

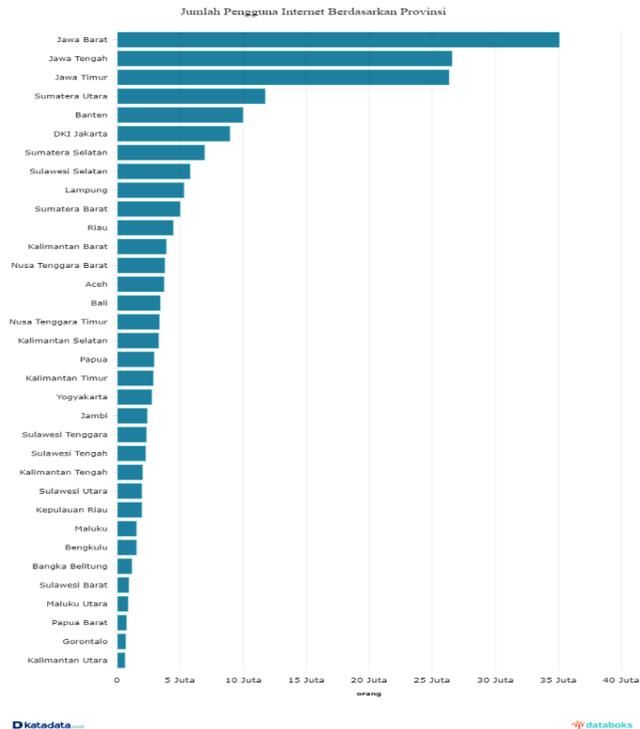
## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi di Indonesia melaju sangat pesat. Kemajuan teknologi sangat berdampak pada masyarakat. Kini masyarakat bisa merasakan teknologi seperti handphone, kendaraan hingga akses internet. Dengan handphone masyarakat bisa berkomunikasi dengan orang lain tanpa harus bertemu, dan adanya fitur internet yang bisa diakses melalui handphone membuat masyarakat bisa mengakses video, foto kabar terbaru dari luar negeri, dalam negeri bahkan tetangga sekitar. Selain itu adanya handphone dengan jaringan internet bisa digunakan untuk melakukan panggilan, antar jemput, mendapat informasi akurat, bermain game online, bahkan hingga melakukan pembayaran tanpa harus bertemu.

Pengguna internet di Indonesia sudah hampir merata. Seperti yang telah di survei oleh asosiasi penyelenggara Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), hasil survei pada tahun 2019 -2020 pengguna internet di Indonesia tembus 196,7 juta jiwa. Menurutnya jumlahnya meningkat 8,9% lebih banyak dari tahun 2018. Hasil survey telah diteliti menggunakan kuesioner dan wawancara dengan sampel 7.000 orang dan riset dilaksanakan pada tanggal 2-25 juni 2020 dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 1,27%. Menurut survei, pengguna internet paling banyak berasal dari provinsi Jawa Barat, yakni 35,1 juta orang. Lalu Jawa Tengah dengan 26,5 juta orang. Jawa Timur, jumlah dengan 23,4 juta orang. Sementara, jumlah pengguna internet di Sumatera Utara mencapai 11,7 juta orang dan di Banten mencapai 9,98 juta orang. di

Jakarta mencapai 8,9 juta orang. Dan selebihnya data yang lain disajikan pada tabel dibawah.



