dimasa covid karena dengan demikian akan mampu mendongkrak brand, sementara nasabah akan semakin puas dengan fasilitas yang diciptakan perbankan. Dalam dunia perbankan saat ini telah diramalkan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara *mobile*, seperti yang sudah dijelaskan di awa. Nasabah bank BCA semakin menuntut kepraktisan dan mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang menghabiskan banyak waktu. Maka berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan pada Pengguna aplikasi *mobile banking* dan *internet banking*, menunjukkan bahwa fasilitas *Mobile Banking* dan *Internet Banking* belum terlaksana dengan baik. Aplikasi *mobile banking dan internet banking* masih harus memperbaharui fasilitas ataupun fitur dari pada aplikasinya, tentu hal ini akan berdampak terhadap tingkat kepuasan nasabah dan perusahaan perbankan harus meningkatkan kualitas dari pada aplikasinya sehingga nantinya nasabah merasa puas dan terus menggunakan produk tersebut bahkan sebagai promosi perusahaan melalui nasabah dari mulut ke mulut.

Fenomena tersebut merupakan fakta yang terjadi dan diduga ada kaitannya dengan fasilitas dari pada aplikasi *Mobile Banking* dan *Internet Banking* .

Maka dari latar belakang yang sudah diuraikan diatas peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dengan judul **“Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* dan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dimasa Covid pada Bank BCA (Studi Kasus Pada Pengguna *Mobile Banking* dan *Internet Banking* di Jakarta).**

1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, terdapat beberapa hal yang menjadi identifikasi beberapa masalah dalam penelitian ini :

1. Masa pandemi masyarakat terdorong melakukan transaksi secara digital (pembayaran elektronik)
2. Penggunaan Internet yang meningkat
3. Terjadinya peningkatan penggunaan *mobile banking* dan *internet banking* pada masa pandemi .
4. Fasilitas / fitur yang ada pada digital banking

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini penulis hanya membatasi masalah tentang:

1. Pengaruh penggunaan aplikasi *mobile banking* dan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah pada bank BCA.

2. Dalam penelitian ini respondennya adalah nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* dan *internet banking*.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian diatas maka penulis menetapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *mobile banking* dan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah di masa covid pada Bank BCA ?
2. Bagaimana pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dimasa covid pada Bank BCA ?
3. Bagaimana pengaruh *internet banking* terhadap kepuasan nasabah di masa covid pada Bank BCA ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *mobile banking* dan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah dimasa covid pada Bank BCA.
2. Untuk mengetahui pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dimasa covid pada Bank BCA.
3. Untuk mengetahui pengaruh *internet banking* terhadap kepuasan nasabah dimasa covid pada Bank BCA.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber pengetahuan, acuan, dan rujukan bagi semua pihak yang ingin mendalami ilmu yang berkaitan

khususnya pada bidang Perbankan dan dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan mengenai pengaruh penggunaan *mobile banking* dan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Aspek Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sebagai tambahan pemikiran bagi dunia pendidikan mengenai *mobile banking*, *internet banking* dan kepuasan nasabah. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi pembaca dan dapat memberikan tambahan pemikiran bagi pihak yang mempunyai permasalahan yang sama.
- 2) Bagi Universitas, hasil penelitian yang dilakukan penulis diharapkan mampu memberi manfaat sebagai bahan acuan dan bahan pustaka bagi pihak-pihak yang mengadakan penelitian lanjutan untuk masalah yang sama khususnya dibidang perbankan.