

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam jasa-jasa perbankan. Dalam dunia perbankan, banyak inovasi 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 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.

Dukungan teknologi informasi di era sekarang ini serba otomatis, semua orang berlomba-lomba dalam memperbaharui teknologi yang dimilikinya untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang cepat dengan kemajuan peradaban, perkembangan teknologi informasi seperti ini halnya dalam perkembangan *software*, *hardware*, teknologi penyimpanan data serta teknologi komunikasi serta jaringan. Perkembangan TI tidak hanya

mempengaruhi dunia perbankan dan bisnis tetapi juga pada bidang-bidang lainya seperti halnya pada dunia pendidikan, kesehatan pemerintahan serta industry keuangan.

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 mendapatkan perhatian bagi nasabah perbankan adalah *Security Mobile Banking*.

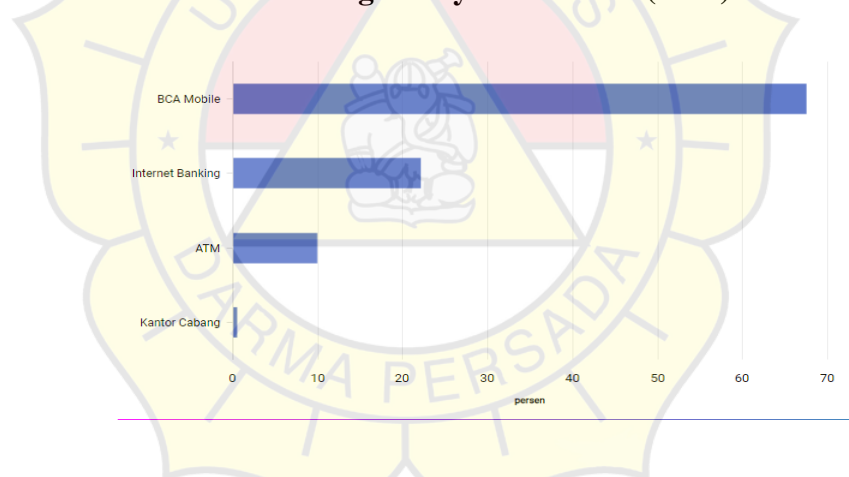
**Tabel 1. 1**  
**Pengguna Internet di Indonesia 2018-2022**

Tahun	Jumlah Pengguna Internet
2018	171,17 Juta Jiwa
2019	196,7 Juta Jiwa
2020	196,7 Juta Jiwa
2021	210,03 Juta Jiwa
2022	215,63 Juta Jiwa

Sumber: Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia

Data tersebut menunjukkan bahwa adanya peningkatan penggunaan internet dalam 5 tahun terakhir pada tahun 2018-2022 menjadi 215,63 juta jiwa sama dengan 77,02% dari jumlah penduduk di Indonesia. Kini pemanfaatan internet sudah lebih puas, tidak hanya untuk mencari informasi melainkan juga untuk alat jual beli pemesanan, transportasi, transaksi, dan lain sebagainya. Kecanggihan informasi ini dapat dijadikan sebuah bisnis yang baik bagi sebagian pihak menetapkan peluang-peluang untuk sektor perbankan.

### Komposisi Volume Transaksi PT. Bank Central Asia Tbk Menurut Jaringan Layanan Utama (2022)



Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/>

#### Gambar 1. 1 Volume Transaksi Bank BCA (2022)

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 oleh waktu dengan aplikasi yang sudah *terdownload* di *handphone*.

Khususnya 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 strategis untuk memberi kemudahan, kepercayaan dan juga kenyamanan nasabah dalam bertransaksi secara *online* dengan fasilitas yang disediakan pada aplikasi *Mobile Banking*.