**Gambar 1. 1 Penggunaan Internet di Indonesia pada Tahun 2019-2020**

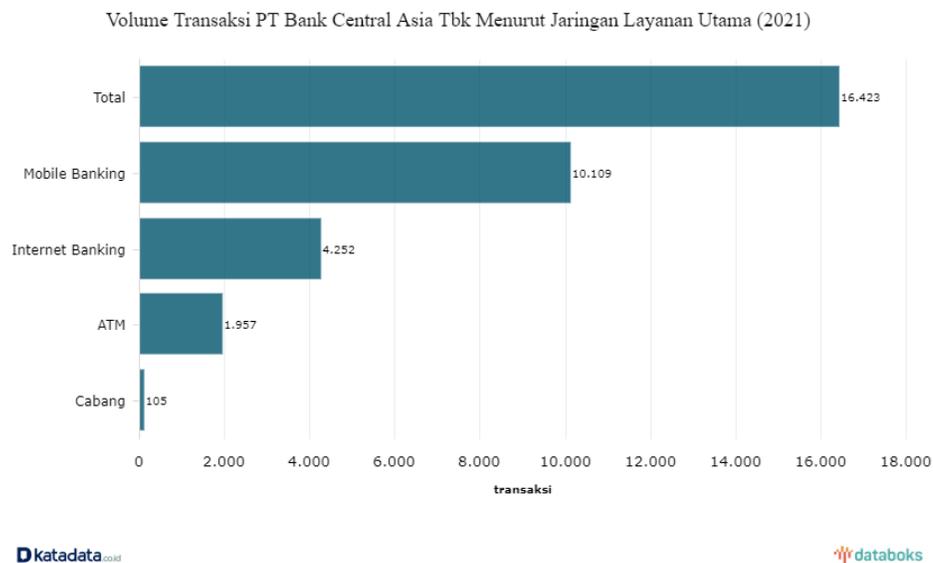
Internet sudah melekat pada masyarakat. Internet menunjang segala aktivitas pada masyarakat. Dengan internet masyarakat bisa mendapatkan informasi hingga pembayaran segala transaksi, tentunya ini memudahkan masyarakat di kala pandemi yang meminimalkan aktivitas diluar. Pandemi adalah wabah yang berjangkit secara merata di seluruh dunia. Penyakit yang saat ini sedang menjadi pandemi yaitu coronavirus disease 2019 (Covid-19). Namun sekarang pandemi sudah mulai usai karena kasusnya yang perlahan berkurang di Indonesia. Salah satu Efeknya keadaan Kembali normal, beberapa perusahaan yang dulunya menerapkan Work From Home

(WFH) atau bekerja di rumah, kini Kembali menjadi Work From Office (WFO) atau bekerja di kantor.

Di masa pra pandemi seperti ini masyarakat sudah diperbolehkan untuk beraktivitas diluar rumah. Kelonggaran ini berdampak pada keseharian masyarakat dalam bertransaksi. Semakin banyak masyarakat bertransaksi secara masif semakin cepat pemulihan ekonomi nasional serta mendorong digitalisasi ekonomi yang inklusif dan efisien. Perputaran ekonomi di negara ini melaju semakin pesat. Tentunya ini efek dari keadaan yang Kembali normal. Dengan berkembangnya berbagai bisnis bukan hanya memberikan peluang namun memberikan tantangan bagi perbankan. Tantangan yang dihadapi oleh perbankan adalah bagaimana cara untuk membuat nasabah sering melakukan transaksi, selain itu perbankan juga ingin mendapatkan nasabah dan juga untuk mempertahankannya.

Adanya perbankan sangat membantu perekonomian dalam bertransaksi di masyarakat. Bank merupakan layanan yang mempunyai fungsi mengumpulkan dana dan memberikan layanan berupa jasa dari nasabah untuk nasabah (Khusna, 2020). Seiring perkembangan teknologi Perbankan konvensional membuat inovasi yaitu dengan meluncurkan layanan dalam bertransaksi berbasis teknologi informasi berupa mobile banking. Berdasarkan lampiran 1.2 merupakan data dari salah satu bank yang di ambil dari databooks, pengguna layanan mobile banking merupakan peminat tertinggi, survey dilakukan pada salah satu bank swasta di Indonesia, bank swasta yang diteliti oleh jaringan layanan utama tahun 2021 yakni pada bank BCA dengan persentase mencapai

61,55% atau 10,11 miliar kali transaksi, dimana transaksi ini melebihi separuh dari transaksi yang dilakukan dari totalnya yang mencapai 16,42 miliar kali.. Berdasarkan Lampiran 1.2 merupakan data volume transaksi yang diambil dari salah satu bank yang menggunakan fasilitas mobile banking yakni pada bank BCA menurut peneliti jaringan layanan utama tahun 2021.



**Gambar 1. 2 Volume Transaksi PT. Bank Central Asia Tbk Menurut Jaringan Layanan Utama (2021)**

Layanan jasa mobile banking adalah layanan bagi nasabah bank untuk memperoleh informasi, cek saldo, dan melakukan transaksi perbankan melalui media ponsel genggam (Otoritas Jasa Keuangan, 2018). Bank di Indonesia mempunyai berbagai produk seperti simpanan nasabah berupa giro, deposito, tabungan bank. (Syarifudin, 2020). Layanan mobile banking memiliki fitur yang melimpah seperti transaksi pembayaran, pembelian, mengirim uang dengan mudah fleksibel dan akurat sehingga

masyarakat mudah untuk menggunakannya. Setiap Bank memberikan Aplikasi perbankan portabelnya ke platform serbaguna Android, Windows, dan iOS (Liu, 2021) mobile banking merupakan layanan untuk bertransaksi dengan mudah dari mana saja dan kapan saja. Kemudahan penggunaannya membuat masyarakat semakin mudah dalam bertransaksi. Akibatnya pertumbuhan pengguna mobile banking melaju sangat amat pesat.

Pertumbuhan mobile banking di asia melaju sangat pesat, terutama di Indonesia. Di tahun 2022 pertumbuhan penggunaan mobile banking pada sisi meningkat sebesar 42,06% pada triwulan pertamanya, sedangkan untuk keseluruhan proyeksi meningkat hingga 18,03% dengan pendapatan Rp 360 Triliun (Perry, OJK 2022). Mobile banking semakin populer sebagai saluran pengiriman inovatif untuk layanan keuangan (Thusi & Maduku, 2020).

Menurut Sutarminingsih, dkk., (2021) Faktor yang mempengaruhi intensitas penggunaan mobile banking antara lain: persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, kebutuhan interaksi, persepsi risiko, persepsi biaya penggunaan, kepercayaan, kredibilitas, dan kesesuaian dengan gaya hidup dan kebutuhan. Dimana faktor paling signifikan menurut Sutarminingsih, Baga, and Saptono (2021) yaitu kesesuaian dengan gaya hidup dan kebutuhan. Sementara itu menurut Akob, Rezky arianty. (2022) Loyalitas nasabah terhadap mobile banking dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dengan variable kepuasan konsumen sebagai variabel penengah.

Riset menurut Patrik, (2022) bahwa hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan dan perilaku aktual penggunaan mobile banking berpengaruh signifikan pada kalangan kawula muda di Indonesia. selain itu pendapat lain juga berkata (Utami , Tubastuvi. 2019) kepercayaan dan kepuasan pengguna mempunyai hubungan positif. Tingkat kepercayaan yang memakai mobile banking dipengaruhi antara lain: oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan akses informasi. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna maka perlu desain antarmuka yang bisa memuaskan pengguna seperti fitur mudah dipahami dan kemudahan bisa dirasakan oleh pengguna sehingga kepuasan bisa dirasakan oleh pengguna mobile banking.

Menurut IVANOVA & KIM, (2022) dalam penelitiannya yang menyelidiki faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi niat menggunakan dan penggunaan aktualisasi pada pengguna mobile banking. Penelitian ini menggunakan model UTAUT yang menghasilkan hubungan antara harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan memfasilitasi kondisi niat untuk menggunakan, keamanan yang dirasakan pada kepercayaan yang dirasakan, dan kepercayaan yang dirasakan pada perilaku penggunaan. Meski ada studi ekstensif wilayah asia tengah kurang perhatian terhadap niat menggunakan dan penggunaan aktual pada mobile banking yang sangat penting bagi mobile banking, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Pelanggan perlu diyakinkan bahwa tingkat kesalahan mobile banking adalah minimum. Oleh karena itu, perlu memperhatikan kebutuhan nasabah dan menciptakan berbagai layanan mobile banking untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan menjadikan mereka nasabah

yang puas. Risiko yang dirasakan, termasuk risiko waktu, risiko kinerja, risiko keamanan, risiko sosial, dan risiko keuangan, adalah faktor-faktor yang dapat berdampak negatif pada kepuasan pelanggan. (Esmaeili, Ahmad Haghgoo, Iman Davidaviciene, Vida Meidute-Kavaliauskiene, Ieva. 2021)