Dari hasil survei tersebut pengguna Mobil Banking menjadi penyumbang terbesar transaksi bank swasta terbesar di Indonesia. Komposisi volume transaksi BCA Mobile mencapai 3,61 Miliar kali transaksi (67%) dari total *volume* transaksi pada kuartal kedua 2022. Komposisi ini merupakan yang tertinggi dibandingkan dengan transaksi lainnya. Adapun *volume* transaksi pelanggan BCA yang menggunakan Internet Banking mencapai 1,18 Miliar kali transaksi (22%), menggunakan ATM sebanyak 533 Juta kali transaksi (10%), dan yang melalui kantor cabang 24 juta kali transaksi (0,45%). Maka aplikasi *Mobile Banking* sangat membantu transaksi pada nasabah.

**Tabel 1. 2****Perbandingan Pengguna Mobile Banking Di Indonesia Tahun 2021 dan 2022**

<b>Nama Brand</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
M-BCA	47.50%	47.40%
BRI Mobile	17.0%	19.40%
BNI Mobile	14.0%	11.20%
Livin'by Mandiri	12.90%	12.90%
CIMB Niaga Mobile	4.10%	3.80%

Sumber: Top Brand Award

Berdasarkan Tabel diatas dapat menunjukkan bahwa pada tahun 2021 dan 2022. Mobile Banking dari Bank BCA yaitu M-BCA berada diposisi pertama di 2021 menunjukkan persentase 47.50% dan di 2022 menunjukkan persentase 47.40%. Meskipun Bank BCA berkembang dan berinovasi dengan cukup baik pada layanan m-bankingnya namun Layanan mobile banking memang diciptakan agar nasabah dapat lebih mudah melakukan transaksi perbankan. Tetapi nasabah tetap harus berhati-hati karena layanan perbankan ini rentan akan risiko. Di samping adanya kemungkinan risiko yang disebabkan oleh operasional bank maupun kelalaian nasabah, adapun risiko yang sering dialami pada layanan mobile banking yaitu cyber crime. Cyber crime merupakan segala

tindakan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung melalui komputer dan jaringan komputer (internet) yang melanggar etika, hukum dan wewenang, terkait dengan pemrosesan data dan pengiriman data. Cyber crime pada bank-bank di Indonesia beberapa tahun terakhir ini sering menjadi headline di berbagai berita perbankan. Salah satu Cyber crime yang terjadi adalah pada Bank BCA sedangkan Mobile Banking Bank BCA adalah Mobile Banking nomor satu di Indonesia

Maka dari latar belakang yang sudah diuraikan diatas peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan dan Security Mobile Banking Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BCA"** (Studi Kasus Pada Penggunaan Mobile Banking dan Internet Banking di Kota Bekasi)

## **1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumus Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

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

1. Rendahnya keamanan pada Mobile Banking BCA.
2. Cyber Crime mempengaruhi kepuasan nasabah.
3. Resiko ancaman Cyber terhadap keamanan perbankan.

### 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 kualitas layanan dan security Mobile Banking terhadap kepuasan pelanggan pada Bank BCA.
2. Dalam penelitian ini respondennya adalah nasabah yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking*.

### 1.2.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan pelanggan Bank BCA?
2. Bagaimana pengaruh *security mobile banking* terhadap kepuasan pelanggan Bank BCA?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan *security mobile banking* secara simultan terhadap kepuasan pelanggan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan pelanggan Bank BCA?
2. Untuk Mengetahui pengaruh *Security Mobile Banking* terhadap kepuasan pelanggan Bank BCA.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan security mobile banking secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

#### **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* terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga diharapkan untuk bisa digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya.

##### **2. Aspek Praktis**

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis, sebagai tambahan pemikiran bagi dunia pendidikan mengenai mobile banking, internet banking dan kepuasan nasabah. Peneliti ini juga diharapkan dapat berguna bagi pembaca dan dapat memberikan tambahan pemikiran bagi pihak yang mempunyai permasalahan yang sama.
- 2) Peneliti ini diharapkan akan menjadi suatu bahan pustaka, referensi, serta dapat membantu pembaca, khususnya mahasiswa/i. Bagi pihak-pihak yang mengadakan penelitian lanjut untuk masalah yang sama khususnya dibidang perbankan.