Beberapa hasil penelitian diatas perlu digaris bawahi bahwa setiap variabel tidak semuanya memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan. Pengguna mobile banking merasa senang apabila perkembangan teknologi datang untuk mempermudah kegiatan bertransaksi. Kemudahan penggunaan sendiri merupakan kepercayaan nasabah terhadap mobile banking bahwa aplikasi mobile banking mudah digunakan. Selain itu yang paling awal dirasakan dalam menggunakan mobile banking yakni antarmuka (interface). Selain kemudahan penggunaan, antarmuka juga bisa menjadi faktor kepuasan nasabah. Kualitas antarmuka yang baik dapat menuntun nasabah untuk mencapai tujuannya dalam bertransaksi dengan mudah dan cepat.

Menurut Priyani, maryam, yani. (2020) keyakinan mengenai proses pengambilan keputusan disebut Kemudahan penggunaan. Variabel kemudahan penggunaan layanan mobile banking didefinisikan sebagai suatu keyakinan di mana seseorang berpikir bahwa penggunaan layanan mobile banking dapat dengan mudah untuk dipahami, dipelajari dan digunakan. Berdasarkan penelitian (Esmaeili, dkk. 2021) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna mobile banking. Penelitian lain yang diteliti oleh (Patrik, Lady 2022) yakni adanya pengaruh signifikan antara persepsi kemudahan penggunaan,

persepsi kegunaan, sikap, kualitas layanan terhadap perilaku aktual penggunaan mobile banking.

Kualitas antarmuka (interface) merupakan tampilan terdepan dalam pelayanan mobile banking. Antarmuka merupakan bentuk komunikasi antara pengguna dengan sistem operasi yang ada di dalam alat digital (Watulingas, Permana, 2020) Dalam (Tukino, dkk., 2021). Untuk menyajikan informasi dan tujuan aplikasi, desain antarmuka merupakan bagian penting dalam membangun jembatan antara sistem dan pengguna. Secara umum, desain antarmuka dibuat dengan informasi yang relevan dan penting untuk memungkinkan pengguna mencapai tindakan yang diinginkan dengan jumlah resistensi yang minimal (Mayer, dkk., 1995). Selain itu, desain antarmuka yang konsisten memberikan kemudahan pencarian informasi dan pemaahaman bagi pengguna. (Norman, 2013). Heuristik Menurut Nielsen (1994) dalam Bismaranti, (2021) yaitu:

- status system mudah dibaca (visibility of system status)
- Kecocokan antara sistem dan dunia nyata (Match between system and the real world)
- kebebasan dan kontrol pengguna (User control and freedom)
- Konsistensi dan standar (Consistency and standards)
- Pencegahan kesalahan (Error prevention)
- Mengenali hingga mengingat (Recognition rather than recall)
- Fleksibilitas dan efisiensi penggunaan (Flexibility and efficiency of use)

- Desain estetis dan minimalis (Aesthetic and minimalist design)
- membantu pengguna mengenali, mendiagnosis. dan memulihkan dari kesalahan (Help users recognize, diagnose. and recover from errors)
- membantu dan dokumentasi/mencatat (Help and documentation)

Dari heuristik yang telah diteliti oleh Nielsen kita dapat memahami bahwa sebuah desain antarmuka dapat berpengaruh untuk kemudahan bertransaksi. Serta pentingnya kualitas antarmuka untuk mencapai tujuan dalam bertransaksi.

Kepuasan nasabah merupakan faktor penentu yang perlu di garis bawahi oleh perbankan, karena adanya kemudahan penggunaan dan kualitas antarmuka dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan nasabah merupakan penilaian nasabah terhadap kinerja produk maupun jasa terkait dengan penggunaannya.

Kotler dan Keller 2013 dalam (Syarifudin, 2020) menyatakan bahwa dalam mencapai kepuasan merupakan kewajiban yang ingin didapatkan oleh semua kalangan, baik di dalam masyarakat umum maupun lingkungan bisnis untuk memenuhi kebutuhannya. Kepuasan juga bergantung kepada kualitas interface (antarmuka). Semakin tinggi tingkat kualitas antarmuka, semakin tinggi juga tingkat kepuasan nasabah yang dihasilkan. Berdasarkan penelitian mengenai kepuasan nasabah, penelitian menurut Akob, Zulfikry Sukarno. (2022) yang dimediasi oleh kepuasan nasabah menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah, selain itu kepuasan nasabah juga mempunyai hubungan yg signifikan dengan loyalitas nasabah. penelitian sebelumnya di kemudahan penggunaan oleh

Esmaeili, dkk., (2021) mengatakan bahwa salah satunya yaitu kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian lain juga mengatakan adanya hubungan yg signifikan secara simultan antara beban biaya transaksi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jabar Banten Syariah. Penelitian oleh Aziz, Dkk., (2020)

Berdasarkan uraian diatas, di mana para pelaku perbankan selalu memunculkan inovasi terbaru untuk memberi kemudahan nasabah. Dalam hal ini yaitu memudahkan nasabah melalui layanan online melalui mobile banking. Faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking yang akan di teliti yaitu kemudahan penggunaan dan kualitas antarmuka (interface) terhadap kepuasan nasabah mobile banking.

Dari uraian latar belakang penulis mengambil judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, dan Kualitas Antarmuka Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking” harapan penelitian ini dengan objek penelitian yaitu pengguna mobile banking

### **1.1. Rumusan masalah**

- a. Apakah Kemudahan Penggunaan Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna Mobile banking
- b. Apakah Kualitas Antarmuka Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna Mobile banking

## **1.2. Tujuan penelitian**

Berdasarkan Rumusan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan mobile banking
2. Mengetahui pengaruh kualitas antarmuka terhadap kepuasan pelanggan mobile banking

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan Tujuan penelitian diatas, Manfaat yang diharapkan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### **1.4.1. Manfaat secara teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman terhadap pengaruh kemudahan penggunaan, dan kualitas antarmuka terhadap kepuasan pelanggan pengguna mobile banking.

### **1.4.2. Manfaat Secara Praktis**

#### **a. Bagi Penelitian Selanjutnya**

Diharapkan hasil dari penelitian dapat menjadi bahan referensi dan bahan pelengkap untuk mengetahui kepuasan pelanggan pengguna mobile banking. Serta memberikan informasi mengenai pentingnya dan manfaat dalam mengungkapkan faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan mobile banking, serta menjadi referensi atau

bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya dan sebagai penambah wawasan yang lebih luas.

#### b. Bagi Perbankan

Manfaat yang diberikan untuk dunia perbankan dari penelitian ini yaitu, diharapkan dapat memberikan informasi praktis dan sedikit memberi manfaat kecil pada perbankan untuk dapat mengembangkan sistem mobile banking di masa mendatang dengan nyaman aman serta menarik, sehingga nasabah tetap nyaman dan setia menggunakan fasilitas layanan elektronik mobile banking

### **1.5. Sitematika Penelitian**

Sebagai arahan untuk memudahkan dalam penelitian, penulis menyajikan susunan penulisan sebagai berikut:

#### Bab I Pendahuluan

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### Bab II Literatur Review

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berisi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan mobile banking.

#### Bab III Metode Penelitian

Bab ini membahas jenis penelitian, populasi, sampel, dan Teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, metode pengujian instrumen serta Teknik analisis data.

#### Bab IV Analisis Data Dan Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil pengumpulan data, analisis data, dan pembahasan atas hasil analisis data.

#### Bab V Penutup

Bab ini berisi simpulan, keterbatasan penelitian, dan saran- saran yang dapat dijadikan masukan untuk penelitian selanjutnya